



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง  
ศูนย์สันติวิธี โทร.๐๓๘-๖๘๕๔๔๕ ต่อ ๑๑๑๐ โทรสาร ๐๓๘-๖๘๗๓๕๐

ที่ รย ๐๐๓๒.๓(๖)/-

วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง

ด้วยศูนย์สันติวิธี ได้ดำเนินการจัดการทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น จำนวน ๖๗ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องมาตรฐานการรักษา จำนวน ๗ เรื่อง เข้าเกณฑ์ขอเงินช่วยเหลือมาตรา ๔๑ จำนวน ๑ เรื่อง ขอเงินช่วยเหลือจากมูลนิธิโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง จำนวน ๑ เรื่อง เรื่องระบบบริการ จำนวน ๒๔ เรื่อง เรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒๘ เรื่อง, เรื่องอาคารสถานที่, ความปลอดภัยและความสะอาด จำนวน ๗ เรื่อง เรื่องสิทธิการรักษา จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๕ เรื่อง เหลืออีก ๒ เรื่อง อยู่ในขั้นตอนการดูแลติดตามการรักษา และผู้ป่วยเสี่ยงสูงที่จะร้องเรียน โดยรับแจ้งจากหน่วยงาน จำนวน ๑๕ เรื่อง หลังจากการกำกับติดตามเยี่ยมพบว่าไม่มีการร้องเรียน

๒.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใส การทุจริตและการประพฤติมิชอบ พบว่าไม่มีข้อร้องเรียน

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบคนเดียว เจ้าหน้าที่ ต้องปฏิบัติงานที่แผนกผู้ป่วยนอก บางครั้งอาจต้องออกเยี่ยมผู้ป่วยหรือออกไปเจรจา ณ.จุดเกิดเหตุ ไม่มีคนอยู่ประจำห้อง จึงมีผลให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับโอกาสการเข้าถึงได้สะดวก และการตรวจสอบข้อร้องเรียนเป็นเรื่องละเอียดอ่อนต้องใช้เวลาในการรวบรวมหลักฐานและข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในการทำความเข้าใจ จึงต้องใช้เวลากว่าจะได้ข้อยุติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตประกาศในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลต่อไป

(นางสาวทิวา หงษ์เวียงจันทร์ )

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

(นายสุกิจ บรรจงกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ  
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง