



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องกวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕
ที่.....พร.๐๐๗๒.๓๐๖./๖๕๕..... วันที่.....๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓ และขออนุญาตนำรายงาน
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ฯ ขึ้นเว็บไซต์ โรงพยาบาลรื่องกวาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

ตามที่ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องกวาง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ) ประจำปีโรงพยาบาลรื่อง
กวาง เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ของโรงพยาบาลรื่องกวาง
จึงรายงานผลการดำเนินงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปี ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่
๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ โดยได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ แยกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่
ข้อร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ และข้อร้องเรียนทั่วไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑
กรกฎาคม ๒๕๖๓ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรื่องกวาง ต่อไป

(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

ทราบ/อนุญาต

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

รายงานผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลร็องกวาง จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (วันที่ ๑ มี.ค.๒๕๖๓ – ๓๑ ก.ค.๒๕๖๓)

การวิเคราะห์นี้เป็นการรวบรวมการดำเนินการจากเรื่องร้องเรียนของของโรงพยาบาลร็องกวาง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (วันที่ ๑ มี.ค.๒๕๖๒ – ๓๑ ก.ค.๒๕๖๓) ว่ามีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และ แนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อ นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หา สาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ หรือมีความรับผิดชอบ ขอบไม่เพียงพอ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในความมีคุณธรรม ความมี จริยธรรม และการปฏิบัติหน้าที่โดยการ ขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการ ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลร็องกวาง	จำนวนเรื่อง
ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-
การสื่อสารที่ไม่เหมาะสม	-
คุณภาพมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-
เรียกร้องค่าเสียหาย	-
ขอให้ตรวจสอบการให้บริการด้านสุขภาพของภาคเอกชน	-

จากประเด็นข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลร็องกวางจังหวัดแพร่ ในช่วง ๑ มี.ค.๒๕๖๓ ถึง ๓๑ ก.ค. ๒๕๖๓ ไม่ พบข้อร้องเรียน แต่การร้องทุกข์เพื่อขอ คำปรึกษาและความช่วยเหลือมากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการรู้ถึงสิทธิ ของตนเองมากขึ้น และการเข้าถึงระบบ ความช่วยเหลือของโรงพยาบาลจากการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ ทำให้สถิติข้อมูลที่รวบรวมได้มีมากขึ้นตามมา โดยเรื่องร้อง ทุกข์/ร้องเรียน ที่ผ่านศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ คำปรึกษาช่วยเหลือ และรับเรื่องดำเนินการ เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีประสานทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และ ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือตาม มาตรฐาน ๔๑ (กรณีผู้รับบริการมีสิทธิหลักประกัน สุขภาพ)รวมถึงการติดตามดูแลต่อเนื่อง ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการ รักษาพยาบาลทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยผ่านการพิจารณาจาก คณะกรรมการบริหารของ โรงพยาบาล ทำให้ไม่มีการฟ้องร้องขึ้นศาลในรอบปีที่ผ่านมา และสร้างความ สมานฉันท์ คงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับข้อร้องเรียน

- ๑ การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้ คำปรึกษา และเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยประสานเรื่องระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการ ดูแลบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล รวมทั้งเครือข่ายในระดับจังหวัด ระดับเขตบริการ และระดับกระทรวง ในการจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข และมีการนำเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์ทบทวนระบบบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเชื่อมโยง กับทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
- ๒ การพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแบบบูรณาการเชื่อมโยงกับ

นโยบายพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานในองค์กร และเครือข่ายภายนอกองค์กร เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน และไม่มีการฟ้องร้องเป็นคดีความ โดยมีมาตรฐานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันทั้ง องค์กร กรณีเกิดอุบัติเหตุการณความเสี่ยงข้อร้องเรียนทุกหน่วยงาน และได้ใช้แนวปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนแบบบูรณาการ และมีการบัญชาในระบบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารทราบ ตามขั้นตอน

- ๓ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้คำปรึกษาในเรื่องลับและเรื่องทั่วไป

ปัญหาอุปสรรค

- ๑ บางหน่วยงาน ขาดการอธิบาย ชี้แจง ให้ผู้ป่วยและญาติ เข้าใจใน กระบวนการในการให้การ รักษาพยาบาล และการคิดอัตราค่ารักษาพยาบาลและค่าบริการต่างๆ
- ๒ ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ซึ่งในบางประเด็นโรงพยาบาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

แนวทางแก้ไข

- ๓ มีนโยบาย ให้แต่ละหน่วยงานมีการสื่อสารให้ผู้รับบริการและญาติ เข้าใจในกระบวนการ รักษาพยาบาลในทุกจุด ทุกขั้นตอน ด้วยกิริยาที่สุภาพ
-

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลรื่องขวาง จังหวัดแพร่
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓(วันที่ ๑ มี.ค.๒๕๖๓ – ๓๑ ก.ค.๒๕๖๓)**

การวิเคราะห์นี้เป็นการรวบรวมการดำเนินการจากเรื่องร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องขวาง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (วันที่ ๑ มี.ค.๒๕๖๓ – ๓๑ ก.ค.๒๕๖๓) ว่ามีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และ แนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อ นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หา สาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ หรือมีความรับผิดชอบ ไม่เพียงพอ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในความมีคุณธรรม ความมี จริยธรรม และการปฏิบัติหน้าที่โดยการ ขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการ ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องขวาง	จำนวนเรื่อง
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-
ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอื่นๆ	-

จากประเด็นข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลรื่องขวาง จังหวัดแพร่ เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่อง เกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการและการสื่อสาร การเรียกร้องค่าเสียหาย ขอให้ตรวจสอบการให้บริการด้านสุขภาพของ ภาคเอกชน ตามลำดับ แนวโน้มของการร้องเรียนลดลง แต่การร้องทุกข์เพื่อขอคำปรึกษาและความช่วยเหลือ มากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการรู้ถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น และการเข้าถึงระบบ ความช่วยเหลือของโรงพยาบาล จากการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ ทำให้สถิติข้อมูล ที่ รวบรวมได้มีมากขึ้นตามมา ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผ่าน ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และ รับเรื่องดำเนินการ เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีประสานทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ และ ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือตามมาตร ๔๑ (กรณีผู้รับบริการ มีสิทธิหลักประกัน สุขภาพ)รวมถึงการติดตามดูแลต่อเนื่อง ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ได้รับ ผลกระทบจากการรักษาพยาบาลทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยผ่านการพิจารณาจาก คณะกรรมการ บริหารของ โรงพยาบาล ทำให้ไม่มีการฟ้องร้องขึ้นศาลในรอบปีที่ผ่านมา และสร้างความสมานฉันท์ คงไว้ซึ่ง สัมพันธภาพที่ ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับข้อร้องเรียน

- ๑ การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้ คำปรึกษา และเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยประสานเรื่องระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึง การ ดูแลบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล รวมทั้งเครือข่ายในระดับจังหวัด ระดับเขตบริการ และระดับ กระทรวง ในการจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข และมีการนำเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์ทบทวนระบบบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเชื่อมโยงกับทีมบริหาร ความเสี่ยงของโรงพยาบาลเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
- ๒ การพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแบบบูรณาการเชื่อมโยงกับ นโยบายพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล โดย

เน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานในองค์กร และเครือข่ายภายนอกองค์กร เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน และไม่มีการฟ้องร้องเป็นคดีความ โดยมีมาตรฐานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันทั้งองค์กร กรณีเกิดอุบัติเหตุการร้องเรียนข้อร้องเรียนทุกหน่วยงาน และได้ใช้แนวปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนแบบบูรณาการ และมีการบัญชาในระบอบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารทราบ ตามขั้นตอน

- ๓ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้คำปรึกษาในเรื่องลับและเรื่องทั่วไป

ปัญหาอุปสรรค

- ๑ เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไปขาดความรู้ความเข้าใจว่าพฤติกรรมใดเข้าข่ายว่าเป็นการทุจริตและประพฤตินอกขอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ จึงทำให้ไม่เกิดการร้องเรียนเมื่อเจอพฤติกรรมดังกล่าว

แนวทางแก้ไข

- ๒ ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป เข้าใจและแยกแยะได้ว่าพฤติกรรมใดเข้าข่ายว่าเป็นการทุจริตและประพฤตินอกขอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ
-

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรื่องขวาง

วัน/เดือน/ปี : ๒๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

หัวข้อ : ขอเผยแพร่ รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓ ตั้งแต่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ และขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ฯ ขึ้นเว็บไซต์ โรงพยาบาลรื่องขวาง

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓ ตั้งแต่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ และขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ฯ ขึ้นเว็บไซต์ โรงพยาบาลรื่องขวาง

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว

(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)

ตำแหน่ง เกษัตริ์ชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๒๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง

นายรุ่งกิจ ปินใจ

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล

วันที่ ๒๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นายวีรชัย จิตประสาร

(นายวีรชัย จิตประสาร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓