

สรุปผลการดำเนินงาน การปฏิบัติการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ 2563 - 2565

องค์ประกอบการร้องเรียน

ถ้าจะร้องเรียนต้องมีอะไรบ้างเพื่อให้องค์ประกอบครบเป็นเรื่องราวร้องเรียนที่สมบูรณ์และเข้าสู่การพิจารณาได้



โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

สรุปผลการดำเนินงาน

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการประพฤตินิชอบในการปฏิบัติราชการและด้านการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓-๒๕๖๕

(ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ และ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕)

บทนำ

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นโรงพยาบาลทั่วไป ระดับ M๑ จำนวน ๓๐๐ เตียง เป็นหน่วยบริการ Node มีเครือข่ายบริการ ชื่อเครือข่าย “ภูแท่นเกษตรสาร” (อ.บ้านแท่น อ.เกษตรสมบูรณ์ อ.คอนสาร และ อ.ภูเขียว) มีประชากรในเครือข่ายรวมประมาณสามแสนกว่าคน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งหมด ประมาณ ๖๐๑ คน (ณ ๒ มีนาคม ๒๕๖๕)

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤตินิชอบของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ทุจริต นั้น

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

คณะกรรมการเจรจาไกลเกลี่ย และทีมRRT ระดับโรงพยาบาล



หน้าที่สำคัญอีกอย่างของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คือ การรับเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน การทุจริต ประพฤติมิชอบในส่วนราชการ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติมีหลายช่องทาง ได้แก่

ช่องทางที่ ๑ ทาง Web site ของโรงพยาบาล WWW.phukieo.net

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

ช่องทางที่ ๓ ผู้รับเรื่องร้องเรียน มีอยู่ตามจุดต่างๆ ในโรงพยาบาลฯ ทุกอาคาร

ช่องทางที่ ๔ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๘๖๓๗๐๐ , ๘๖๑๗๐๑ , ๘๖๑๘๘๘ , ๘๔๔๗๔๒ และเบอร์ตรง

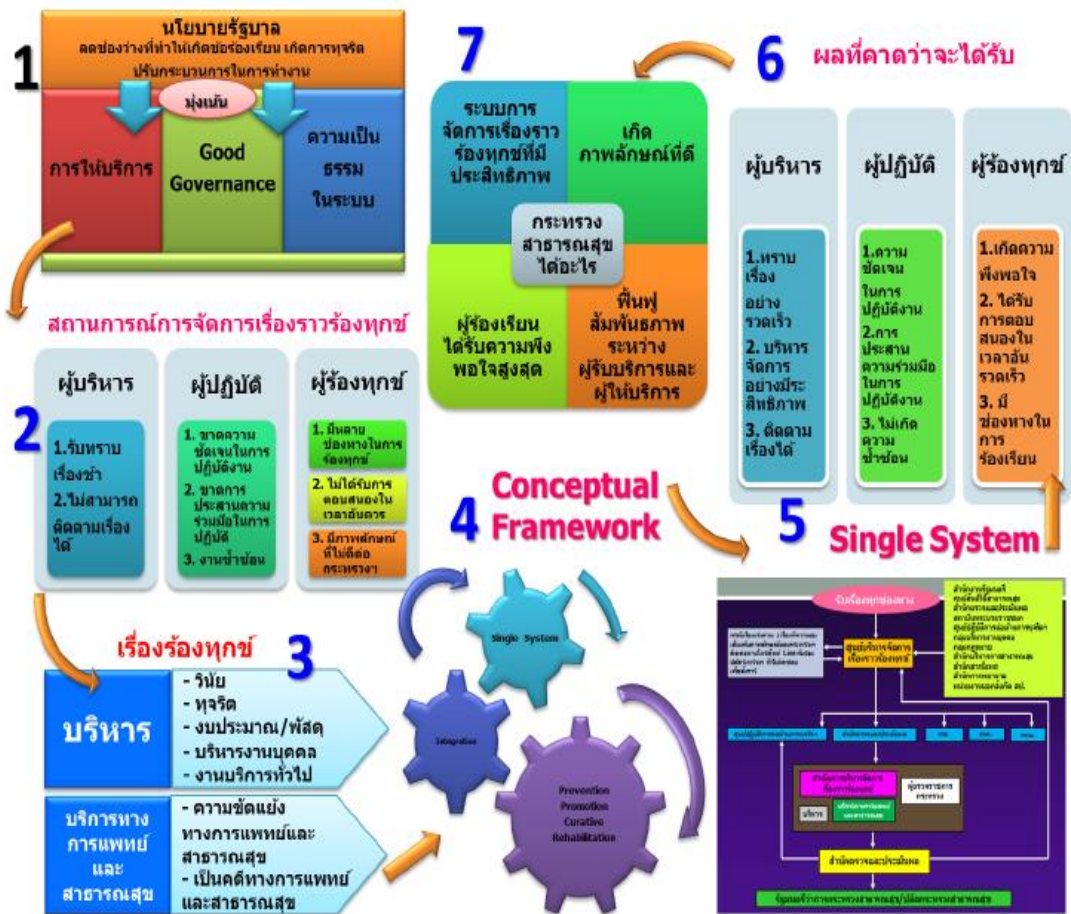
- ผู้อำนวยการฯ ๐๘๑-๐๖๒๐๘๗๕
- หัวหน้าศูนย์ร้องเรียน ๐๘๗-๓๓๕๖๑๘๘
- หัวหน้าทีมความเสี่ยง ๐๘๑-๗๙๐๒๘๑๐
- หัวหน้างานบริหาร ๐๘๙-๙๔๙๘๐๐๙

ช่องทางที่ ๕ ศูนย์ร้องเรียน ห้องหมายเลข ๑๕ (อาคารผู้ป่วยนอก ๔ ชั้น)

ช่องทางที่ ๖ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลภูเขียว /หรือผู้บริหารโดยตรง (รับทุกที่)

ช่องทางที่ ๗ ศูนย์ดำรงธรรม อยู่ที่ว่าการอำเภอภูเขียว

กระบวนการปฏิบัติงานจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ นั้น ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลและนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายในสิบห้า วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงต่อไป.....“



แผนภาพ กรอบแนวคิดการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลอุทัยเฉลิมพระเกียรติ รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ดังนี้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวนทั้งสิ้น ๙ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๒๘ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕) จำนวน ๕ เรื่อง จำแนกผ่านช่องทางการร้องเรียนเป็น ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. ตู้รับเรื่องร้องเรียน ๒. Web Site โรงพยาบาล call center ๓. โทรศัพท์ ๔. ศูนย์ร้องเรียน ๕. เจ้าหน้าที่ ๖. เบอร์โทรผู้บริหาร ๗. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออุทัย ๘. ทางไปรษณีย์ พบว่ามีการร้องเรียนผ่านช่องทางตู้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด รายละเอียดตาม ตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ร้อยละ (%) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางรับข้อร้องเรียน	๒๕๖๓		๒๕๖๔		๒๕๖๕	
	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ
๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๔	๔๔.๔๔	๕	๑๗.๘๖	๑	๒๕.๐๐
๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑	๑๑.๑๒	๗	๒๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓. ผ่านทางผู้บริหารสูงสุด	๔	๔๔.๔๔	๒	๗.๑๔	-	
๔. ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล	-	-	๕	๑๗.๘๖	๒	๕๐.๐๐
๕. ทางโทรศัพท์	-	-	๕	๑๗.๘๖	-	
๖. ผ่านทางเจ้าหน้าที่	-	-	๔	๑๔.๘๒	-	
๗. ทางไปรษณีย์	-	-	-		-	
๘. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูเขียว	-	-	-		-	
รวม	๙	๑๐๐	๒๘	๑๐๐	๔	๑๐๐

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับรายงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕) ทั้งหมด ๔๑ เรื่อง ตารางที่ ๒ ตารางที่ ๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

จำแนกเรื่อง	๒๕๖๓		๒๕๖๔		๒๕๖๕	
	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ
๑. เรื่องคุณภาพบริการ	๔	๔๔.๔๔	๑๑	๓๙.๒๘	๑	๒๕.๐๐
๒. เรื่องพฤติกรรมบริการ	๕	๕๕.๕๖	๑๗	๖๐.๗๒	๓	๗๕.๐๐
๓. วัสดุอุปกรณ์ชำรุด/ไม่พร้อมใช้	-	-				
๔. การแต่งตั้งโยกย้าย	-	-				
๕. เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน	-	-				
๖. การจัดซื้อ/จัดจ้าง						
๗. สวัสดิการ/ค่าตอบแทน						
๘. อื่น ๆ						
รวม	๙	๑๐๐	๒๘	๑๐๐	๔	๑๐๐

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ดำเนินการส่งเรื่องการร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีข้อบกพร่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เป็นไปตามกระบวนการการจัดจัดข้อร้องเรียน ที่กำหนดขึ้นและรายงานผลการดำเนินการแก้ไข เพื่อมิให้เกิดการร้องเรียนขึ้นอีก ในจำนวน ๔๑ เรื่อง ที่เกิดขึ้นได้รับการดำเนินการแก้ไข และยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ในส่วนเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งปี ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ยังไม่ได้รับการร้องเรียนในเรื่องการทุจริตการจัดซื้อ/จัดจ้างแต่อย่างใด

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งในศูนย์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ มีหน้าที่หลักในการให้ความเป็นธรรม ให้ความรู้ ให้การสนับสนุนผู้รับบริการ เข้าถึง คุ่มครองสิทธิผู้รับบริการทุกช่องทาง โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิของตนเองอย่างเป็นธรรม ได้รับการคุ้มครอง โดยท่านผู้อำนวยการฯมีนโยบายว่า “ความเป็นธรรมควรหยิบยื่นให้กันโดยมิต้องร้องขอ” โดยกำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สนับสนุนภาคีเครือข่ายให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการอย่างยุติธรรม ให้ความสะดวก ความรวดเร็ว แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าทันท่วงที เพื่อลดการร้องเรียน แต่ก็ยังพบว่า การร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการยังเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ อาจเนื่องจากภาระงานที่มากขึ้น ความรับผิดชอบมากขึ้น

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

ปัญหาอุปสรรค

- ๑.. พฤติกรรมบริการพบว่าขาดทักษะการสื่อสาร การแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม การให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติยังไม่เพียงพอ
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอ เช่น ห้องสุขาไม่สะอาด ห้องน้ำอยู่ไกล น้ำดื่มไม่เพียงพอ แก้อั้วนั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ
๓. ระบบบริการพบว่า มีข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการรอนาน

แนวทางแก้ไข

- ๑.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้โดยเร็ว โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)
- ๒.จัดอบรม ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข MOPH “พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา” และอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ **ตรงเวลา รู้หน้าที่ มีวินัย**
๓. ปรับระบบบริการโดยนำระบบสารสนเทศมาให้บริการ smart hospital และมีการจัดระบบบริการด้านหน้า ลดระยะเวลาการคอย
๔. จัดเวรให้มีแม่บ้านประจำจุดดูแลทำความสะอาดให้บ่อยขึ้นโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก
๕. จัดบริการน้ำดื่มโดยจัดตู้กรองน้ำในจุดบริการที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก เช่น อาคาร opd ทั่วไป อาคารห้องฉุกเฉิน คลินิกทันตกรรม อาคารคลินิก ncd อาคารศูนย์อาหาร และจัดตู้น้ำดื่มชนิดถัง ในทุกจุดบริการ