บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ

ที่ ชย ๐๐๓๓.๓๐๑/๗๔๒๗ วันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการฯ

.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

ตามระบบโครงสร้างรับเรื่องร้องเรียนและเครือข่ายไกล่เกลี่ย ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ รวมถึงกระบวนการบริหารจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลฯ ได้กำหนดให้ศูนย์หลักประกันสุขภาพ รับผิดชอบเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการประสานคณะกรรมการฯ ตามคำสั่งโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ที่ ๑๑๘/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มาจาก ช่องทางต่าง ๆที่กำหนดไว้ นั้น

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นการดำเนินการตามตัวชี้วัดเรื่อง ITA ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจึงขอสรุปผลการดำเนินงานรอบที่ ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๓-๒๕๖๖ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๖๓ ปี ๒๕๖๔ ปี ๒๕๖๕ และ ปี ๒๕๖๖ ทั้งหมด ๗๙ เรื่อง และสามารถยุติได้ภายในงวดนี้ทั้งหมด (ตามเอกสารที่แนบ)

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

จึงเสนอมาเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการให้สื่อสารเผยแพร่ทางเวปไซต์ของโรงพยาบาลฯ หรือสื่ออื่นๆ ตามความเหมาะสม

(นายสถาพร ป้อมสุวรรณ)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ข้อพิจารณา.....ทราบ.....

(นายสุภาพ สำราญวงษ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

สรุปผลการดำเนินงาน
การปฏิบัติการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ 2563 – 2566

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

สรุปผลการดำเนินงาน

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการและด้านการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓-๒๕๖๖

(ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ และ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๖)

<u>บทนำ</u>

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นโรงพยาบาลทั่วไป ระดับ M๑ จำนวน ๓๐๐ เตียง เป็นหน่วยบริการ Node มีเครือข่ายบริการ ชื่อเครือข่าย “ภูแท่นเกษตรสาร” (อ.บ้านแท่น อ. เกษตรสมบูรณ์ อ.คอนสาร และ อ. ภูเขียว) มีประชากรในเครือข่ายรวมประมาณสามแสนกว่าคน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งหมด ประมาณ ๖๐๕ คน (ณ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ทุจริต นั้น

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการฯ คณะต่างๆ และจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อดำเนินการให้ความเป็นธรรม ให้ความรู้แก่ประชาชน หรือผู้มารับบริการ โดยศูนย์ดังกล่าวนี้อยู่ในความรับผิดชอบของ ***<u>ศูนย์หลักประกันสุขภาพ</u>*** โดยมีหน้าที่ ทบทวนข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน และตอบกลับ สำรวจความพึงพอใจ ดำเนินการตามความเหมาะสมเพื่อให้ผู้บริการพึงพอใจ ลดการร้องเรียน (ดังรูป)

หน้าที่สำคัญอีกอย่างของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คือ การรับเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน การทุจริต ประพฤติมิชอบในส่วนราชการ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติมีหลายช่องทาง ได้แก่

ชองทางที่ 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 ตู้รับเรื่องร้องเรียน มีอยู่ตามจุดต่างๆ ในโรงพยาบาลฯ ทุกอาคาร

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

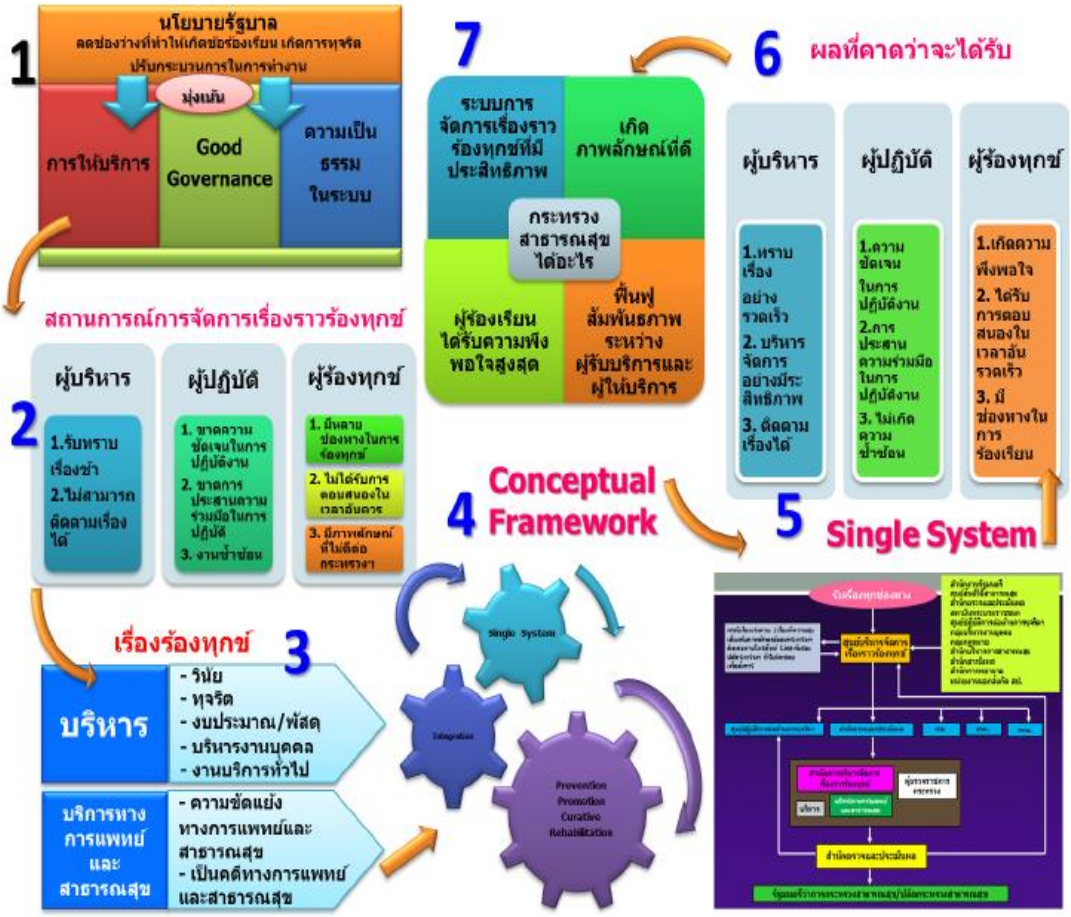
- ผู้อำนวยการฯ ๐๘๑-๐๖๒๐๘๗๕
- หัวหน้าศูนย์ร้องเรียน ๐๙๗-๓๓๕๖๑๘๙
- หัวหน้าทีมความเสี่ยง ๐๘๑-๗๙๐๒๘๑๐
- หัวหน้างานบริหาร ๐๘๙-๙๔๙๘๐๐๙

ช่องทางที่ ๕ ศูนย์ร้องเรียน ห้องหมายเลย ๑๕ (อาคารผู้ป่วยนอก ๔ ชั้น)

ช่องทางที่ ๖ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลภูเขียว /หรือผู้บริหารโดยตรง (รับทุกที่)

ช่องทางที่ ๗ ศูนย์ดำรงธรรม อยู่ที่ว่าการอำเภอภูเขียว

กระบวนการปฏิบัติงานจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ นั้น ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลและนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุ***ว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ "ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงต่อไป....."***



แผนภาพ กรอบแนวคิดการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

<u>ผลการดำเนินงาน</u>

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่าง ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๖๖)

ร้องเรียน งานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวนทั้งสิ้น ๙ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๓๘ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๘ เรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๖๖) จำนวน ๑๔ เรื่อง จำแนกผ่านช่องทางการร้องเรียนเป็น ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. ตู้รับเรื่องร้องเรียน ๒. Web Site โรงพยาบาลcall center ๓.โทรศัพท์ ๔. ศูนย์ร้องเรียน ๕. เจ้าหน้าที่ ๖. เบอร์ตรงผู้บริหาร ๗. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูเขียว ๘. ทางไปรษณีย์ พบว่ามีการร้องเรียนผ่านช่องทางตู้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด รายละเอียดตาม ตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ร้อยละ (%) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางรับข้อร้องเรียน	๒๕๖๓		๒๕๖๔		๒๕๖๕		๑ ต.ค.๖๕-๓๑ มี.ค.๖๖	
	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ตู้รับเรื่องร้องเรียน	๔	๔๔.๔๔	๘	๒๑.๐๕	๗	๓๘.๘๙	๓	๒๑.๔๓
๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑	๑๑.๑๒	๗	๑๘.๔๒	๖	๓๓.๓๓	๔	๒๘.๕๗
๓. ผ่านทางผู้บริหารสูงสุด	๔	๔๔.๔๔	๔	๑๐.๕๓	๑	๕.๕๖	๒	๑๔.๒๙
๔. ทางเว็ปไซต์ของ รพ.	-	-	๑๐	๑๗.๘๖	๔	๒๒.๒๒	๒	๑๔.๒๙
๕. ทางโทรศัพท์		-	๕	๑๓.๑๖	-	-	๓	๒๑.๔๓
๖. ผ่านทางเจ้าหน้าที่	-	-	๔	๑๐.๕๓	-	-	-	-
๗. ทางไปรษณีย์	-	-	-		-	-	-	-
๘. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ			-		-	-	-	-
รวม	๙	๑๐๐	๓๘	๑๐๐	๑๘	๑๐๐	๑๔	๑๐๐

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับรายงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ((ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๖๖) ตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

	๒๕๖๓		๒๕๖๔		๒๕๖๕		๑ ต.ค.๖๕-๓๑ มี.ค.๖๖	
จำแนกเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. เรื่องคุณภาพบริการ	๔	๔๔.๔๔	๑๒	๓๑.๕๘	๒	๑๑.๑๑	๑	๗.๑๕
๒. เรื่องพฤติกรรมบริการ	๕	๕๕.๕๖	๒๖	๖๘.๔๒	๑๖	๘๘.๘๙	๑๓	๙๒.๘๕
๓. วัสดุอุปกรณ์ชำรุด/ไม่พร้อมใช้	-	-						
๔. การแต่งตั้งโยกย้าย	-	-						
๕. เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน	-							
๖. การจัดซื้อ/จัดจ้าง								
๗. *สวัสดิการ/ค่าตอบแทน*								
๘ *อื่น ๆ*								
รวม	๙	๑๐๐	๓๘	๑๐๐	๑๘	๑๐๐	๑๔	๑๐๐

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ดำเนินการส่งเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มิชอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เป็นไปตามกระบวนการการจัดจัดข้อร้องเรียน ที่กำหนดขึ้นและรายงานผลการดำเนินการแก้ไข เพื่อมิให้เกิดการร้องเรียนขึ้นอีก ในจำนวน ๗๙ เรื่อง ที่เกิดขึ้นได้รับการดำเนินการแก้ไข และยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ในส่วนเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งปี ๒๕๖๓-๒๕๖๖ ยังไม่ได้รับการร้องเรียนในเรื่องการทุจริตการจัดซื้อ/จัดจ้างแต่อย่างใด

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

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

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการฯ ตามคำสั่งของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติที่ ๑๑๘/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ โดยสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงต่อไป.....“

<u>ปัญหาอุปสรรค</u>

๑.. พฤติกรรมบริการพบว่าขาดทักษะการสื่อสาร การแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม การให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติยังไม่เพียงพอ

๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอ เช่น ห้องสุขาไม่สะอาด ห้องน้ำอยู่ไกล น้ำดื่มไม่เพียงพอ เก้าอี้นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ

๓. ระบบบริการพบว่า มีข้อร้องเรียนเรื่องการให้บิการรอนาน

<u>แนวทางแก้ไข</u>

๑.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้โดยเร็ว โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

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

๓. ปรับระบบบริการโดยนำระบบสารสนเทศมาให้บริการ smart hospital และมีการจัดระบบบริการด่านหน้า ลดระยะเวลารอคอย

๔. จัดเวรให้มีแม่บ้านประจำจุดดูแลทำความสะอาดให้บ่อยขึ้นโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก

๕. จัดบริการน้ำดื่มโดยจัดตู้กรองน้ำในจุดบริการที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก เช่น อาคารผู้ป่วยนอกทั่วไป อาคารห้องฉุกเฉิน คลินิกทันตกรรม อาคารคลินิกผู้ป่วยนอกอายุรกรรม อาคารศูนย์อาหาร และจัดตู้น้ำดื่มชนิดถัง ในทุกจุดบริการ