



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ

ที่ ขย ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๕๕๕๒ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการฯ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

ตามระบบโครงสร้างรับเรื่องร้องเรียนและเครือข่ายใกล้เคียง ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ รวมถึงกระบวนการบริหารจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลฯ ได้กำหนดให้ศูนย์หลักประกันสุขภาพ รับผิดชอบเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการประสานคณะกรรมการฯ ตามคำสั่งโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ที่ ๙๙/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๕ เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มาจาก ช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ นั้น

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นการดำเนินการตามตัวชี้วัดเรื่อง ITA ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขอสรุปลผลการดำเนินงานปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๗ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป รับเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๖๔ ปี ๒๕๖๕ ปี ๒๕๖๖ และ ปี ๒๕๖๗ (ต.ค.-ธ.ค.๖๖) ทั้งหมด ๔๒ ๑๘ ๒๓ และ ๖ เรื่อง ตามลำดับ และสามารถยุติได้ภายในงวดนี้ทั้งหมด (ตามเอกสารที่แนบ)

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ในรอบปี ๒๕๖๔ ปี ๒๕๖๕ ปี ๒๕๖๖ และ ปี ๒๕๖๗ (ต.ค.-ธ.ค.๖๖) ไม่ได้รับการร้องเรียนแต่อย่างใด

จึงเสนอมาเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการให้สื่อสารเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฯ หรือสื่ออื่นๆ ตามความเหมาะสม

(นายสถาพร ป้อมสุวรรณ)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ข้อพิจารณา.....ทราบ.....

(นายสุภาพ สำราญวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

อัครลักษณ์ รพ.ภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ “ตรงเวลา รู้หน้าที่ มีวินัย”

โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

สรุปผลการดำเนินงาน

การปฏิบัติการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประจำปีงบประมาณ 2563 - 2566

องค์ประกอบการร้องเรียน

ถ้าจะร้องเรียนต้องมีอะไรบ้างเพื่อให้องค์ประกอบครบเป็นเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์และเข้าสู่การพิจารณาได้



สรุปผลการดำเนินงาน

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการประพฤตินิชอบในการปฏิบัติราชการและด้านการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๗

(ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ -เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – เดือนธันวาคม ๒๕๖๖)

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)

คณะกรรมการเจรจาไกลเกลี่ย และทีมRRT ระดับโรงพยาบาล



น้ำที่สำคัญอีกอย่างของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คือ การรับเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน การทุจริต ประพฤติมิชอบในส่วนราชการ จากช่องทางกรร้องเรียนของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติมีหลายช่องทาง 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

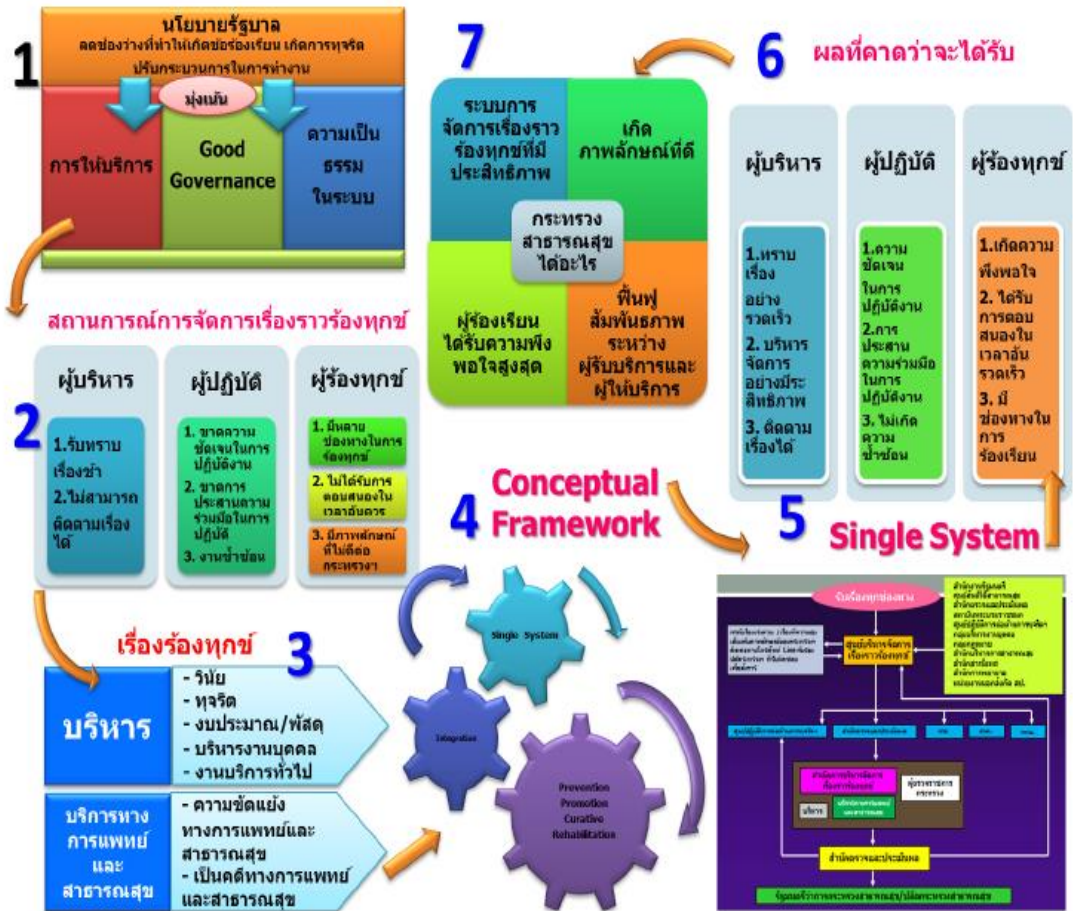
- ผู้อำนวยการฯ ๐๘๑-๐๖๒๐๘๗๕
- หัวหน้าศูนย์ร้องเรียน ๐๙๗-๓๓๕๖๑๘๙
- หัวหน้าทีมความเสี่ยง ๐๘๑-๗๙๐๒๘๑๐
- หัวหน้างานบริหาร ๐๘๙-๙๔๙๘๐๐๙

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 -๒๕๖๕ ดังนี้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๔๒๘ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๘ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๒๓ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ต.ค.-ธ.ค.๖๖) จำนวน ๖ 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 | ๒๕๖๔ | | ๒๕๖๕ | | ๒๕๖๖ | | ๒๕๖๗(ต.ค.-ธ.ค.๖๖) | |
|----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|----------------|
| | จำนวน (เรื่อง) | คิดเป็น ร้อยละ | 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 | ๑๘.๔๒ | ๖ | ๓๓.๓๓ | ๕ | ๒๑.๗๔ | ๓ | ๕๐.๐๐ |
| ๓. ผ่านทางผู้บริหารสูงสุด | ๓ | ๑๐.๕๓ | ๑ | ๕.๕๖ | ๒ | ๘.๗๐ | ๒ | ๓๓.๓๓ |
| ๔. ทางเว็บไซต์/FB | ๑๗ | ๒๖.๓๑ | ๔ | ๒๒.๒๒ | ๔ | ๑๗.๓๙ | - | - |
| รพ./Call Center | ๓ | ๑๓.๑๖ | - | - | ๕ | ๒๑.๗๔ | - | - |
| ๕. ทางโทรศัพท์ | ๘ | ๑๐.๕๓ | - | - | ๑ | - | - | - |
| ๖. ผ่านทางเจ้าหน้าที่ | - | - | - | - | - | - | ๑ | ๑๖.๖๗ |
| ๗. ทางไปรษณีย์ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ๘. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| รวม | ๔๒ | ๑๐๐ | ๑๘ | ๑๐๐ | ๒๓ | ๑๐๐ | ๖ | ๑๐๐ |

ตารางที่ ๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

| จำแนกเรื่อง | ๒๕๖๒ | | ๒๕๖๓ | | ๒๕๖๔ | | ๒๕๖๕ | | ๒๕๖๖ | | จำนวน (เรื่อง) | คิดเป็น ร้อยละ |
|----------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 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 | ๔๔.๔ | ๑๒ | ๓๑.๕ | ๒ | ๑๑.๑ | ๑ | ๘.๓๓ | - | - |
| ๒. เรื่องพฤติกรรมบริการ | ๒๐ | ๗๗ | ๕ | ๔ | ๒๖ | ๘ | ๑๖ | ๑ | ๑๑ | ๙๑.๖ | ๖ | ๑๐๐ |
| ๓. วัสดุอุปกรณ์ชำรุด/ไม่พร้อมใช้ | ๑ | ๔ | - | ๕๕.๕ | - | ๖๘.๔ | - | ๘๘.๘ | - | ๗ | - | - |
| ๔. การแต่งตั้งโยกย้าย | - | - | - | ๖ | - | ๒ | - | ๙ | - | - | - | - |
| ๕. เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ๖. การจัดซื้อ/จัดจ้าง | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ๗. สวัสดิการ/ค่าตอบแทน | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ๘. อื่น ๆ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| รวม | ๒๖ | ๑๐๐ | ๙ | ๑๐๐ | ๓๘ | ๑๐๐ | ๑๘ | ๑๐๐ | ๑๒ | ๑๐๐ | ๖ | ๑๐๐ |

ในส่วนเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งปี ๒๕๖๔-๒๕๖๗ 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 แก้วน้ำรองรับบริการไม่เพียงพอ

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 ลดระยะเวลารอคอย

๔. จัดเวรให้มีแม่บ้านประจำจุดดูแลทำความสะอาดให้บ่อยขึ้นโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้มา รับบริการจำนวนมาก

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