



บันทึกข้อความ

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

ที่ รย ๐๐๓๓.๓(๖)/

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง

ด้วยศูนย์สันติวิธี ได้ดำเนินการจัดการทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕) โดยจำแนกร่องเรียนดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น จำนวน ๖๔ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องระบบบริการ จำนวน ๓๐ เรื่อง เรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒๖ เรื่อง, เรื่องอาคารสถานที่และความปลอดภัย จำนวน ๑ เรื่อง และดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๖ เรื่อง ผู้ป่วยเสี่ยงสูงที่จะร้องเรียน โดยแจ้งจากหน่วยงาน จำนวน ๑๐ เรื่อง ดำเนินการ ไม่มีการร้องเรียน จำนวน ๑๐ เรื่อง

๒.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน

๓.ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากการได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จำนวน ๔ ราย เข้าเกณฑ์ยื่นขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน ๔ ราย

๔.ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข จำนวน ๓๘ ราย (มาตรา ๑๘(๔))

ได้รับพิจารณาเงินช่วยเหลือแล้ว จำนวน ๖ ราย

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวทิวา หงษ์เวียงจันทร์)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ

ทราบ

(นายสุกิจ บรรจงกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ