



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ

ที่ ขย ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๐๗๒๘

วันที่ ๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการฯ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

ตามระบบโครงสร้างรับเรื่องร้องเรียนและเครือข่ายใกล้เคียง ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ รวมถึงกระบวนการบริหารจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลฯ ได้กำหนดให้ศูนย์หลักประกันสุขภาพ รับผิดชอบเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการประสานคณะกรรมการฯ ตามคำสั่งโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ที่ ๙๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๙ เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มาจาก ช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ นั้น

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นการดำเนินการตามตัวชี้วัดเรื่อง ITA ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจึงขอสรุปลผลการดำเนินงานงวดที่ ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๓-๒๕๖๔ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๖๒ ปี ๒๕๖๓ และ ปี ๒๕๖๔ ทั้งหมด ๒๖ ๙ และ ๒๘ เรื่อง ตามลำดับ และสามารถยุติได้ภายในงวดนี้ทั้งหมด (ตามเอกสารที่แนบ)

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ในรอบปี ๒๕๖๒ ปี ๒๕๖๓ และ ปี ๒๕๖๔ ไม่ได้ รับการร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเสนอมาเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการให้สื่อสารเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฯ หรือสื่ออื่นๆ ตามความเหมาะสม

(นายสถาพร ป้อมสุวรรณ)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ข้อพิจารณา.....ทราบ.....

(นายสุภาพ สำราญวงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

โรงพยาบาลสุเขียวเฉลิมพระเกียรติ

สรุปผลการดำเนินงาน

การปฏิบัติการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประจำปีงบประมาณ 2562- 2563 - 2564

องค์ประกอบการร้องเรียน

ถ้าจะร้องเรียนต้องมีอะไรบ้างเพื่อให้องค์ประกอบครบเป็นเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์และเข้าสู่การพิจารณาได้



สรุปผลการดำเนินงาน

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการและด้านการทุจริต
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒-๒๕๖๓-๒๕๖๔

(ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ – ๒๕๖๓ และ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

เกริ่นนำ

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นโรงพยาบาลชุมชนให้บริการ ขนาด M๑ ๓๐๐ เตียง เป็นหน่วยบริการ Node มีเครือข่ายบริการ ชื่อเครือข่าย “ภูแผ่นดินเกษตรสาร” (อ.บ้านแท่น อ.เกษตรสมบูรณ์ อ.คอนสาร และ อ. ภูเขียว) มีประชากรในเครือข่ายรวมประมาณสามแสนกว่าคน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งหมด ประมาณ ๕๖๐ คน (ณ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓)

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ทุจริต นั้น

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

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยและทีมRRT ระดับโรงพยาบาล



หน้าที่สำคัญอีกอย่างของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คือ การรับเรื่องร้องเรียน ประสานติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน การทุจริต ประพฤติมิชอบในส่วนราชการ จากช่องทางการร้องเรียน ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติมีหลายช่องทาง ได้แก่

ช่องทางที่ ๑ ทาง Web site ของโรงพยาบาล WWW.phukieo.net

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

ช่องทางที่ ๓ ตู้รับเรื่องร้องเรียน มีอยู่ตามจุดต่างๆ ในโรงพยาบาลฯ ทุกอาคาร

ช่องทางที่ ๔ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๘๖๑๗๐๐ , ๘๖๑๗๐๑ , ๘๖๑๘๙๘
, ๘๔๔๗๔๒ และเบอร์ตรง

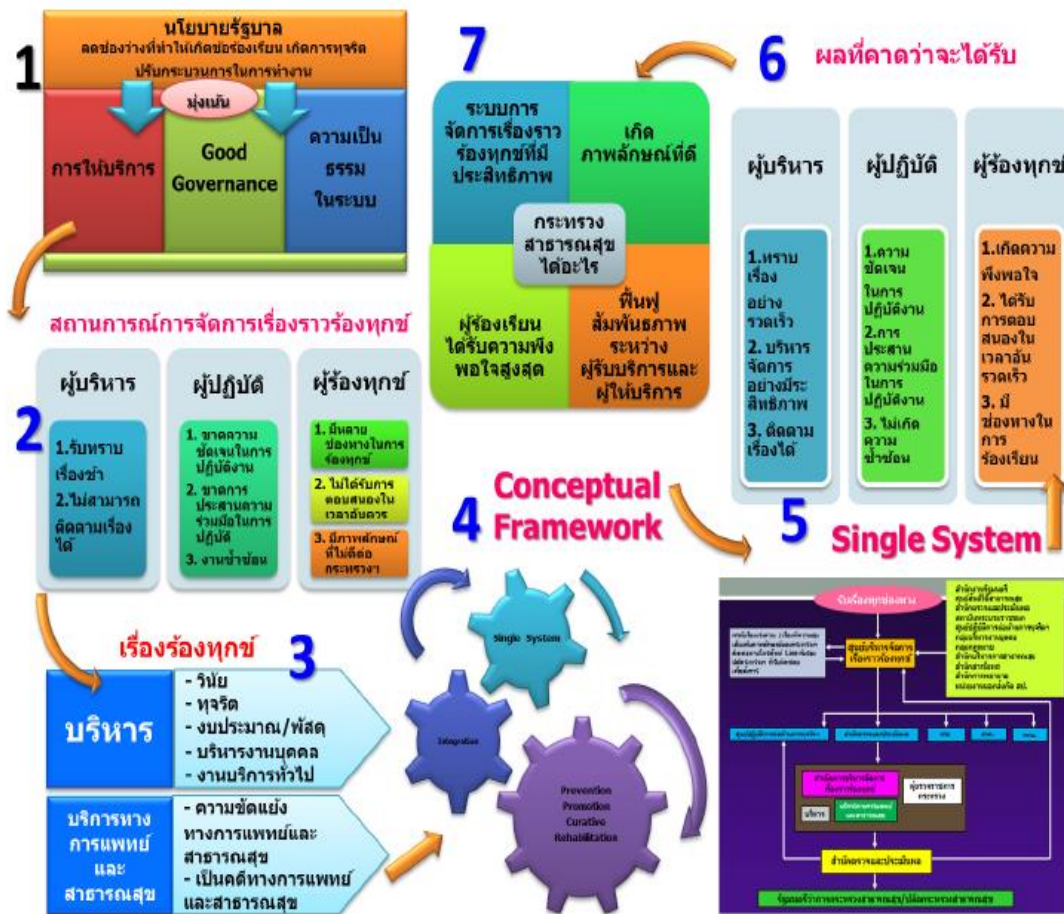
- ผู้อำนวยการฯ ๐๘๑-๐๖๒๐๘๗๕
- หัวหน้าศูนย์ร้องเรียน ๐๙๗-๓๓๕๖๑๘๙
- หัวหน้าทีมความเสี่ยง ๐๘๑-๗๙๐๒๘๑๐
- หัวหน้างานบริหาร ๐๘๙-๙๔๙๘๐๐๙

ช่องทางที่ ๕ ศูนย์ร้องเรียน ห้องหมายเลข ๑๕ (อาคารผู้ป่วยนอก ๔ ชั้น)

ช่องทางที่ ๖ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลภูเขียว /หรือผู้บริหารโดยตรง (รับทุกที่)

ช่องทางที่ ๗ ศูนย์ดำรงธรรม อยู่ที่ว่าการอำเภอภูเขียว

กระบวนการปฏิบัติงานจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ นั้น ดำเนินการตามนโยบายของ
รัฐบาลและนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ
บริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็น
หนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ
นั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายในสิบห้า
วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับ
คำร้องเรียน เสนอแนะ หรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปลรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่น
ใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณา
ดำเนินการให้ลุล่วงต่อไป.....“



แผนภาพ กรอบแนวคิดการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ ดังนี้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวนทั้งสิ้น ๒๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวนทั้งสิ้น ๙ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - สิงหาคม ๒๕๖๔) จำนวน ๒๘ เรื่อง จำแนกผ่านช่องทางการร้องเรียนเป็น ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. ตู้รับเรื่องร้องเรียน ๒. Web Site โรงพยาบาล call center ๓. โทรศัพท์ ๔. ศูนย์ร้องเรียน ๕. เจ้าหน้าที่ ๖. เบอร์ตรงผู้บริหาร ๗. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูเขียว ๘. ทางไปรษณีย์ พบว่ามีการร้องเรียนผ่านช่องทางตู้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด รายละเอียดตาม ตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ร้อยละ (%) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางรับข้อร้องเรียน	๒๕๖๒		๒๕๖๓		๒๕๖๔	
	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ
๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๑๑	๔๒	๔	๔๔.๔๔	๕	๑๗.๘๖
๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๗	๒๗	๑	๑๑.๑๒	๗	๒๕.๐๐
๓. ผ่านทางผู้บริหารสูงสุด	๓	๑๑	๔	๔๔.๔๔	๒	๗.๑๔
๔. ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล	๑	๔	-	-	๕	๑๗.๘๖
๕. ทางโทรศัพท์	๒	๘	-	-	๕	๑๗.๘๖
๖. ผ่านทางเจ้าหน้าที่	๒	๘	-	-	๔	๑๔.๘๒
๗. ทางไปรษณีย์	-	-	-	-	-	-
๘. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูเขียว	-	-	-	-	-	-
รวม	๒๖	๑๐๐	๙	๑๐๐	๒๘	๑๐๐

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับรายงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – สิงหาคม ๒๕๖๔) ทั้งหมด ๔๗ เรื่อง ก่อน ๑ ลงเยอะ แยกตามประเภทเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จะสูงเป็นอันดับแรก ซึ่งคิดเป็น ร้อยละ ร้อยละเอ็ดดั่ง ตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

จำแนกรื่อง	๒๕๖๒		๒๕๖๓		๒๕๖๔	
	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ
๑. เรื่องคุณภาพบริการ	๕	๑๙	๔	๔๔.๔๔	๑๑	๓๙.๒๘
๒. เรื่องพฤติกรรมบริการ	๒๐	๗๗	๕	๕๕.๕๖	๑๗	๖๐.๗๒
๓. วัสดุอุปกรณ์ชำรุด/ไม่พร้อมใช้	๑	๔	-	-	-	-
๔. การแต่งตั้งโยกย้าย	-	-	-	-	-	-
๕. เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน	-	-	-	-	-	-
๖. การจัดซื้อ/จัดจ้าง	-	-	-	-	-	-
๗. สวัสดิการ/ค่าตอบแทน	-	-	-	-	-	-
๘. อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
รวม	๒๖	๑๐๐	๙	๑๐๐	๒๘	๑๐๐

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ดำเนินการส่งเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เป็นไปตามกระบวนการการจัดจัดซื้อร้องเรียน ที่กำหนดขึ้นและรายงานผลการดำเนินการแก้ไข เพื่อมิให้เกิดการร้องเรียนขึ้นอีก ในจำนวน ๒๖ เรื่อง (ปี ๒๕๖๒) จำนวน ๙ เรื่อง (ปี ๒๕๖๓) และจำนวน ๒๘ (ถึง ๓๑ มกราคม ๒๕๖๔) ที่เกิดขึ้นได้รับการดำเนินการแก้ไข และยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ในส่วนเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งปี ๒๕๖๒-๒๕๖๔ ยังไม่ได้รับการร้องเรียนในเรื่องการทุจริตการจัดซื้อ/จัดจ้างแต่อย่างใด

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งในศูนย์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ มีหน้าที่หลักในการให้ความเป็นธรรม ให้ความรู้ ให้การสนับสนุนผู้รับบริการ เข้าถึงคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการทุกช่องทาง โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิของตนเองอย่างเป็นธรรม ได้รับการคุ้มครอง โดยท่านผู้อำนวยการมีนโยบายว่า “ความเป็นธรรมควรหยิบยื่นให้กันโดยมิต้องร้องขอ” โดยกำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สนับสนุนภาคีเครือข่ายให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการอย่างยุติธรรม ให้ความสะดวก ความรวดเร็ว แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าทันที่ เพื่อลดการร้องเรียน แต่ก็ยังพบว่า การร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการยังเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ อาจเนื่องจากภาระงานที่มากขึ้น ความรับผิดชอบมากขึ้น

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการฯ ตามคำสั่งของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติที่ ๑๓๖/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๑ โดยสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงต่อไป.....“

ปัญหาอุปสรรค

๑.. พฤติกรรมบริการพบว่าขาดทักษะการสื่อสาร การแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม การให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติยังไม่เพียงพอ

๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอ เช่น ห้องสุขาไม่สะอาด ห้องน้ำอยู่ไกล น้ำดื่มไม่เพียงพอ แก้วน้ำรองรับบริการไม่เพียงพอ

๓. ระบบบริการพบว่า มีข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการรอนาน

แนวทางแก้ไข

๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้โดยเร็ว โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. จัดอบรม ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข MOPH “พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา” และอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลภูเขียว เฉลิมพระเกียรติ **ตรงเวลา รู้หน้าที่ มีวินัย**

๓. ปรับระบบบริการโดยนำระบบสารสนเทศมาให้บริการ smart hospital และมีการจัดระบบบริการด้านหน้า ลดระยะเวลารอคอย

๔. จัดเวรให้มีแม่บ้านประจำจุดดูแลทำความสะอาดให้บ่อยขึ้นโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก

๕. จัดบริการน้ำดื่มโดยจัดตู้กรองน้ำในจุดบริการที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก เช่น อาคาร opd ทั่วไป อาคารห้องฉุกเฉิน คลินิกทันตกรรม อาคารคลินิก ncd อาคารศูนย์อาหาร และจัดตู้น้ำดื่มชนิดถัง ในทุกจุดบริการ
