



บันทึกข้อความ

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

ที่ รย ๐๐๓๒.๓(๖)/

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง

ด้วยศูนย์สันติวิธี ได้ดำเนินการจัดการทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น จำนวน ๖๐ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องมาตรฐานการรักษาจำนวน ๖ เรื่อง เข้าเกณฑ์มาตรา ๔๑ จำนวน ๑ เรื่อง เข้าเกณฑ์ขอรับเงินช่วยเหลือประกันสังคม ๑ เรื่อง ระบบบริการจำนวน ๒๐ เรื่อง เรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒๔ เรื่อง, เรื่องอาคารสถานที่,ความปลอดภัยและความสะอาด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องสิทธิการรักษา ๒ เรื่อง และดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติจำนวน ๕๘ เรื่อง ผู้ป่วยเสี่ยงสูงที่จะร้องเรียน โดยแจ้งจากหน่วยงาน จำนวน ๕ เรื่อง ดำเนินการ ไม่มีการร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง

๒.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบคนเดียวเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงาน ที่แผนกผู้ป่วยนอก บางครั้งอาจต้องออกเยี่ยมผู้ป่วยหรือออกไปเจรจา ณ จุดเกิดเหตุ ไม่มีคนอยู่ประจำห้อง จึงมีผลให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับโอกาสการเข้าถึงได้สะดวก และการตรวจสอบข้อร้องเรียนเป็นเรื่องละเอียดอ่อนต้องใช้เวลาในการรวบรวมหลักฐานและข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในการทำความเข้าใจ จึงต้องใช้เวลากว่าจะได้ข้อยุติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลต่อไป

(นางสาวทิวา หงษ์เวียงจันทร์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ

(นายสุกิจ บรรจงกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี