



บันทึกข้อความ

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

ที่ รย ๐๐๓๒.๓(๖)/

วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง

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

๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น จำนวน ๖๖ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องมาตรฐานการรักษาจำนวน ๖ เรื่อง เข้าเกณฑ์มาตรา ๔๑ จำนวน ๑ เรื่อง เข้าเกณฑ์ขอรับเงินช่วยเหลือประกันสังคม ๑ เรื่อง ระบบบริการจำนวน ๒๒ เรื่อง เรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒๘ เรื่อง, เรื่องอาคารสถานที่, ความปลอดภัยและความสะอาด จำนวน ๘ เรื่อง เรื่องสิทธิการรักษา ๒ เรื่อง และดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติจำนวน ๖๖ เรื่อง ผู้ป่วยเสี่ยงสูงที่จะร้องเรียน โดยแจ้งจากหน่วยงาน จำนวน ๕ เรื่อง ดำเนินการ ไม่มีการร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง

๒.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใส การทุจริตและการประพฤติมิชอบ พบว่าไม่มีข้อร้องเรียน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวทิวา หงษ์เวียงจันทร์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายศุภชัย เอี่ยมกุลารพษ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

สยามบรมราชกุมารี ระยอง

สรุปรายงานข้อเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ต.ค. ๒๕๖๕ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๖)

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 มาตรฐานการรักษา (มาตรา ๕๗)	๐	๑	๑	๑	๐	๒	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๖
๑ ระบบบริการ (มาตรา ๕๙)													๒๒
-แจ้งข้อมูลการรับบริการในหน่วยงาน หรือ website รพ. ไม่ชัดเจน	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๒
-การสื่อสาร/การให้ข้อมูล/การบริหารจัดการคิวตรวจ	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๓
-ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร /ล่าช้า/รอนาน	๑	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๒	๒	๓	๒	๑๒
-มีสิ่งแปลกปลอมในอาหาร ของโรงพยาบาล	๑	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒
- ความผิดพลาดของเวชระเบียน / การออกใบเสร็จรับเงิน	๐	๐	๑	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒
- อาหารราคาเกินจริง ไม่ติดป้ายราคา	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
๑ พฤติกรรมการบริการ													๒๘
- พูดไม่เพราะ,พูดไม่สุภาพ,กริยาไม่เหมาะสม พูดไม่มีหางเสียง	๔	๔	๐	๒	๑	๓	๒	๒	๑	๑	๐	๓	๒๓
- ไม่ให้คำแนะนำ ไม่ให้ข้อมูล ไม่ใส่ใจบริการ	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๑	๔
- ให้การบริการโดยใช้ความรุนแรง	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
๑ อาคารสถานที่/ความปลอดภัย/ความสะอาด (มาตรา ๕๙)													๘
- ห้องน้ำไม่สะอาด ,อุปกรณ์ชำรุด /ลิฟท์ไม่สะอาด มีเสียงดัง	๐	๐	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๓
- สถานที่โรงอาหารไม่สะอาด	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
- จนท.ไม่ยินยอมให้จอดรถในพื้นที่จอด/จัดการที่จอดไม่เหมาะสม	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒
- สุนัขไล่เห่า จนท. ในพื้นที่บ้านพัก	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
-ที่จอดรถไม่เพียงพอ /ที่จอดรถไม่มีก້ອງวงจรปิด	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๑
๑ สิทธิการรักษา (มาตรา ๕๙)													๒
- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๒
รวม	๙	๕	๓	๕	๔	๑๒	๔	๖	๓	๓	๕	๗	๖๖

รายงานระดับข้อร้องเรียน แยกตามมาตรฐานการรักษา

ศูนย์สันติวิธี รพ. เจริญพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

เดือน/ปี	ระดับความเสี่ยง									รวม
	ระดับ A	ระดับ B	ระดับ C	ระดับ D	ระดับ E	ระดับ F	ระดับ G	ระดับ H	ระดับ I	
ต.ค. ๖๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
พ.ย ๖๕	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑
ธ.ค. ๖๕	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑
ม.ค.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
ก.พ.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มี.ค ๖๖	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๒
เม.ย ๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
พ.ค ๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
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	๐	๐	๐	๐	๐
ก.ย.๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๐	๐	๓	๓	๐	๐	๐	๖

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน แยกตามช่องทางการร้องเรียน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ต.ค. ๒๕๖๕ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๖)

	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	๑	๒	๑	๒	๐	๒	๑	๐	๒	๒	๐	๐	๑๓
๑ ผู้รับความคิดเห็น	๑	๐	๐	๐	๐	๒	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๔
๑ แจ้งทางโทรศัพท์	๓	๐	๐	๑	๐	๓	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๙
๑ แจ้งจากหน่วยงานภายในโรงพยาบาล	๒	๑	๑	๒	๐	๒	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๙
๑ แจ้งจากหน่วยงานภายนอก													๒
-ศูนย์ดำรงธรรม	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
- สปสข เขต ๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑
- นักข่าว	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
๑ website ร้องเรียนของโรงพยาบาล	๑	๒	๐	๑	๔	๓	๒	๒	๑	๑	๕	๖	๒๘
๑ Facebook	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑
รวม	๙	๕	๒	๖	๔	๑๒	๔	๖	๓	๓	๕	๗	๖๖

ผู้ป่วยเสี่ยงสูงร้องเรียน /กำกับติดตาม	๐	๒	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๕
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ปี ๒๕๖๖

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

หน่วยงาน	จำนวน	หมายเหตุ	ดำเนินการแล้วเสร็จจน ยุติ
แพทย์	๒	-	๒
พยาบาล	๑๑	ห้องฉุกเฉิน ๕ ห้องคลอด ๑ ICU ๒ ANC/FP ๒ ห้องฉีดยาทำแผล ๑	๑๑
เจ้าหน้าที่หน่วยงาน (ไม่ระบุชัดเจน)	๑	ห้องฉุกเฉิน	๑
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	๘	ทันตกรรม ๒ คลินิกจักษุ ๑ ผู้ป่วยนอก ๒ ตึกพิเศษ ๑ ANC ๑ ตึกศัลยกรรมกระดูก ๑	๘
เภสัชกร	๓	-	๓
แม่บ้าน	๑	ตึกศัลยกรรม	๑
จนท.ห้องเวช ระเบียน	๑	จุดส่งบัตร	๑
จนท.ห้องเอกซเรย์	๑	-	๑
รวม	๒๘	-	๒๘