



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องขวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕

ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๖/๙๒๕

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจริตประพฤตมิชอบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรื่องขวาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

ด้วย คณะทำงานพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรื่องขวาง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจริตประพฤตมิชอบ และดำเนินการแก้ไข ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ จึงขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจริตประพฤตมิชอบของโรงพยาบาลรื่องขวาง และขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจริตประพฤตมิชอบบนเว็บไซต์โรงพยาบาลรื่องขวาง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

ทราบ/อนุญาต

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

**รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลรื่องขวาง จังหวัดแพร่ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (วันที่ ๑ ต.ค.๒๕๖๒ – ๓๐ ก.ย.๒๕๖๓)**

การวิเคราะห์นี้เป็นการรวบรวมการดำเนินการจากเรื่องร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องขวาง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (วันที่ ๑ ต.ค.๒๕๖๒ – ๓๐ ก.ย.๒๕๖๓) ว่ามีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และ แนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อ นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หา สาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ หรือมีความรับผิดชอบ ไม่เพียงพอ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในความมีคุณธรรม ความมี จริยธรรม และการปฏิบัติหน้าที่โดยการ ขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการ ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องขวาง	จำนวนเรื่อง
ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-
การสื่อสารที่ไม่เหมาะสม	๒
คุณภาพมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-
เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
ขอให้ตรวจสอบการให้บริการด้านสุขภาพของภาคเอกชน	๑

จากประเด็นข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลรื่องขวางจังหวัดแพร่ เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่อง เกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการและการสื่อสาร การเรียกร้องค่าเสียหาย ขอให้ตรวจสอบการให้บริการด้านสุขภาพของ ภาคเอกชน ตามลำดับ แนวโน้มของการร้องเรียนลดลง แต่การร้องทุกข์เพื่อขอ คำปรึกษาและความช่วยเหลือ มากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการรู้สึกถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น และการเข้าถึงระบบ ความช่วยเหลือของโรงพยาบาล จากการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็น ระบบ ทำให้สถิติข้อมูลที่ รวบรวมได้มีมากขึ้นตามมา ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผ่าน ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และ รับเรื่องดำเนินการ เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีประสานทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ และ ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ (กรณีผู้รับบริการ มีสิทธิหลักประกัน สุขภาพ)รวมถึงการติดตามดูแลต่อเนื่อง ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ได้รับ ผลกระทบจากการ รักษาพยาบาลทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยผ่านการพิจารณาจาก คณะกรรมการ บริหารของ โรงพยาบาล ทำให้ไม่มีการฟ้องร้องขึ้นศาลในรอบปีที่ผ่านมา และสร้างความสมานฉันท์ คงไว้ซึ่ง สัมพันธภาพที่ ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับข้อร้องเรียน

๑. การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้ คำปรึกษา และเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยประสานเรื่องระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการ ดูแลบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล รวมทั้งเครือข่ายในระดับจังหวัด ระดับเขตบริการ และระดับกระทรวง ในการจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข และมีการนำเรื่อง

ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์ทบทวนระบบบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเชื่อมโยงกับทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

- ๒ . การพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแบบบูรณาการเชื่อมโยงกับนโยบายพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานในองค์กร และเครือข่ายภายนอกองค์กร เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน และไม่มีการฟ้องร้องเป็นคดีความ โดยมีมาตรฐานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันทั้ง องค์กร กรณีเกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยงข้อร้องเรียนทุกหน่วยงาน และได้ใช้แนวปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนแบบบูรณาการ และมีการบัญชาในระบบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารทราบ ตามขั้นตอน
- ๓ . การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้คำปรึกษาในเรื่องลับและเรื่องทั่วไป

ปัญหาอุปสรรค

- ๑ . บางหน่วยงาน ขาดการอธิบาย ชี้แจง ให้ผู้ป่วยและญาติ เข้าใจใน กระบวนการในการให้การ รักษาพยาบาล และการคิดอัตราค่ารักษาพยาบาลและค่าบริการต่างๆ
 - ๒ . ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ซึ่งในบางประเด็นโรงพยาบาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
- แนวทางแก้ไข
- ๑ . มีนโยบาย ให้แต่ละหน่วยงานมีการสื่อสารให้ผู้รับบริการและญาติ เข้าใจในกระบวนการ รักษาพยาบาลในทุกจุด ทุกขั้นตอน ด้วยกิริยาที่สุภาพ
-

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรื่องกวาง วัน/เดือน/ปี : ๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	
หัวข้อ : ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจริตประพฤติมิชอบ และ ขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรื่องกวาง	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจริตประพฤติมิชอบ Linkภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ :	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ประภัสสร ก้อนแก้ว (นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว) ตำแหน่ง เกษีขกรชำนาญการพิเศษ วันที่ ๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง รุ่งกิจ ปินใจ (นายรุ่งกิจ ปินใจ) ตำแหน่ง.นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล วันที่ ๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วีรชัย จิตประสาร (นายวีรชัย จิตประสาร) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓	