



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องกวาง โทร ๐ ๕๔๕๕ ๗๑๑๕

ที่.....พ.ร.๐๐๗๒.๓๐๖./ ๖๔๖ วันที่.....๑ กันยายน ๒๕๖๔.....

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และการทุจริตประพฤตมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปี ๒๕๖๔ และขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเรื่อง
ร้องเรียน ฯ ขึ้นเว็บไซต์ โรงพยาบาลรื่องกวาง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

ตามที่ กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลรื่องกวาง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตมิชอบของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลรื่องกวาง เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ของผู้รับบริการ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการ และการทุจริตประพฤตมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปี ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ มีนาคม ถึง วันที่ ๑
กันยายน ๒๕๖๔ โดยได้รับเรื่องร้องเรียน แยกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการ และข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤตมิชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ มีนาคม ถึง วันที่ ๑ กันยายน
๒๕๖๔ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรื่องกวาง ต่อไป

(นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

ทราบ/อนุญาต

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

**รายงานผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลร่งกวาง
จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (วันที่ ๑๑ มี.ค.๒๕๖๔ – ๓๑ ส.ค.๒๕๖๔)**

การวิเคราะห์นี้เป็นการรวบรวมการดำเนินการจากเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลร่งกวาง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (วันที่ ๑๑ มี.ค.๒๕๖๔ – ๓๑ ส.ค.๒๕๖๔) ว่ามีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และแนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อ นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจ หน้าที่ของข้าราชการไม่ เป็นไปตามกฎระเบียบ หรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ทำให้ประชาชนขาด ความเชื่อถือในควมมีคุณธรรม ความมีจริยธรรม และการปฏิบัติหน้าที่โดยการ ขาดการคำนึงถึงประโยชน์ ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

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

ในช่วงที่ผ่านมา โรงพยาบาลร่งกวางได้นำนโยบาย ๒P safety มาใช้ คือ การคำนึงถึงความปลอดภัยของ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ในแต่ละกระบวนการทำงาน ได้มีการสร้างแนวทางปฏิบัติที่ยึดคุณภาพมาตรฐาน และความปลอดภัยในการให้บริการเป็นสำคัญ ทำให้แนวโน้มของการร้องเรียนลดลง แต่การร้องทุกข์เพื่อขอ คำปรึกษาและความช่วยเหลือมีโอกาสมพบได้มากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการรู้ถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น และการ เข้าถึงระบบ ความช่วยเหลือของโรงพยาบาลจากการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ประกอบกับการเก็บ รวบรวมข้อมูลที่เป็น ระบบ ทำให้สถิติข้อมูลที่รวบรวมได้มีมากขึ้นตามมา ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ จัดซื้อจัดจ้าง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผ่านศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และรับเรื่องดำเนินการ เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติ วิธีประสานทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และ ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นยื่นคำร้องขอรับ เงินช่วยเหลือตามมาตร 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 และมีการนำเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์ทบทวนระบบบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเชื่อมโยงกับทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

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

**รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลรื่องกวาง
จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔(วันที่ ๑๑ มี.ค.๒๕๖๔ – ๓๑ ส.ค.๒๕๖๔)**

การวิเคราะห์นี้เป็นการรวบรวมการดำเนินการจากเรื่องร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องกวาง
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (วันที่ ๑๑ มี.ค.๒๕๖๔ – ๓๑ ส.ค.๒๕๖๔) ว่ามีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และ
แนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อ นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หา
สาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ หรือมีความ
รับผิดชอบไม่เพียงพอ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในความมีคุณธรรม ความ
มีจริยธรรม และการปฏิบัติหน้าที่โดยการ ขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และ
การยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องกวาง	จำนวนเรื่อง
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-
ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอื่นๆ	-

ในช่วงที่ผ่านมา โรงพยาบาลรื่องกวางได้นำนโยบาย ๒P safety มาใช้ คือ การคำนึงถึงความปลอดภัยของ
ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ในแต่ละกระบวนการทำงาน ได้มีการสร้างแนวทางปฏิบัติที่ยึดคุณภาพมาตรฐาน
และความปลอดภัยในการให้บริการเป็นสำคัญ ทำให้แนวโน้มของการร้องเรียนลดลง แต่การร้องทุกข์เพื่อขอ
คำปรึกษาและความช่วยเหลือมีโอกาสพบได้มากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการรู้ถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น และการ
เข้าถึงระบบ ความช่วยเหลือของโรงพยาบาลจากการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ประกอบกับการเก็บ
รวบรวมข้อมูลที่เป็น ระบบ ทำให้สถิติข้อมูลที่รวบรวมได้มีมากขึ้นตามมา ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง โดยเรื่องร้อง ที่ผ่านศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย จะทำหน้าที่เป็น
ศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และรับเรื่องดำเนินการ เป็นคนกลางในการเจรจา
ไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีประสานทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และ ให้ความช่วยเหลือ
เบื้องต้นยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือตามมาตรา 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 ที่เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันทั้ง องค์กร กรณีเกิดอุบัติเหตุการณความเสี่ยงข้อร้องเรียนทุกหน่วยงาน และได้ใช้แนวปฏิบัติการแก้ไขปัญหา การร้องเรียนแบบบูรณาการ และมีการปัญหาในระบบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ พร้อมทั้งรายงานให้ ผู้บริหารทราบ ตามขั้นตอน

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้ คำปรึกษาในเรื่องลับและเรื่องทั่วไป

ปัญหาอุปสรรค

๑. เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไปขาดความรู้ความเข้าใจว่าพฤติกรรมใดเข้าข่ายว่าเป็นการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ จึงทำให้ไม่เกิดการร้องเรียนเมื่อเจอพฤติกรรม ดังกล่าว

แนวทางแก้ไข

๑. ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป เข้าใจและแยกแยะได้ว่าพฤติกรรมใดเข้าข่ายว่าเป็น การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ
-

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวาง	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรื่องกวาง วัน/เดือน/ปี : ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔	
หัวข้อ : ขอเผยแพร่ รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และการทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปี ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ มีนาคม ถึง วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และการทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปี ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ มีนาคม ถึง วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔	
Linkภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ :	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ประภัสสร ก้อนแก้ว (นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว) ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการพิเศษ วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง รุ่งกิจ ปินใจ (นายรุ่งกิจ ปินใจ) ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วีรชัย จิตประसार (นายวีรชัย จิตประसार) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔	