



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง
ศูนย์สันติวิธี โทร.๐๓๘-๖๔๔๔๔๔ ต่อ ๑๑๑๐ โทรสาร ๐๓๘-๖๔๗๓๔๐

ที่ รย ๐๐๓๒.๓(๖)/

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยะ

ด้วยศูนย์สันติวิธี ได้ดำเนินการจัดการทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑๗๖๔- ๓๐ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕) โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น จำนวน ๒๐ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่อง เรื่องระบบบริการจำนวน ๑๐ เรื่อง พฤติกรรมบริการ จำนวน ๙ เรื่อง, เรื่องอาคารสถานที่และความปลอดภัย ๑ เรื่อง และดำเนินการแล้วจนได้ข้อยดี จำนวน ๒๐ เรื่อง

๒.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อ控ร้องเรียน

๓.ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากการได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙
จำนวน ๑๒ ราย เข้าเกณฑ์ยื่นขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน ๒ ราย

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบคนเดียวบางครั้งอาจต้องออกเยี่ยมผู้ป่วยหรือออกไปเจรจา ณ.จุดเกิดเหตุ จึงมีผลให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับโอกาสการเข้าถึงได้สะดวก และการตรวจสอบข้อร้องเรียนเป็นเรื่องละเอียดอ่อนต้องใช้เวลาในการรวบรวมหลักฐานและข้อมูลจากผู้เสียชีวิตในกระบวนการนี้ จึงต้องใช้เวลากว่าจะได้ข้อยติ

จังเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(a)

(นางสาวทิวา วงศ์เวียงจันทร์)

พยาบาลวิชาชีพงานภารกิจ

พราบ

2

(นายสกิจ บรรจงกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและนพจารย์ที่ปรึกษา
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยะ

ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ปี ๒๕๖๕

๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๕

หน่วยงาน	จำนวน	หมายเหตุ	ดำเนินการแล้วเสร็จจน ยุติ
แพทย์	๑	-	๑
พยาบาล	๒	ห้องฉุกเฉิน ๑ ห้องฉีดยา-ทำแผล ๑	๒
จนท ห้องบัตร	๐	-	๐
ประชาสัมพันธ์	๐	-	๐
เจ้าหน้าที่ห้อง เภสัชกรรม	๑	-	๑
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	๒	พื้นที่ห้อง ห้องฉุกเฉิน ๑	๒
เภสัชกร	๑	-	๑
ผู้ช่วยเภสัชกร	๑	-	๑
เจ้าหน้าที่ห้อง ชันสูตร	๑	-	๑
รวม	๙	-	๙