

# โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

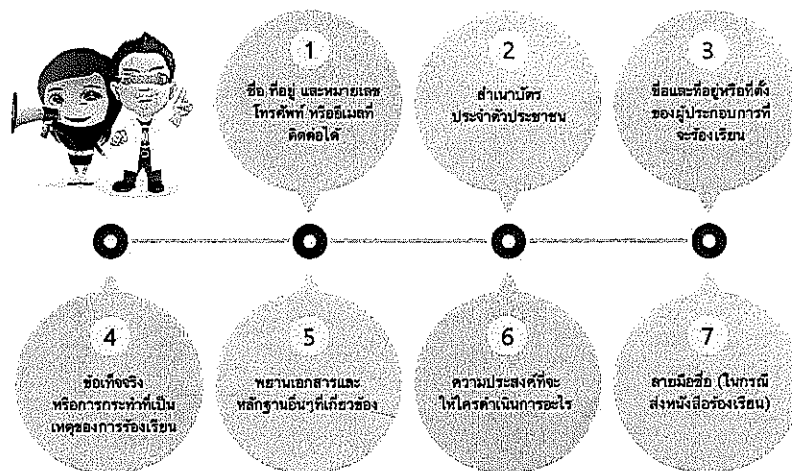
## สรุปผลการดำเนินงาน

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการประพฤตินักชบในการปฏิบัติราชการ  
และด้านการทุจริต ประจำปีงบประมาณ 2561

(ระหว่างเดือน ตุลาคม 2560 – กุมภาพันธ์ 2561)

### องค์ประกอบการร้องเรียน

ถ้าจะร้องเรียนต้องมีอะไรบ้างเพื่อให้องค์ประกอบครบเป็นเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์และเจ้าผู้การพิจารณาได้





คำสั่งโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

ที่ ...../๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยในหน่วยงานสาธารณสุข ระดับโรงพยาบาล

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายในเรื่องความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาล ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข แจ้งเวียนให้อธิบดีกรม ผู้ตรวจราชการกระทรวง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกแห่ง ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมาย และผู้อำนวยการศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข เพื่อแจ้งแนวทางในการบริหารจัดการและดำเนินงานในเรื่องความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาล ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยมีการกำหนดมาตรการในการดำเนินการ แบ่งเป็น ๑ กลไก และ ๔ มาตรการ นั้น

ดังนั้นเพื่อการพัฒนากระบวนการความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข ๒P Safety (Patient and Personnel Safety) เพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน สามารถแก้ไขปัญหาในระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาวได้ อย่างมีประสิทธิภาพ กระทรวงสาธารณสุข จึงแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยในหน่วยงานกระทรวงสาธารณสุข ระดับโรงพยาบาล ดังนี้

๑. คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย ระดับโรงพยาบาล

๑.	นายสุภาพ	สำราญวงษ์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียว	ประธานกรรมการ
๒.	นายสามารถ	ภูวไพโรศิรศาล	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	รองประธานกรรมการ
๓.	นายอดิชาติ	ธรรมรัชสุนทร	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔.	นางสาวนฤมล	บำเพ็ญเกียรติกุล	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๕.	นางเพ็ญณีฐา	ตาปราบ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖.	นางสิริพร	ศัลย์วิเศษ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗.	นางมณฑิรา	ภิรมย์ไกรภักดิ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘.	นางเยี่ยมรัตน์	จักรโนวรรณ	พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ	กรรมการ
๙.	นายดุสิต	เพชรล้ำ	ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดภูเขียว /ผู้แทนภาคประชาชน	กรรมการ
๑๐.	นางสายสมร	สุทินฤกษ์	ผู้พิพากษาสมทบ/ผู้แทนภาคประชาชน	กรรมการ
๑๑.	นางสาวรดา	หงอกพิสัย	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ
๑๒.	นางจิราภรณ์	นครศรี	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ/เลขานุการ

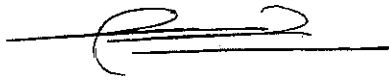
โดยคณะกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียนฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล

๒. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
๓. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๙



(นายสุภาพ สำราญวงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

# สรุปผลการดำเนินงาน

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการและด้านการทุจริต  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

(ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑)

## เกริ่นนำ

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นโรงพยาบาลชุมชนให้บริการ ขนาด M๑ ๓๐๐ เตียง เป็นหน่วยบริการ Node มีเครือข่ายบริการ ชื่อเครือข่าย “ภูแท่นเกษตรสาร” (อ.บ้านแท่น อ. เกษตรสมบูรณ์ อ.คอนสาร และ อ. ภูเขียว ) มีประชากรในเครือข่ายรวมประมาณสามแสนกว่าคน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งหมด ๕๖๔ คน(ณ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๐)

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ทุจริต นั้น

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการฯ คณะต่างๆ และจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อดำเนินการให้ความเป็นธรรม ให้ความรู้แก่ประชาชน หรือผู้มารับบริการ โดยศูนย์ดังกล่าวนี้อยู่ในความรับผิดชอบของ ศูนย์หลักประกันสุขภาพ โดยมีหน้าที่ ทบทวนข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนและตอบกลับ ดำเนินการตามความเหมาะสมเพื่อให้ผู้บริการพึงพอใจ ลดการร้องเรียน (ดังรูป)





หน้าที่สำคัญอีกอย่างของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คือ การรับเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน การทุจริต ประพฤติมิชอบในส่วนราชการ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติมีหลายช่องทาง ได้แก่

ช่องทางที่ ๑ ทาง Web site ของโรงพยาบาล [www.phukieo.net](http://www.phukieo.net)

ช่องทางที่ ๒ ทางไปรษณีย์ โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ เลขที่ ๑๔๙ หมู่ ๔ ต.ฝักปัง อ. ภูเขียว จ. ชัยภูมิ ๓๖๑๑๐

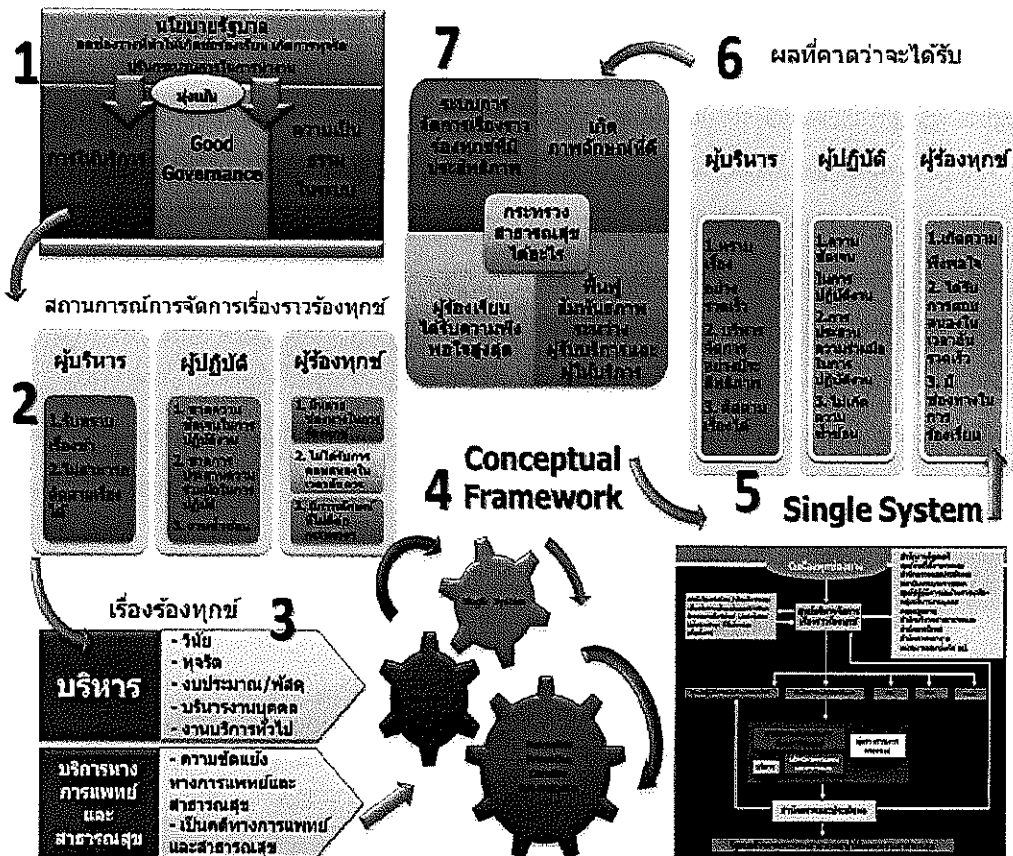
ช่องทางที่ ๓ ผู้รับเรื่องร้องเรียน มีอยู่ตามจุดต่างๆ ในโรงพยาบาลฯ ทุกอาคาร

ช่องทางที่ ๔ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๘๖๑๗๐๐ , ๘๖๑๗๐๑ , ๘๖๑๘๘๘ , ๘๔๔๗๔๒ และเบอร์ตรง

- ผู้อำนวยการฯ ๐๘๑-๐๖๒๐๘๗๕
- หัวหน้าศูนย์ร้องเรียน ๐๘๗-๓๓๕๖๑๘๘๙
- หัวหน้าทีมความเสี่ยง ๐๘๑-๗๙๐๒๘๑๐
- หัวหน้างานบริหาร ๐๘๙-๙๔๔๘๐๐๙

- ช่องทางที่ ๕ ศูนย์ร้องเรียน ห้องหมายเลข ๑๕ (อาคารผู้ป่วยนอก ๔ ชั้น)
- ช่องทางที่ ๖ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลภูเก็ต (รับทุกที่)
- ช่องทางที่ ๗ ศูนย์ดำรงธรรม อยู่ที่ว่าการอำเภอภูเก็ต

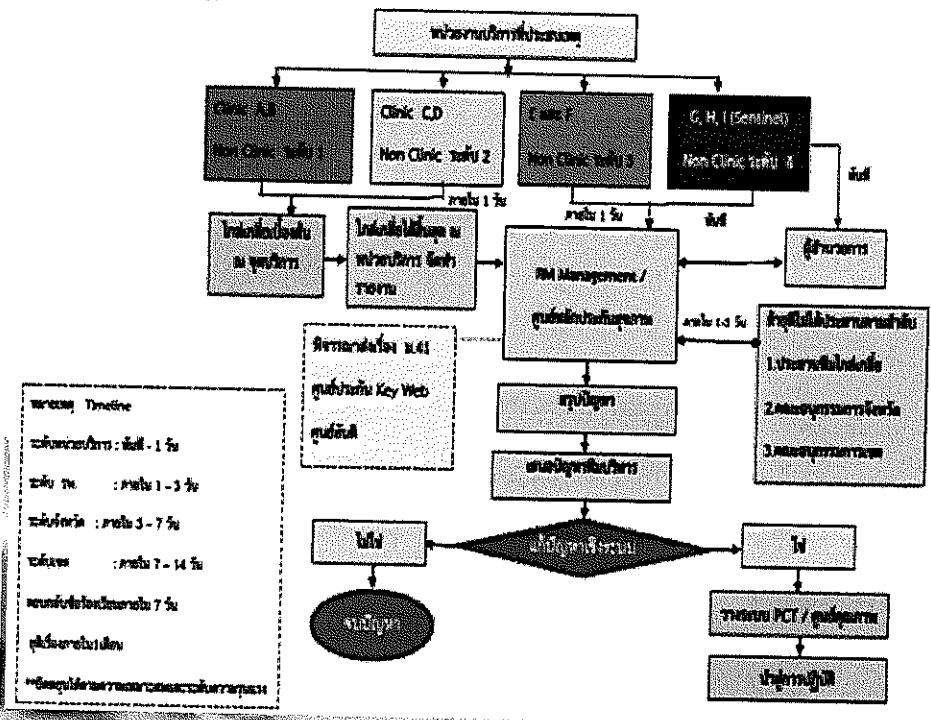
กระบวนการปฏิบัติงานจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ นั้น ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลและนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงต่อไป.....”



แผนภาพ กรอบแนวคิดการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข



กระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์ (Flow และแนวทางปฏิบัติ)



**Timeline**

ระดับเตรียมการ : หนึ่ง - 1 วัน

ระดับ พ. : หนึ่ง - 3 วัน

ระดับฟ้อง : หนึ่ง - 3 - 7 วัน

ระดับแพ : หนึ่ง - 7 - 14 วัน

คณะกรรมการวินิจฉัยภายใน 7 วัน

ผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบ

\*ข้อมูลได้จากการถามหาและประเมินผลกระทบ

Vision : โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติเป็นโรงพยาบาลตัวอย่าง

การดำเนินงานศูนย์หลักประกันสุขภาพ

- 1 ระบบโครงสร้างรับเรื่องร้องเรียนและเครือข่ายใกล้เคียง
- 2 กระบวนการบริหารจัดการความขัดแย้ง
- 3 กระบวนการสนับสนุนให้ผู้รับบริการรับรู้เข้าถึง คุ่มครองสิทธิ
- 4 กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการความขัดแย้ง
- 5 การดำเนินการจัดการความขัดแย้งโดยการเจรจาสันติวิธี
- 6 วิเคราะห์ปัญหาการจัดการข้อมูล

Vision : โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติเป็นโรงพยาบาลตัวอย่าง

## ผลการดำเนินงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (รอบ ๕ เดือน) ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๐ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ดังนี้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๒๗ เรื่อง จำแนกผ่านช่องทางการร้องเรียนเป็น ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. Web Site โรงพยาบาล ๒. ทางไปรษณีย์ ๓. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ๔. โทรศัพท์ ๕. ศูนย์ร้องเรียน ๖. เจ้าหน้าที่ ๗. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูเขียว พบว่ามีการร้องเรียนผ่านช่องทาง ผู้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ รองลงมาคือเดินมาร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐ และรับเรื่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ ตามลำดับดังตารางที่ ๑

**ตารางที่ ๑** ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางรับข้อร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๒๔	๘๘.๘๘
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๒	๓.๕๐
โทรศัพท์	๑	๓.๗๐
รวม	๒๗	

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ซึ่งเป็นช่วงต้นปีงบประมาณ ทั้งหมดจำนวน ๒๗ เรื่อง จะเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดังตารางที่ ๒

**ตารางที่ ๒** ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

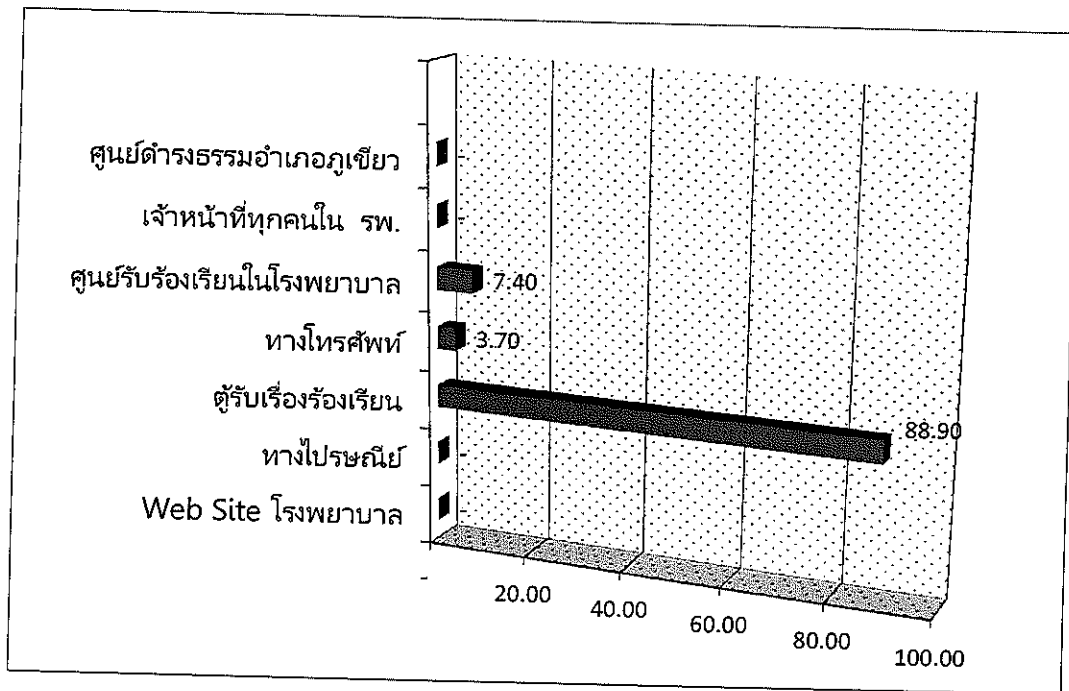
จำแนกเรื่อง	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
เรื่องพฤติกรรมบริการ	๒๗	๑๐๐

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ดำเนินการส่งเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีข้อบกพร่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เป็นไปตามกระบวนการการจัดตั้งข้อร้องเรียน ที่กำหนดขึ้นและรายงานผลการดำเนินการแก้ไข เพื่อมิให้เกิดการร้องเรียนขึ้นอีก ในจำนวน ๒๗ เรื่องที่เกิดขึ้นได้รับการดำเนินการแก้ไข และยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

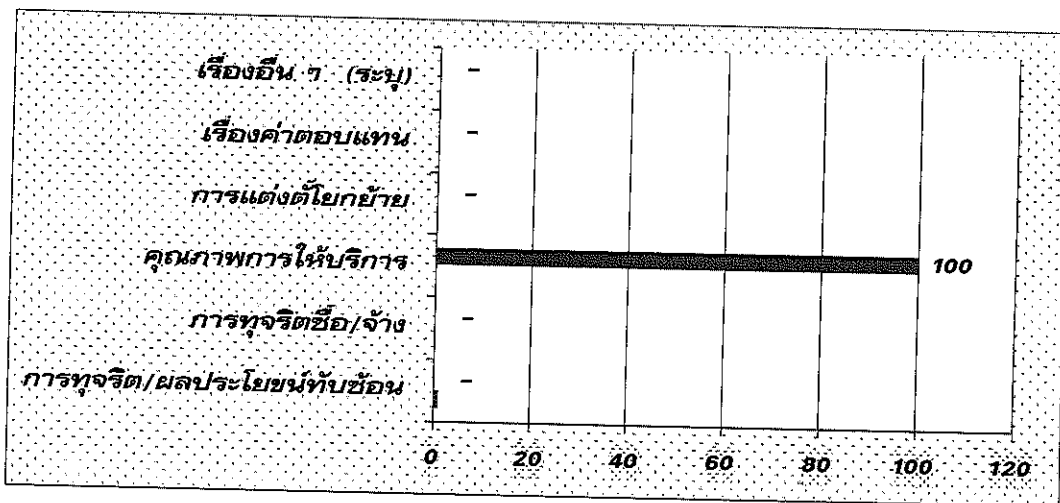
ในส่วนเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ในงวดนี้ยังไม่ได้รับการร้องเรียนในเรื่องการทุจริตการจัดซื้อ/จัดจ้างแต่อย่างใด



**แผนภูมิผลการดำเนินงาน**



**แผนภูมิที่ ๑** ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ



**แผนภูมิที่ ๒** ร้อยละของเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภท

**ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นส่วนหนึ่งในศูนย์หลักประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ มีหน้าที่หลักในการให้ความเป็นธรรม ให้ความรู้ ให้การสนับสนุน ผู้รับบริการ เข้าถึง คุ่มครองสิทธิผู้รับบริการทุกช่องทาง โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิของตนเองอย่างเป็นธรรม ได้รับการคุ้มครอง โดยท่านผู้อำนวยการมีนโยบายว่า “ความเป็นธรรมควรหยิบยื่นให้กันโดยมิต้องร้องขอ” โดยกำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สนับสนุนภาคีเครือข่ายให้มี

ส่วนร่วมในการดำเนินการอย่างยุติธรรม ให้ความสะดวก ความรวดเร็ว แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าทันท่วงที เพื่อลดการร้องเรียน แต่ก็ยังพบว่า การร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการยังเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ อาจเนื่องจากภาระงานที่มากขึ้น ความรับผิดชอบมากขึ้น

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการฯ ตามคำสั่งของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติที่ ๙๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๙ โดยสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถาม เป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ นั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำ ร้องเรียน เสนอแนะ หรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจาก บุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ ลุล่วงต่อไป.....“

#### ปัญหาอุปสรรค

๑. ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน พบว่า มีความล่าช้า เกิดการทวงถามอยู่บ่อยๆ
๒. การแก้ปัญหาเรื่องพฤติกรรมบริการยังไม่ประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน ยังพบว่าเกิดปัญหา ช้ำๆๆ

#### แนวทางแก้ไข

๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้โดยเร็ว โดยตั้งอยู่บน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)
๒. จัดอบรม ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน ตามนโยบายของ กระทรวงสาธารณสุข MOPH “พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา” และอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลภูเขียว เฉลิมพระเกียรติ ตรงเวลา รู้หน้าที่ มีวินัย .



