



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ

ที่ ขย ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๐๗๘๘

วันที่ ๑๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการฯ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

ตามระบบโครงสร้างรับเรื่องร้องเรียนและเครือข่ายใกล้เคียง ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ รวมถึงกระบวนการบริหารจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลฯ ได้กำหนดให้ศูนย์หลักประกันสุขภาพ รับผิดชอบเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการประสานคณะกรรมการฯ ตามคำสั่งโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ที่ ๑๑๘/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มาจาก ช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ นั้น

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นการดำเนินการตามตัวชี้วัดเรื่อง ITA ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจึงขอสรุปลผลการดำเนินงานรอบที่ ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๓-๒๕๖๖ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๖๔ ปี ๒๕๖๕ และ ปี ๒๕๖๖ ทั้งหมด ๘๓ เรื่อง และสามารถยุติได้ภายในงวดนี้ทั้งหมด (ตามเอกสารที่แนบ)

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ในรอบ ปี ๒๕๖๔ ปี ๒๕๖๕ และ ปี ๒๕๖๖ ไม่ได้รับการร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเสนอมาเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการให้สื่อสารเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฯ หรือสื่ออื่นๆ ตามความเหมาะสม

(นายสถาพร ป้อมสุวรรณ)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ข้อพิจารณา.....ทราบ.....

(นายสุภาพ สำราญวงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

สรุปผลการดำเนินงาน การปฏิบัติการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ 2564 - 2566

องค์ประกอบการร้องเรียน

ถ้าจะร้องเรียนต้องมีอะไรบ้างเพื่อให้องค์ประกอบครบเป็นเรื่องราวร้องเรียนที่สมบูรณ์และเข้าสู่การพิจารณาได้



โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

สรุปผลการดำเนินงาน

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการประพฤตินิชอบในการปฏิบัติราชการและด้านการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖

(ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖)

บทนำ

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นโรงพยาบาลทั่วไป ระดับ M๑ ขนาด ๓๐๐ เตียง เป็นเครือข่ายบริการสุขภาพที่ดูแลประชากรในเขตอำเภอบ้านแท่น เกษตรสมบูรณ์ คอนสาร และ ภูเขียว ชื่อเครือข่ายบริการสุขภาพ “ภูแท่นเกษตรสาร” มีประชากรในเครือข่ายรวมประมาณสามแสนกว่าคน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งหมด ประมาณ ๖๔๑ คน (ณ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤตินิชอบของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ทุจริต นั้น

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการฯ คณะต่างๆ และจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อดำเนินการให้ความเป็นธรรม ให้ความรู้แก่ประชาชน หรือผู้มารับบริการ โดยศูนย์ดังกล่าวนี้อยู่ในความรับผิดชอบของ **ศูนย์หลักประกันสุขภาพ** โดยมีหน้าที่ ทบสวนข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน และตอบกลับ สำรองความพึงพอใจ ดำเนินการตามความเหมาะสมเพื่อให้ผู้บริการพึงพอใจ ลดการร้องเรียน (ดังรูป)



หน้าที่สำคัญอีกอย่างของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คือ การรับเรื่องร้องเรียน ประสานติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน การทุจริต ประพฤติมิชอบในส่วนราชการ จากช่องทางการร้องเรียน ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติมีหลายช่องทาง ได้แก่

ช่องทางที่ ๑ ทาง FB ของโรงพยาบาล

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

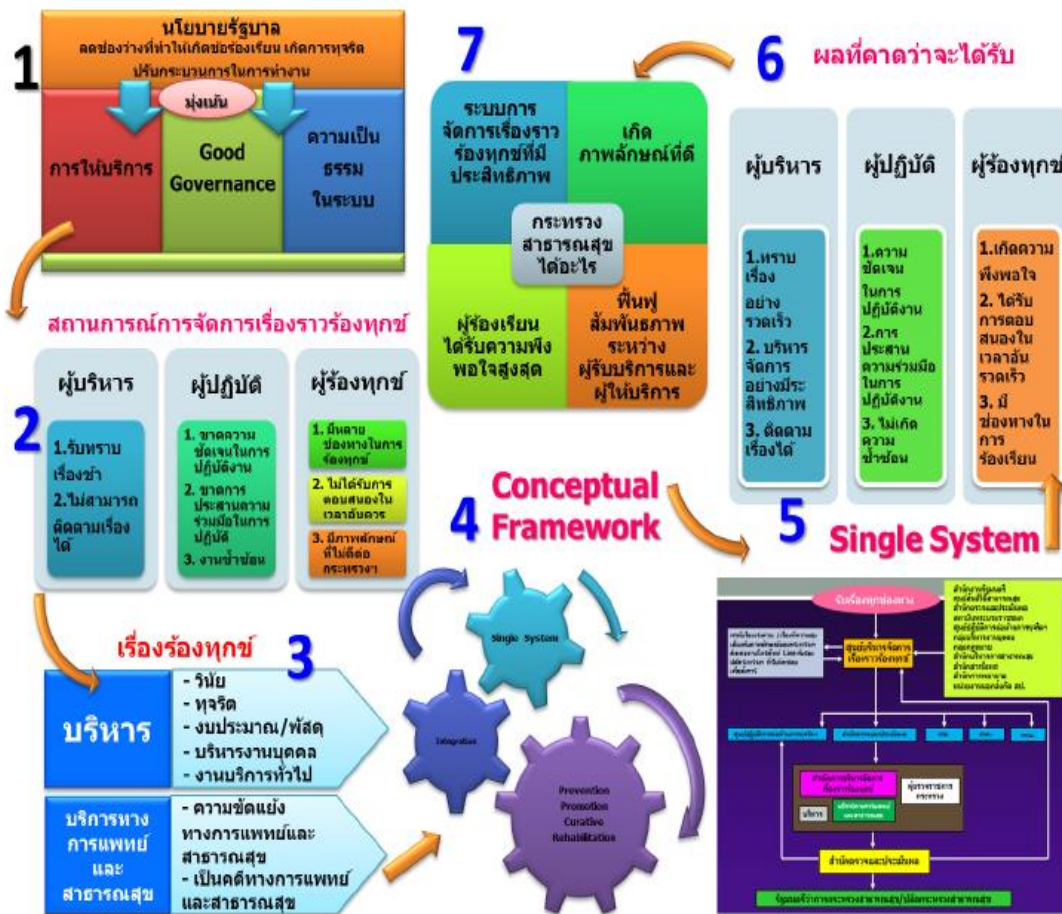
- ผู้อำนวยการฯ ๐๘๑-๐๖๒๐๘๗๕
- หัวหน้าศูนย์ร้องเรียน ๐๘๗-๓๓๕๖๑๘๘
- หัวหน้าทีมความเสี่ยง ๐๘๑-๗๙๐๒๘๑๐
- หัวหน้างานบริหาร ๐๘๙-๙๔๙๘๐๐๙

ช่องทางที่ ๕ ศูนย์ร้องเรียน ห้องหมายเลข ๑๕ (อาคารผู้ป่วยนอก ๔ ชั้น)

ช่องทางที่ ๖ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลภูเขียว /หรือผู้บริหารโดยตรง (รับทุกที่)

ช่องทางที่ ๗ ศูนย์ดำรงธรรม อยู่ที่ว่าการอำเภอภูเขียว

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



แผนภาพ กรอบแนวคิดการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ๒๕๖๕ และ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๖๖) งานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๔๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๘ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒๓ เรื่อง จำแนกผ่านช่องทางการร้องเรียนเป็น ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ๒. ทางเว็บไซต์/FB รพ. ๓. โทรศัพท์ ๔. ศูนย์ร้องเรียน ๕. เจ้าหน้าที่ ๖. เบอร์ตรงผู้บริหาร ๗. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูเขียว ๘. ทางไปรษณีย์ พบว่า มีการร้องเรียนผ่านช่องทางผู้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด รายละเอียดตาม ตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ร้อยละ (%) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

| ช่องทางรับข้อร้องเรียน | ๒๕๖๔ | | ๒๕๖๕ | | ๑ ต.ค.๖๕-๓๑ ส.ค.๖๖ | |
|----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|----------------|
| | จำนวน (เรื่อง) | คิดเป็น ร้อยละ | จำนวน (เรื่อง) | คิดเป็น ร้อยละ | จำนวน (เรื่อง) | คิดเป็น ร้อยละ |
| ๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน | ๓ | ๒๑.๐๕ | ๗ | ๓๘.๘๙ | ๖ | ๒๖.๐๘ |
| ๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน | ๘ | ๑๘.๕๒ | ๖ | ๓๓.๓๓ | ๕ | ๒๑.๗๔ |
| ๓. ผ่านทางผู้บริหารสูงสุด | ๓ | ๑๐.๕๓ | ๑ | ๕.๕๖ | ๒ | ๘.๗๐ |
| ๔. ทางเว็บไซต์/FB รพ. | ๑๗ | ๒๖.๓๑ | ๔ | ๒๒.๒๒ | ๔ | ๑๗.๓๙ |
| ๕. ทางโทรศัพท์ | ๓ | ๑๓.๑๖ | - | - | ๕ | ๒๑.๗๔ |
| ๖. ผ่านทางเจ้าหน้าที่ | ๘ | ๑๐.๕๓ | - | - | ๑ | - |
| ๗. ทางไปรษณีย์ | - | - | - | - | - | - |
| ๘. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ | - | - | - | - | - | - |
| รวม | ๔๒ | ๑๐๐ | ๑๘ | ๑๐๐ | ๒๓ | ๑๐๐ |

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

ตารางที่ ๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

| จำแนกเรื่อง | ๒๕๖๔ | | ๒๕๖๕ | | ๑ ต.ค.๖๕-๓๑ ส.ค.๖๖ | |
|----------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|----------------|
| | จำนวน (เรื่อง) | คิดเป็น ร้อยละ | จำนวน (เรื่อง) | คิดเป็น ร้อยละ | จำนวน (เรื่อง) | คิดเป็น ร้อยละ |
| ๑. เรื่องคุณภาพบริการ | ๑๒ | ๓๑.๕๘ | ๔ | ๒๒.๒๒ | ๔ | ๑๗.๓๙ |
| ๒. เรื่องพฤติกรรมบริการ | ๑๑ | ๒๘.๕๕ | ๗ | ๓๘.๘๙ | ๕ | ๒๑.๗๔ |
| ๓. วัสดุอุปกรณ์ชำรุด/ไม่พร้อมใช้ | ๘ | ๑๙.๐๔ | ๓ | ๑๖.๖๗ | ๖ | ๒๖.๐๘ |
| ๔. การแต่งตั้งโยกย้าย | - | - | - | - | - | - |
| ๕. เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน | - | - | - | - | - | - |
| ๖. การจัดซื้อ/จัดจ้าง | - | - | - | - | - | - |
| ๗. สวัสดิการ/ค่าตอบแทน | - | - | - | - | - | - |
| ๘. อื่น ๆ (ENV./แสง/ป้าย) | ๑๑ | ๒๖.๑๙ | ๔ | ๒๒.๒๒ | ๗ | ๓๐.๔๓ |
| รวม | ๔๒ | ๑๐๐ | ๑๘ | ๑๐๐ | ๒๓ | ๑๐๐ |

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ดำเนินการส่งเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีขอให้นักงงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เป็นไปตามกระบวนการการจัดซื้อจัดจ้าง ที่กำหนดขึ้นและรายงานผลการดำเนินการแก้ไข เพื่อมิให้เกิดการร้องเรียนขึ้นอีก

ในจำนวน ๘๓ เรื่อง ที่เกิดขึ้นได้รับการดำเนินการแก้ไข และยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ในส่วนเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งปี ๒๕๖๔-๒๕๖๖ ยังไม่ได้รับการร้องเรียนในเรื่องการทุจริตการจัดซื้อ/จัดจ้างแต่อย่างใด

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งในศูนย์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ มีหน้าที่หลักในการให้ความเป็นธรรม ให้ความรู้ ให้การสนับสนุนผู้รับบริการ เข้าถึง คຸ້ມครองสิทธิผู้รับบริการทุกช่องทาง โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิของตนเองอย่างเป็นธรรม ได้รับการคຸ້ມครอง โดยท่านผู้อำนวยการฯมีนโยบายว่า “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 “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 แก้อั้่นง่รรับบริการไม่เพียงพอ
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 ลดระยะเวลารอคอย
๔. จัดเวรให้มีแม่บ้านประจำจุดดูแลทำความสะอาดให้บ่อยขึ้นโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก
๕. จัดบริการน้ำดื่มโดยจัดตู้กรองน้ำในจุดบริการที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก เช่น อาคารผู้ป่วยนอกทั่วไป อาคารห้องฉุกเฉิน คลินิกทันตกรรม อาคารคลินิกผู้ป่วยนอกอายุรกรรม อาคารศูนย์อาหาร และจัดตู้น้ำดื่มชนิดถัง ในทุกจุดบริการ