



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสุพรรณคูหา กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
ที่ นภ ๐๐๓๓.๓๐๑/๖๕๔ วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุพรรณคูหา

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์และการเจรจาไกล่เกลี่ยได้มีการดำเนินการในไตรมาส ๑ - ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสุพรรณคูหา พบว่าตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๑๓ กันยายน ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ๒ ราย และเรื่องร้องเรียนทั่วไปเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ ครั้ง ตามเอกสารแนบ

๑. เรื่องการรักษาพยาบาล/การให้บริการทางการแพทย์ มีจำนวน ๑ เรื่อง ได้ดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไปที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองบัวลำภู

๒. เรื่องการขอความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

๓. การทุจริตประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

๔. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบเสนอมาร่วมนี้แล้ว

บัดนี้คณะกรรมการทำงานรับเรื่องร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลสุพรรณคูหา ขอเรียนให้ทราบถึงผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเอกรัฐ เรืองแสง)

เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

และยุทธศาสตร์สารสนเทศทางการแพทย์

(√) ทราบ

(นายรวมพล เหล่าหวาน)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุพรรณคูหา

สรุปผลการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอความเป็นธรรม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ กันยายน ๒๕๖๖)

ที่มา

กระทรวงสาธารณสุข ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในปี พ.ศ.๒๕๕๕ กระทรวงสาธารณสุขได้จัดตั้ง “ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๓๒๓/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๑๑ กันยายน พ.ศ.๒๕๕๕ มีบทบาทในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และเพื่อให้ส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วสามารถเยียวยา และบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่กระทรวงสาธารณสุขด้วย

ดังนั้น ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ทบทวน ปรับปรุง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๗ ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยให้ส่วนราชการนำเป็นกรอบแนวทาง ในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

งานประกันสุขภาพและยุทธศาสตร์สารสนเทศทางการแพทย์โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ ๘ โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในสังกัด โดยมีระบบการแก้ไขปัญหาและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับภารกิจให้ที่หลักธรรมาภิบาล ที่ดี ให้ความสำคัญต่อการสร้างความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ส่งเสริม และสนับสนุนการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสมประโยชน์แก่ประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

วิธีการดำเนินงาน

แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล เพื่อ

๑. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียนและการฟ้องร้องคดีทางการแพทย์

๒. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยสันติวิธี เพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล

๓. ประสานและฟื้นคืนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีความร่วมมือกับภาคประชาชน

๔. ดำเนินกิจกรรมช่วยเหลือ ระวังเหตุเบื้องต้น สร้างความสัมพันธ์ภาพกับผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบทางการให้บริการอย่างทันเหตุการณ์ พร้อมทั้งดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย

๕. รายงานสถานการณ์และความก้าวหน้าในการดำเนินงาน และการเจรจาไกล่เกลี่ยต่อผู้บริหารทราบเป็นระยะ ๆ

๖. สรุปรวบรวมข้อร้องเรียน/เรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมประเมินผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส

ผลการดำเนินงาน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖) ไม่มีเรื่อง ประชาชนร้องเรียน ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม และมีเรื่องความเสี่ยงในการดำเนินการด้านการดูแลผู้รับบริการจำนวน ๒ เรื่อง และได้ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบเป็นข้อมูลตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปัญหาและวางแนวทางป้องกัน เพื่อให้ได้ข้อยุติหรือมิให้เกิดการร้องเรียนขึ้น โดยมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติทั้งหมด ๑ เรื่อง ซึ่งสามารถจำแนกเป็นประเภทการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรมได้ ดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
	รับเรื่องไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ผลการดำเนินงาน
๑. การรักษาพยาบาล/การให้บริการทางการแพทย์	๓	๓	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๒. การขอความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑	๐	๐	
๓. การทุจริตประพดุมิชอบ	-	-	-
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๐	๐	
๕. การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-
รวม	๔	๔	

ตารางเปรียบเทียบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอความเป็นธรรม

และความเสี่ยงโรงพยาบาลสุพรรณคูหา

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)

ลำดับที่	ทีมคร่อม	ต.ค. ๒๕๖๕ - ก.ย. ๒๕๖๖
๑	PCT	๘๘๖
๒	PTC	๑๔๓
๓	IC	๗๘
๔	ENV	๑๕๖
๕	IM	๗๖
๖	HRD	๒๘๙
๗	COM	๑๕
๘	OTH	๘๘

สรุป

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม ของโรงพยาบาลสุพรรณคูหา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ กันยายน ๒๕๖๖) พบว่าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ กันยายน ๒๕๖๖) ไม่มีเรื่องประชาชนร้องเรียน ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม และมีเรื่องความเสี่ยงในการดำเนินการด้านการดูแลผู้รับบริการจำนวน ๒ เรื่อง และได้ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบเป็นข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปัญหาและวางแนวทางป้องกัน เพื่อให้ได้ข้อยุติหรือมิให้เกิดการร้องเรียนขึ้น โดยมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในระหว่างดำเนินการ ซึ่งสามารถจำแนกเป็นประเภทการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรมได้ การจัดให้มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยการช่วยเหลือระงับเหตุเบื้องต้น สร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการอย่างทันเหตุการณ์ ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อให้เรื่องยุติโดยเร็วที่สุด พร้อมกันนี้ได้มีมาตรการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม และสร้างจิตสำนึกของบุคลากรสาธารณสุขในหน่วยงานสังกัดให้มีวินัย และป้องกันการกระทำผิดวินัย และการทุจริตประพฤติมิชอบด้วยปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

๑. การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความล่าช้าในการดำเนินงานตามขั้นตอนและต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เนื่องจากประเด็นร้องเรียน ร้องทุกข์บางเรื่องที่ไม่มีหลักฐานชัดเจน

๒.หน่วยงานในสังกัดให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียน เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่เคร่งครัดวินัยแต่ขาดการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน ส่งผลให้พฤติกรรมกรรมการบริการและคุณภาพการบริการที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น จนเกิดการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.เมื่อเกิดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรมขึ้นในหน่วยงานแล้ว ยังขาดการสื่อสารทำความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างผู้ร้องและหน่วยบริการ ส่งผลให้มีการฟ้องร้องคดีเกิดขึ้น

๔.การร้องเรียน ร้องทุกข์ในเรื่องเดียวกัน ผู้ร้องได้ยื่นไปยังหน่วยงานหลายหน่วยงาน ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน และกลุ่มงานต้องรายงานผลการดำเนินการให้ทุกหน่วยงานทราบ ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับหน่วยงานโดยใช้เหตุ

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา

๑.ผู้บริหารของหน่วยบริการควรให้ความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยการกำกับติดตาม และกำกับเจ้าหน้าที่เร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานให้ทราบโดยเร็ว

๒.วิเคราะห์ขั้นตอน ปัญหาที่ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า เพื่อวางแนวทางหรือมาตรการในการพัฒนาหรือปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ควรรับทำความเข้าใจกับผู้ฟ้องร้อง เพื่อลดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้น และหากรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ควรดำเนินการไกล่เกลี่ยให้เรื่องดังกล่าวยุติโดยเร็ว เพื่อป้องกันการร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางอื่น หรือมีการฟ้องคดีต่อไป

๔.หน่วยบริการควรนำประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ต่าง ๆ มาถอดบทเรียน เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหการร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่เป็นประจำ

๕.กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดมีมาตรการเสริมสร้างการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และสร้างจิตสำนึกของบุคลากรในหน่วยงานให้มีวินัย เพื่อป้องกันการกระทำผิดวินัยต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้สรุปรายงาน

(นายเอกรัฐ เรืองแสง)

เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน

รักษาการหัวหน้างานประกันสุขภาพและยุทธศาสตร์สารสนเทศทางการแพทย์