



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง  
ศูนย์สันติวิธี โทร.๐๓๔-๖๘๔๔๔๔ ต่อ ๑๑๑ โทรสาร ๐๓๔-๖๘๗๓๔๐

ที่ รย ๐๐๓๓.๓(๖)/

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง

ด้วยศูนย์สันติวิธี ได้ดำเนินการจัดการทำงานรับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕) โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น จำนวน ๖๔ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องระบบบริการ จำนวน ๓๐ เรื่อง เรื่องพุทธิกรรมบริการ จำนวน ๒๖ เรื่อง, เรื่องอาการสถานที่และความปลอดภัย จำนวน ๑ เรื่อง และดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๙ เรื่อง ผู้ป่วยเสี่ยงสูงที่จะร้องเรียน โดยแจ้งจากหน่วยงาน จำนวน ๑๐ เรื่อง ดำเนินการ ไม่มีการร้องเรียน จำนวน ๑๐ เรื่อง

**๒.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน**

๓.ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากการได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จำนวน ๕ ราย เข้าเกณฑ์ยื่นขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน ๕ ราย

๔.ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข จำนวน ๓๘ ราย (มาตรา ๑๙(๔))

ได้รับพิจารณาเงินช่วยเหลือแล้ว จำนวน ๖ ราย

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบคนเดียว เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงาน ที่แผนกผู้ป่วยนอก บางครั้งอาจต้องออกเยี่ยมผู้ป่วยหรือออกไปเจรจา ณ.จุดเกิดเหตุ ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำศูนย์ จึงมีผลให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับโอกาสการเข้าถึงได้สะดวก และการตรวจสอบข้อร้องเรียนเป็นเรื่องละเอียดอ่อนต้องใช้เวลาในการรวบรวมหลักฐานและข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในการทำความเห็น จึงต้องใช้เวลาكثرกว่าจะได้ข้อยุติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(๑✓)

(นางสาวทิวา วงศ์เวียงจันทร์)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

**กราบ**

(นายสกุล บรรจงกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ