




แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลร่งกวาง วัน/เดือน/ปี : ๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒	
หัวข้อ : ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลร่งกวาง	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบ	
Linkภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ :	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว) ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการพิเศษ วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายรุ่งกิจ ปินใจ) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายวีรชัย จิตประสาร) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องกวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕

ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๖/๒๑๑

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรื่องกวาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

ด้วย คณะทำงานพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลรื่องกวาง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบ และดำเนินการแก้ไข ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จึงขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลรื่องกวาง และขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์โรงพยาบาลรื่องกวาง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

รายงานผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลรื่องกวาง จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ.

๒๕๖๒

การวิเคราะห์นี้เป็นการรวบรวมการดำเนินการจากเรื่องร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องกวาง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ว่ามีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และแนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ หรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในควมมีคุณธรรม ความมีจริยธรรม และการปฏิบัติหน้าที่โดยการ ขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องกวาง	จำนวนเรื่อง
ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๒
การสื่อสารที่ไม่เหมาะสม	๒
คุณภาพมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-
ขอความช่วยเหลือ	๑

จากประเด็นข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่ เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่อง เกี่ยวกับการ ไม่ได้รับความสะดวก พฤติกรรมบริการและการสื่อสาร มาตรฐานการรักษา บริการล่าช้า และไม่ได้รับการบริการตามสิทธิ การที่เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบตามลำดับ แนวโน้มของการร้องเรียนลดลง แต่การร้องทุกข์เพื่อขอ คำปรึกษาและความช่วยเหลือมากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการรู้ถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น และการเข้าถึงระบบ ความช่วยเหลือของโรงพยาบาลจากการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็น ระบบ ทำให้สถิติข้อมูลที่รวบรวมได้มีมากขึ้นตามมา ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผ่านศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และรับเรื่องดำเนินการ เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีประสานทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และ ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ (กรณีผู้รับบริการมีสิทธิหลักประกัน สุขภาพ)รวมถึงการติดตามดูแลต่อเนื่องช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการ รักษาพยาบาลทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยผ่านการพิจารณาจาก คณะกรรมการบริหารของ โรงพยาบาล ทำให้ไม่มีการฟ้องร้องขึ้นศาลในรอบปีที่ผ่านมา และสร้างความสมานฉันท์ คงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับข้อร้องเรียน

๑. การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้คำปรึกษา และเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยประสานเรื่องระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการ ดูแลบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล รวมทั้งเครือข่ายในระดับจังหวัด ระดับเขตบริการ และระดับกระทรวง ในการจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข และมีการนำเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์ทบทวนระบบบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเชื่อมโยงกับทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

๒. การพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแบบบูรณาการเชื่อมโยงกับนโยบายพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานในองค์กร และเครือข่ายภายนอกองค์กร เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน และไม่มี การฟ้องร้องเป็นคดีความ โดยมีมาตรฐานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันทั้ง องค์กร กรณีเกิดอุบัติเหตุการร้องเรียนทุกหน่วยงาน และได้ใช้แนวปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนแบบบูรณาการ และมีการบัญชาในระบบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารทราบ ตามขั้นตอน
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้คำปรึกษาในเรื่องลับและเรื่องทั่วไป

ปัญหาอุปสรรค

๑. นโยบาย ระเบียบของหน่วยงานราชการ ทำให้แก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ล่าช้า เช่น การได้ตั้ง OPD ใหม่ โดยที่แบบแปลนของตึกไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการต้องไปใช้ห้องน้ำที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินหรือที่อาคาร IPD เดิมซึ่งไกลและมีจำนวนห้องน้ำน้อย ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก เกิดข้อร้องเรียน เมื่อโรงพยาบาลจะดำเนินการแก้ไขโดยก่อสร้างห้องน้ำเพิ่ม เกิดปัญหาล่าช้าเนื่องจากติดระเบียบพัสดุและพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ
๒. มีข้อจำกัดในด้านบุคลากร เช่นการร้องขอให้โรงพยาบาลร่งกวางออกมารับ ส่งผู้ป่วยต่างจังหวัด ในบางช่วงไม่สามารถจัดหาพยาบาลและพนักงานขับรถได้

แนวทางแก้ไข

๑. ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงนโยบาย กฎ ระเบียบที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามข้อร้องเรียน หรือไม่สามารถดำเนินการได้ในทันที
 ๒. ในกรณีข้อจำกัดในด้านบุคลากร แก้ไขโดยขอความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานหรือโรงพยาบาลใกล้เคียงมาช่วยปฏิบัติงาน
-

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลรื่องขวาง จังหวัดแพร่
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒**

การวิเคราะห์นี้เป็นการรวบรวมการดำเนินการจากเรื่องร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องขวาง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ว่ามีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และแนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ หรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในควมมีคุณธรรม ความมีจริยธรรม และการปฏิบัติหน้าที่โดยการ ขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องขวาง	จำนวนเรื่อง
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-
ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอื่นๆ	-

จากประเด็นข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลรื่องขวาง จังหวัดแพร่ เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่อง เกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข ไม่ได้ได้รับการบริการตามสิทธิ การเป็นเจ้าของหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบตามลำดับ แนวโน้มของการร้องเรียนลดลง แต่การร้องทุกข์เพื่อขอคำปรึกษาและความช่วยเหลือมากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการรู้ถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น และการเข้าถึงระบบ ความช่วยเหลือของโรงพยาบาลจากการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ ทำให้สถิติข้อมูลที่รวบรวมได้มีมากขึ้นตามมา ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผ่านศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และรับเรื่องดำเนินการ เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีประสานทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และ ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือตามมาตร ๔๑ (กรณีผู้รับบริการมีสิทธิหลักประกัน สุขภาพ)รวมถึงการติดตามดูแลต่อเนื่อง ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาลทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยผ่านการพิจารณาจาก คณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล ทำให้ไม่มีการฟ้องร้องขึ้นศาลในรอบปีที่ผ่านมา และสร้างความสมานฉันท์ คงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับข้อร้องเรียน

๑. การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้คำปรึกษา และเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยประสานเรื่องระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการ ดูแลบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล รวมทั้งเครือข่ายในระดับจังหวัด ระดับเขตบริการ และระดับกระทรวง ในการจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข และมีการนำเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์ทบทวนระบบบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเชื่อมโยงกับทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
๒. การพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแบบบูรณาการเชื่อมโยงกับนโยบายพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล โดยเน้นการ มีส่วนร่วมของหน่วยงานในองค์กร และเครือข่ายภายนอกองค์กร เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน

และไม่มีกร ฟ้องร้องเป็นคดีความ โดยมีมาตรฐานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันทั้ง องค์กร กรณีเกิดอุบัติเหตุการณ์ความเสี่ยงข้อร้องเรียนทุกหน่วยงาน และได้ใช้แนวปฏิบัติกรแก้ไขปัญหากรร้องเรียนแบบบูรณาการ และมีการปัญหาในระบบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารทราบ ตามขั้นตอน

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้คำปรึกษาในเรื่องลับและเรื่องทั่วไป

ปัญหาอุปสรรค

๑. เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไปขาดความรู้ความเข้าใจว่าพฤติกรรมใดเข้าข่ายว่าเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ จึงทำให้ไม่เกิดการร้องเรียนเมื่อเจอพฤติกรรมดังกล่าว

แนวทางแก้ไข

๑. ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป เข้าใจและแยกแยะได้ว่าพฤติกรรมใดเข้าข่ายว่าเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ

.....