



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง  
ศูนย์สันติวิธี โทร.๐๓๘-๖๘๔๔๔๔ ต่อ ๑๑๑๐ โทรสาร ๐๓๘-๖๘๗๓๔๐

ที่ รย ๐๐๓๒.๓(๖)/

วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง

ด้วยศูนย์สันติวิธี ได้ดำเนินการจัดการทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ตุลาคม ๒๕๖๓-๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔) โดยจำแนกรื่องร้องเรียนดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น จำนวน ๑๒ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องมาตรฐานการรักษาจำนวน ๕ เรื่อง เข้าเกณฑ์มาตรา ๔๑ จำนวน ๐ เรื่อง , เรื่องระบบบริการจำนวน ๔ เรื่อง พฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ เรื่อง, ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ จำนวน ๑ เรื่อง และดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒ เรื่อง

๒.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบคนเดียวบางครั้งอาจต้องออกเยี่ยมผู้ป่วยหรือออกไปเจรจา ณ.จุดเกิดเหตุ จึงมีผลให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับโอกาสการเข้าถึงได้สะดวก และการตรวจสอบข้อร้องเรียนเป็นเรื่องละเอียดอ่อนต้องใช้เวลาในการรวบรวมหลักฐานและข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในการทำความเข้าใจ จึงต้องใช้เวลากว่าจะได้ข้อยุติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนิตากร รัตนแมต)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายสุรทิน มาลีทวน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

สมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง

ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ปี ๒๕๖๔  
 ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

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