



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องกวาง โทร. ๐.๕๔๕๕๙ ๗๑๑๕.

ที่ พร.๐๐๓๒.๓๐๖/ ๖๓๒๕ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และการทุจริตประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปี ๒๕๖๔ และขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเรื่อง
ร้องเรียน ฯ ขึ้นเว็บไซต์ โรงพยาบาลรื่องกวาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

ตามที่ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องกวาง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลรื่องกวาง เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ของผู้รับบริการ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการ และการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปี ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๑๐
มีนาคม ๒๕๖๔ โดยได้รับเรื่องร้องเรียน แยกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการ และข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๑๐ มีนาคม
๒๕๖๔ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรื่องกวาง ต่อไป

(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

ทราบ/อนุญาต

(นายรุ่งกิจ ปิณิจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

**รายงานผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลร่งกวาง
จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (วันที่ ๑ ต.ค.๒๕๖๓ - ๑๐ มี.ค.๒๕๖๔)**

การวิเคราะห์นี้เป็นการรวบรวมการดำเนินการจากเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลร่งกวาง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (วันที่ ๑ ต.ค.๒๕๖๓ - ๑๐ มี.ค.๒๕๖๔) ว่ามีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และแนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อ นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจ หน้าที่ของข้าราชการไม่ เป็นไปตามกฎระเบียบ หรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ทำให้ประชาชนขาด ความเชื่อถือในควมมีคุณธรรม ความมีจริยธรรม และการปฏิบัติหน้าที่โดยการ ขาดการคำนึงถึงประโยชน์ ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลร่งกวาง	จำนวนเรื่อง
ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	๑
การสื่อสารที่ไม่เหมาะสม	๑
คุณภาพมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-
เรียกร้องค่าเสียหาย	-
การเก็บความลับของผู้ป่วย	๑
ขอความช่วยเหลือ	-

จากประเด็นข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลร่งกวางจังหวัดแพร่ เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่อง เกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการและการสื่อสาร และการเก็บความลับของผู้ป่วย ตามลำดับ แนวโน้มของการร้องเรียนลดลง แต่การร้องทุกข์เพื่อขอ ค่าปรึกษาและความช่วยเหลือมากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการรู้สึกถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น และการเข้าถึงระบบ ความช่วยเหลือของโรงพยาบาลจากการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ประกอบกับการ เก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็น ระบบ ทำให้สถิติข้อมูลที่รวบรวมได้มีมากขึ้นตามมา ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ จัดซื้อจัดจ้าง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผ่านศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และรับเรื่องดำเนินการ เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติ วิธีประสานทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และ ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นยื่นคำร้องขอรับ เงินช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ (กรณีผู้รับบริการมีสิทธิหลักประกัน สุขภาพ)รวมถึงการติดตามดูแลต่อเนื่อง ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการ รักษาพยาบาลทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยผ่านการพิจารณาจาก คณะกรรมการบริหารของ โรงพยาบาล ทำให้ไม่มีการฟ้องร้องขึ้นศาลในรอบปีที่ผ่านมา และสร้างความสมานฉันท์ คงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ 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 และไม่มีมีการฟ้องร้องเป็นคดีความ โดยมีมาตรฐานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันทั้ง องค์กร กรณีเกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยงข้อร้องเรียนทุกหน่วยงาน และได้ใช้แนวปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนแบบบูรณาการ และมีการบัญชาในระบบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารทราบ ตามขั้นตอน
- ๓ . การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้คำปรึกษาในเรื่องลับและเรื่องทั่วไป

ปัญหาอุปสรรค

- ๑ . บางหน่วยงาน ขาดการอธิบาย ชี้แจง ให้ผู้ป่วยและญาติ เข้าใจใน กระบวนการในการให้การ รักษาพยาบาล และขาดการสร้างระบบการทำงานที่มีการตรวจสอบ กำกับ บันทึกลับหลักฐาน
- ๒ . ผู้ให้บริการขาดความตระหนักว่าในบางประเด็น ถือเป็นความลับของผู้ป่วย ไม่ควรเปิดเผย
- ๓ . ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ซึ่งในบางประเด็นโรงพยาบาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

แนวทางแก้ไข

- ๑ . มีนโยบาย ให้แต่ละหน่วยงานมีการสื่อสารให้ผู้รับบริการและญาติ เข้าใจในกระบวนการ รักษาพยาบาลในทุกจุด ทุกขั้นตอน ด้วยกิริยาที่สุภาพ
 - ๒ . มีนโยบายให้หน่วยงานเก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้ป่วยเป็นความลับของผู้ป่วย กล่าวถึง หรือส่งต่อข้อมูล เฉพาะที่มีผลต่อกระบวนการรักษาพยาบาล
-

**รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลรื่องขวาง
จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔(วันที่ ๑ ต.ค.๒๕๖๓ - ๑๐ มี.ค.๒๕๖๔)**

การวิเคราะห์นี้เป็นการรวบรวมการดำเนินการจากเรื่องร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องขวาง
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (วันที่ ๑ ต.ค.๒๕๖๓ - ๑๐ มี.ค.๒๕๖๔) ว่ามีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และ
แนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อ นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หา
สาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ หรือมีความ
รับผิดชอบไม่เพียงพอ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในความมีคุณธรรม ความ
มีจริยธรรม และการปฏิบัติหน้าที่โดยการ ขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และ
การยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องขวาง	จำนวนเรื่อง
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-
ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอื่นๆ	-

จากประเด็นข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลรื่องขวางจังหวัดแพร่ เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่อง เกี่ยวกับ
พฤติกรรมบริการและการสื่อสาร และการเก็บความลับของผู้ป่วย ตามลำดับ แนวโน้มของการร้องเรียนลดลง
แต่การร้องทุกข์เพื่อขอ คำปรึกษาและความช่วยเหลือมากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการรู้สึกถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น
และการเข้าถึงระบบ ความช่วยเหลือของโรงพยาบาลจากการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ประกอบกับการ
เก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็น ระบบ ทำให้สถิติข้อมูลที่รวบรวมได้มีมากขึ้นตามมา ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง โดยเรื่องร้อง ที่ผ่านศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย จะทำหน้าที่เป็น
ศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และรับเรื่องดำเนินการ เป็นคนกลางในการเจรจา
ไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีประสานทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และ ให้ความช่วยเหลือ
เบื้องต้นยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือตามมาตร ๔๑ (กรณีผู้รับบริการมีสิทธิหลักประกัน สุขภาพ)รวมถึงการ
ติดตามดูแลต่อเนื่อง ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาลทางการแพทย์
และสาธารณสุข โดยผ่านการพิจารณาจาก คณะกรรมการบริหารของ โรงพยาบาล ทำให้ไม่มีการฟ้องร้องขึ้น
ศาลในรอบปีที่ผ่านมา และสร้างความสมานฉันท์ คงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับข้อร้องเรียน

๑. การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้ คำปรึกษา และ
เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยประสานเรื่องระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการ ดูแล
บริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล รวมทั้งเครือข่ายในระดับจังหวัด ระดับเขตบริการ และระดับ
กระทรวง ในการจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข และมีการนำเรื่องร้องเรียน
ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์ทบทวนระบบบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเชื่อมโยงกับทีมบริหารความ
เสี่ยงของโรงพยาบาลเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
๒. การพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแบบบูรณาการเชื่อมโยงกับ นโยบาย
พัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล โดยเน้นการ
มีส่วนร่วมของหน่วยงานในองค์กร และเครือข่ายภายนอกองค์กร เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนและไม่มี

การฟ้องร้องเป็นคดีความ โดยมีมาตรฐานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ที่เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันทั้งองค์กร กรณีเกิดอุบัติเหตุการณความเสี่ยงข้อร้องเรียนทุกหน่วยงาน และได้ใช้แนวปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนแบบบูรณาการ และมีการบัญชาในระบบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารทราบ ตามขั้นตอน

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาในเรื่องลับและเรื่องทั่วไป

ปัญหาอุปสรรค

๑. เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไปขาดความรู้ความเข้าใจว่าพฤติกรรมใดเข้าข่ายว่าเป็นการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ จึงทำให้ไม่เกิดการร้องเรียนเมื่อเจอพฤติกรรมดังกล่าว

แนวทางแก้ไข

๑. ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป เข้าใจและแยกแยะได้ว่าพฤติกรรมใดเข้าข่ายว่าเป็นการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ
-

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวาง	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรื่องกวาง วัน/เดือน/ปี : ๑๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔	
หัวข้อ : ขอเผยแพร่ รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และการทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปี ๒๕๖๔	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และการทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปี ๒๕๖๔	
Linkภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ :	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ประภัสสร ก้อนแก้ว (นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว) ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการพิเศษ วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง รุ่งกิจ ปินใจ (นายรุ่งกิจ ปินใจ) ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วีรชัย จิตประसार (นายวีรชัย จิตประसार) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔	