



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ

ที่ ขย ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๗๔๔๕ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

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 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขอสรุปลผลการดำเนินงานปีงบประมาณ ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๖๒ ปี ๒๕๖๓ ปี ๒๕๖๔ ปี ๒๕๖๕ และปี ๒๕๖๖ ทั้งหมด ๒๖ ๙ ๓๘ ๑๘ และ ๑๒ เรื่อง ตามลำดับ และสามารถยุติได้ภายในงวดนี้ทั้งหมด (ตามเอกสารที่แนบ)

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ในรอบปี ๒๕๖๒ ปี ๒๕๖๓ ปี ๒๕๖๔ ปี ๒๕๖๕ และปี ๒๕๖๖ ไม่ได้รับการร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเสนอมาเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการให้สื่อสารเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฯ หรือสื่ออื่นๆ ตามความเหมาะสม

(นายสถาพร ป้อมสุวรรณ)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ข้อพิจารณา.....ทราบ.....

(นายสุภาพ สำราญวงษ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

สรุปผลการดำเนินงาน

การปฏิบัติการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประจำปีงบประมาณ 2563 - 2566

องค์ประกอบการร้องเรียน

ถ้าจะร้องเรียนต้องมีอะไรบ้างเพื่อให้องค์ประกอบครบเป็นเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์และเข้าสู่การพิจารณาได้



สรุปผลการดำเนินงาน

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการประพฤตินิชอบในการปฏิบัติราชการและด้านการทุจริต
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒-๒๕๖๖

(ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ – ๒๕๖๕ และ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนธันวาคม ๒๕๖๕)

เกริ่นนำ

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นโรงพยาบาลชุมชนให้บริการ ขนาด M๑ ๓๐๐ เตียง เป็นหน่วยบริการ Node มีเครือข่ายบริการ ชื่อเครือข่าย “ภูแผ่นดินเกษตรสาร” (อ.บ้านแพน อ. เกษตรสมบูรณ์ อ.คอนสาร และ อ. ภูเขียว) มีประชากรในเครือข่ายรวมประมาณสามแสนกว่าคน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งหมด ประมาณ ๖๐๖ คน

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤตินิชอบของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ 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.ฝักปึง อ. ภูเขียว จ. ชัยภูมิ ๓๖๑๑๐

ช่องทางที่ ๓ ตู้รับเรื่องร้องเรียน มีอยู่ตามจุดต่างๆ ในโรงพยาบาลฯ ทุกอาคาร

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

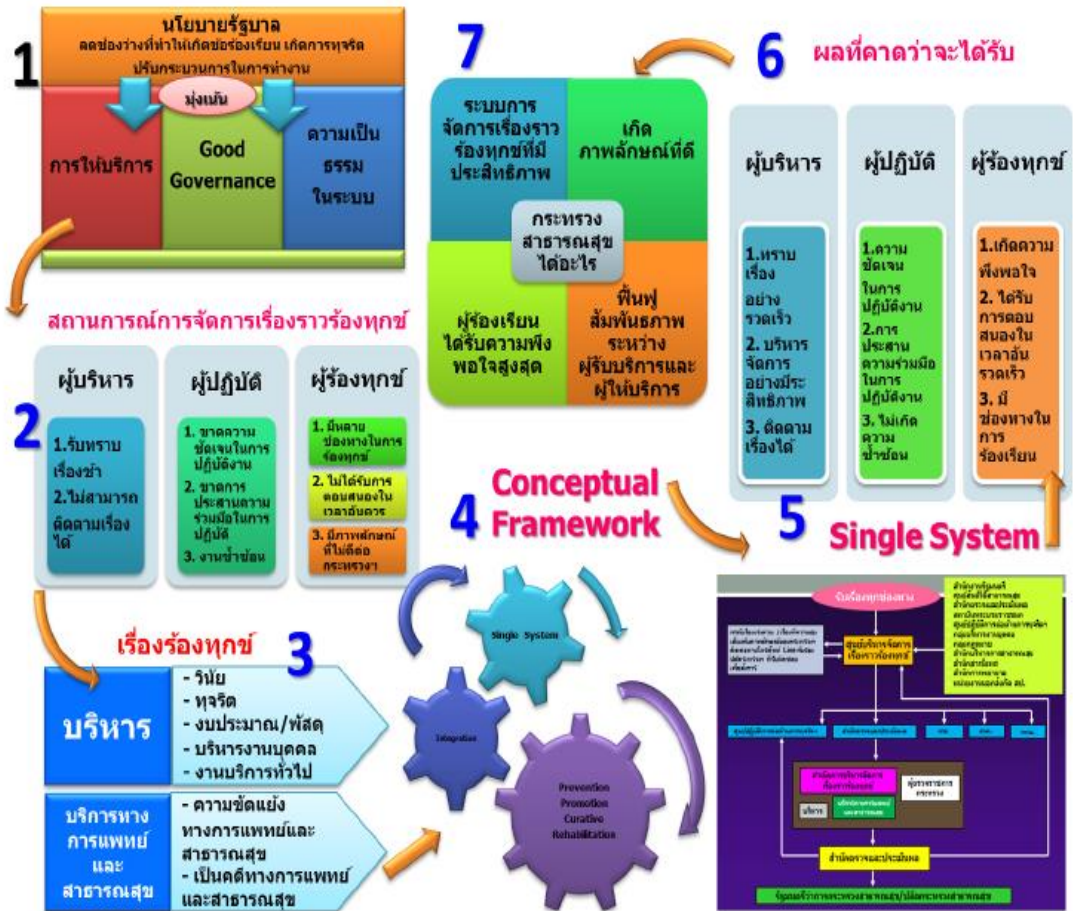
- ผู้อำนวยการฯ ๐๘๑-๐๖๒๐๘๗๕
- หัวหน้าศูนย์ร้องเรียน ๐๙๗-๓๓๕๖๑๘๙
- หัวหน้าทีมความเสี่ยง ๐๘๑-๗๙๐๒๘๑๐
- หัวหน้างานบริหาร ๐๘๙-๙๔๙๘๐๐๙

ช่องทางที่ ๕ ศูนย์ร้องเรียน ห้องหมายเลข ๑๕ (อาคารผู้ป่วยนอก ๔ ชั้น)

ช่องทางที่ ๖ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลภูเขียว /หรือผู้บริหารโดยตรง (รับทุกที่)

ช่องทางที่ ๗ ศูนย์ดำรงธรรม อยู่ที่ว่าการอำเภอภูเขียว

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



แผนภาพ กรอบแนวคิดการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ -๒๕๖๕ ดังนี้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวนทั้งสิ้น ๒๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวนทั้งสิ้น ๙ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๓๘ และปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๘ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ต.ค.-ธ.ค.๖๕) ๑๒ เรื่อง จำแนกผ่านช่องทางกรรณการร้องเรียนเป็น ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. ตู้รับเรื่องร้องเรียน ๒. Web Site โรงพยาบาลcall center ๓.โทรศัพท์ ๔. ศูนย์ร้องเรียน ๕. เจ้าหน้าที่ ๖. เบอร์ตรงผู้บริหาร ๗. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูเขียว ๘. ทางไปรษณีย์ พบว่ามีการร้องเรียนผ่านช่องทางตู้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ร้อยละ (%) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางรับข้อร้องเรียน	๒๕๖๒		๒๕๖๓		๒๕๖๔		๒๕๖๕		๒๕๖๖ (ต.ค.-ธ.ค.)	
	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ
๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๑๑	๔๒	๔	๔๔.๔๔	๘	๒๑.๐๕	๗	๓๘.๘๙	๑	๘.๓๓
๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๗	๒๗	๑	๑๑.๑๒	๗	๑๘.๕๒	๖	๓๓.๓๓	๔	๓๓.๓๓
๓. ผ่านทางผู้บริหารสูงสุด	๓	๑๑	๔	๔๔.๔๔	๔	๑๐.๕๓	๑	๕.๕๖	๒	๑๖.๖๗
๔. ทางเว็บไซต์ของ รพ.	๑	๔	-	-	๑๐	๑๗.๘๖	๔	๒๒.๒๒	๒	๑๖.๖๗
๕. ทางโทรศัพท์	๒	๘	-	-	๕	๑๓.๑๖	-	-	๓	๒๕
๖. ผ่านทางเจ้าหน้าที่	๒	๘	-	-	๔	๑๐.๕๓	-	-	-	-
๗. ทางไปรษณีย์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๒๖	๑๐๐	๙	๑๐๐	๓๘	๑๐๐	๑๘	๑๐๐	๑๒	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

จำแนกเรื่อง	๒๕๖๒		๒๕๖๓		๒๕๖๔		๒๕๖๕		๒๕๖๖ (ต.ค.-ธ.ค.)	
	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ
๑. เรื่องคุณภาพบริการ	๕	๑๙	๔	๔๔.๔๔	๑๒	๓๑.๕๘	๒	๑๑.๑๑	๑	๘.๓๓
๒. เรื่องพฤติกรรมบริการ	๒๐	๗๗	๕	๕๕.๕๖	๒๖	๖๘.๔๒	๑๖	๘๘.๘๙	๑๑	๙๑.๖๗
๓. วัสดุอุปกรณ์ชำรุด/ไม่พร้อมใช้	๑	๔	-	-	-	-	-	-	-	-
๔. การแต่งตั้งโยกย้าย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕. เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖. การจัดซื้อ/จัดจ้าง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗. สวัสดิการ/ค่าตอบแทน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘. อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๒๖	๑๐๐	๙	๑๐๐	๓๘	๑๐๐	๑๘	๑๐๐	๑๒	๑๐๐

ในส่วนเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งปี ๒๕๖๒-๒๕๖๖ ยังไม่ได้รับการร้องเรียนในเรื่องการทุจริตการจัดซื้อ/จัดจ้างแต่อย่างใด

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งในศูนย์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลภูเขียว เฉลิมพระเกียรติ มีหน้าที่หลักในการให้ความเป็นธรรม ให้ความรู้ ให้การสนับสนุนผู้รับบริการ เข้าถึง คุ่มครองสิทธิผู้รับบริการทุกช่องทาง โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิของตนเองอย่างเป็นธรรม ได้รับการ คุ่มครอง โดยท่านผู้อำนวยการฯมีนโยบายว่า “ความเป็นธรรมควรหยิบยื่นให้กันโดยมีต้องร้องขอ”โดย กำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนสนับสนุนภาคีเครือข่ายให้มีส่วนร่วมในการ ดำเนินการอย่างยุติธรรม ให้ความสะดวก ความรวดเร็ว แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าทันท่วงที เพื่อลดการ ร้องเรียน แต่ก็ยังพบว่า การร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการยังเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ อาจเนื่องจากภาระ งานที่มากขึ้น ความรับผิดชอบมากขึ้น

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการฯ ตามคำสั่งของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติที่ ๑๓๖/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๑ โดยสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถาม เป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ นั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการ ให้ลุล่วงต่อไป.....“

ปัญหาอุปสรรค

๑.. พฤติกรรมบริการพบว่าขาดทักษะการสื่อสาร การแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม การให้ข้อมูลแก่ ผู้ป่วยและญาติยังไม่เพียงพอ

๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอ เช่น ห้องสุขาไม่สะอาด ห้องน้ำอยู่ไกล น้ำดื่มไม่ เพียงพอ เก้าอี้นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ

๓. ระบบบริการพบว่า มีข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการรอนาน

แนวทางแก้ไข

๑.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้โดยเร็ว โดยตั้งอยู่บน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

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

๓. ปรับระบบบริการโดยนำระบบสารสนเทศมาให้บริการ smart hospital และมีการ จัดระบบบริการด้านหน้า ลดระยะเวลาารอคอย

๔. จัดเวรให้มีแม่บ้านประจำจุดดูแลทำความสะอาดให้บ่อยขึ้นโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้มา รับบริการจำนวนมาก

๕. จัดบริการน้ำดื่มโดยจัดตู้กรองน้ำในจุดบริการที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก เช่น อาคาร opd ทั่วไป อาคารห้องฉุกเฉิน คลินิกทันตกรรม อาคารคลินิก ncd อาคารศูนย์อาหาร และจัดตู้ น้ำดื่มชนิด ถัง ในทุกจุดบริการ