



## บันทึกข้อความ

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

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) โดยจำแนกร่องเรียนดังนี้

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



สรุปรายงานข้อเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ต.ค. ๒๕๖๖ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๗)

ข้อมูล/เดือน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
๑ อาคารสถานที่/ความปลอดภัย/ความสะอาด (มาตรา ๕๙)	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๒	๑	๒	๐	๗
- อุปกรณ์เก้าอี้นั่งชำระ ไม่มีป้ายเตือน	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
- บริเวณที่นั่งรถตรวจ ATK ช่วงฝนตก ผู้ป่วยรถตรวจเปียกฝน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๑
- ห้องน้ำแบบนั่งยองไม่เหมาะสมสำหรับผู้ป่วย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ /ที่จอดรถไม่มีกล้องวงจรปิด/รถรับส่งไม่เพียงพอ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
- ไม่มีป้ายติดชัดเจนบริเวณหน้า รพ.ทำให้มีคนสูบบุหรี่ บริเวณหน้า ๗-๑๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
- เครื่องปั่นไฟ บริเวณคลินิกจิตเวชเสียงดัง (๑๘ ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑
- พื้นที่ญาติ นั่งรอคนไข้หน้าห้องผ่าตัด ไม่มีพัดลมระบายอากาศ เก้าอี้ญาตินั่งรอคนไข้ไม่เพียงพอ				๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๑
๑ สิทธิการรักษา (มาตรา ๕๙)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑
- ต้องการเปลี่ยนสิทธิ์ ปกส.นอกช่วงเวลาให้เปลี่ยนสิทธิ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑
รวม	๗	๓	๗	๔	๒	๘	๗	๓	๖	๘	๑๒	๐	๖๗

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน แยกตามช่องทางการร้องเรียน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ต.ค. ๒๕๖๖ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๗)

	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
๑ มาด้วยตนเอง/ญาติ	๓	๐	๑	๐	๐	๒	๓	๒	๒	๐	๐	๐	๑๓
๑ ผู้รับความคิดเห็น	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑ แจ้งทางโทรศัพท์	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔	๐	๕
๑ แจ้งจากหน่วยงานภายในโรงพยาบาล	๑	๐	๑	๐	๑	๒	๑	๐	๐	๒	๑	๐	๙
๑ แจ้งจากหน่วยงานภายนอก	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๑
-ศูนย์ดำรงคดีธรรม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
-ศูนย์จัดการเรื่องราวร้องทุกข์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
- สปสช เขต ๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
- สสจ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๑
๑ website ร้องเรียนของโรงพยาบาล	๓	๒	๔	๔	๑	๔	๒	๑	๔	๖	๖	๐	๓๗
๑ Facebook	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๒
รวม	๗	๓	๗	๔	๒	๘	๗	๓	๖	๘	๑๒	๐	๖๗

ผู้ป่วยเสี่ยงสูงร้องเรียน /กำกับติดตาม	๐	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๐	๔	๓	๑	๐	๑๕
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

รายงานระดับข้อร้องเรียน แยกตามมาตรฐานการรักษา

ศูนย์สันติวิธี รพ. เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗

เดือน/ปี	ระดับความเสี่ยง									
	ระดับ A	ระดับ B	ระดับ C	ระดับ D	ระดับ E	ระดับ F	ระดับ G	ระดับ H	ระดับ I	รวม
ต.ค. ๖๕	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑
พ.ย ๖๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ธ.ค. ๖๕	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑
ม.ค.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ก.พ.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑
มี.ค ๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๒
เม.ย ๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑
พ.ค ๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มิ.ย.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ก.ค.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ส.ค.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
ก.ย.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๐	๒	๐	๒	๑	๐	๒	๗