



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

**รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลรื่องกาง
จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓(วันที่ ๑ ต.ค.๒๕๖๒ – ๓๐ ก.ย.๒๕๖๓)**

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

ประเด็นข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องกาง	จำนวนเรื่อง
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-
ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอื่นๆ	-

จากประเด็นข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลรื่องกาง จังหวัดแพร่ เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่อง เกี่ยวกับ
พฤติกรรมบริการและการสื่อสาร การเรียกร้องค่าเสียหาย ขอให้ตรวจสอบการให้บริการด้านสุขภาพของ
ภาคเอกชน ตามลำดับ แนวโน้มของการร้องเรียนลดลง แต่การร้องทุกข์เพื่อขอคำปรึกษาและความช่วยเหลือ
มากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการรู้สึกถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น และการเข้าถึงระบบ ความช่วยเหลือของโรงพยาบาล
จากการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ ทำให้สถิติข้อมูล
รวบรวมได้มีมากขึ้นตามมา ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผ่าน
ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และ
รับเรื่องดำเนินการ เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีประสานทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการ
และผู้รับบริการ และ ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ (กรณีผู้รับบริการ
มีสิทธิหลักประกัน สุขภาพ)รวมถึงการติดตามดูแลต่อเนื่อง ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ได้รับ
ผลกระทบจากการรักษาพยาบาลทางการแพทย์และสาธารณสุข 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 ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์ทบทวนระบบบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเชื่อมโยง
กับทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
๒. การพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแบบบูรณาการเชื่อมโยงกับ
นโยบายพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล โดย

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

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้คำปรึกษาในเรื่องลับและเรื่องทั่วไป

ปัญหาอุปสรรค

๑. เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไปขาดความรู้ความเข้าใจว่าพฤติกรรมใดเข้าข่ายว่าเป็นการทุจริตและประพฤตินอกขอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ จึงทำให้ไม่เกิดการร้องเรียนเมื่อเจอพฤติกรรมดังกล่าว

แนวทางแก้ไข

๑. ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป เข้าใจและแยกแยะได้ว่าพฤติกรรมใดเข้าข่ายว่าเป็นการทุจริตและประพฤตินอกขอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ
-

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่

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