



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลรื่องกวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕

ที่ พร ๐๐๓๒.๓๐๗ / ๓๓

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนการบริการและข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ปี ๒๕๖๑ และขอ
อนุญาตนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรื่องกวาง จังหวัดแพร่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

ด้วย กลุ่มงานประกันสุขภาพ ได้จัดทำรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนการบริการและข้อร้องเรียน
ด้านการจัดซื้อจัดจ้างในหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ รวมถึงประชาชนทั่วไปได้ทราบถึง
ความก้าวหน้าการดำเนินงานกระบวนการร้องเรียนด้านการบริการและด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต่อไป นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพ จึงขออนุญาตนำรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนการบริการและข้อ
ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ดังกล่าวข้างต้นขึ้นประกาศในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรื่องกวาง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางเฉลิมศรี กองศรี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลรื่องขวาง จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

การวิเคราะห์นี้เป็นการรวบรวมการดำเนินการจากเรื่องร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องขวาง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ว่ามีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และแนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ หรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในความมีคุณธรรม ความมีจริยธรรม และการปฏิบัติหน้าที่โดยการ ขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องขวาง	จำนวนเรื่อง
คุณภาพมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	๑
การสื่อสารที่ไม่เหมาะสม	-
ไม่ได้รับความสะดวกพอสมควร	-
**** ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-

จากประเด็นข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่อง เกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข ไม่ได้ได้รับการบริการตามสิทธิ การเป็นเจ้าของหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบตามลำดับ แนวโน้มของการร้องเรียนลดลง แต่การร้องทุกข์เพื่อขอ ค่าปรึกษาและความช่วยเหลือมมากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการรู้ถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น และการเข้าถึงระบบ ความช่วยเหลือของโรงพยาบาลจากการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็น ระบบ ทำให้สถิติข้อมูลที่รวบรวมได้มีมากขึ้นตามมา ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผ่านศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และรับเรื่องดำเนินการ เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีประสานทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และ ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือตามมาตร ๔๑ (กรณีผู้รับบริการมีสิทธิหลักประกัน สุขภาพ)รวมถึงการติดตามดูแลต่อเนื่อง ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการ 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 โดย

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

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้คำปรึกษาในเรื่องลับและเรื่องทั่วไป

.....