

โรงพยาบาลคอนสวรรค์

สรุปผลการดำเนินงาน

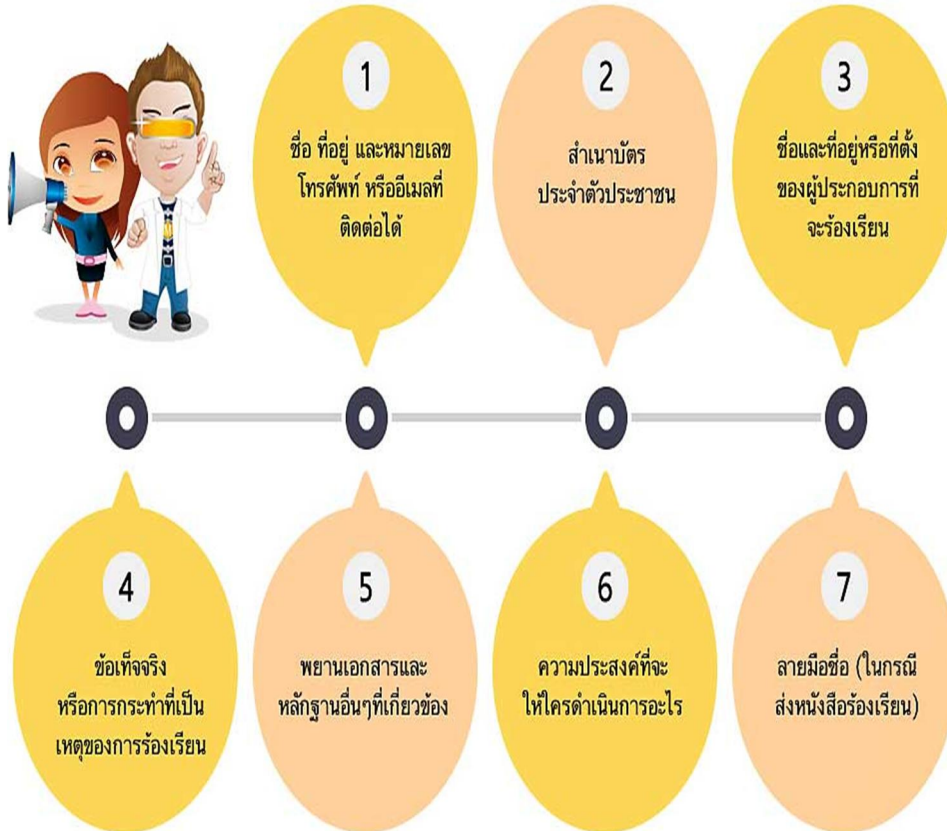
การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการประพฤตินิยมชอบในการปฏิบัติราชการและ

ด้านการทุจริต ประจำปีงบประมาณ 2566

(ระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 – ธันวาคม 2565)

องค์ประกอบการร้องเรียน

ถ้าจะร้องเรียนต้องมีอะไรบ้างเพื่อให้องค์ประกอบครบเป็นเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์และเข้าสู่การพิจารณาได้



สรุปผลการดำเนินงาน

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการประพฤตินิยมชอบในการปฏิบัติราชการและด้านการทุจริต
ประจำปีงบประมาณ 2566

(ระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 – ธันวาคม 2565)

เกริ่นนำ

โรงพยาบาลคอนสวรรค์ เป็นโรงพยาบาลชุมชนให้บริการ ขนาด F2 45 เตียง ครอบคลุมพื้นที่ 9 ตำบล 103 หมู่บ้าน มีประชากรในพื้นที่บริการ จำนวน 53,391 คน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งหมด 168 คน (ณ 31 ตุลาคม 2565)

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ทุจริต นั้น

โรงพยาบาลคอนสวรรค์ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการฯ คณะต่างๆ และจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อดำเนินการให้ความเป็นธรรม ให้ความรู้แก่ประชาชน หรือผู้มารับบริการ โดยศูนย์ดังกล่าวนี้อยู่ในความรับผิดชอบของ **ศูนย์หลักประกันสุขภาพ** โดยมีหน้าที่ ทบทวนข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน และตอบกลับ ดำเนินการตามความเหมาะสมเพื่อให้ผู้บริการพึงพอใจ ลดการร้องเรียน (ดังรูป)





หน้าที่สำคัญอีกอย่างของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คือ การรับเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน การทุจริต ประพฤติมิชอบในส่วนราชการ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลคอนสวรรค์เฉลิมพระเกียรติมีหลายช่องทาง ได้แก่

ช่องทางที่ 1 ทาง Web site ของโรงพยาบาล <http://www.kswhos.com/>

ช่องทางที่ 2 ทางไปรษณีย์ โรงพยาบาลคอนสวรรค์ เลขที่ 431 หมู่ 13 ต.คอนสวรรค์ อ.คอนสวรรค์ จ.ชัยภูมิ 361๔๐

ช่องทางที่ 3 ผู้รับเรื่องร้องเรียน มีอยู่ตามจุดต่างๆ ในโรงพยาบาลฯ ทุกอาคาร

ช่องทางที่ 4 ทางโทรศัพท์ หมายเลข 044- 889022 และเบอร์ตรง

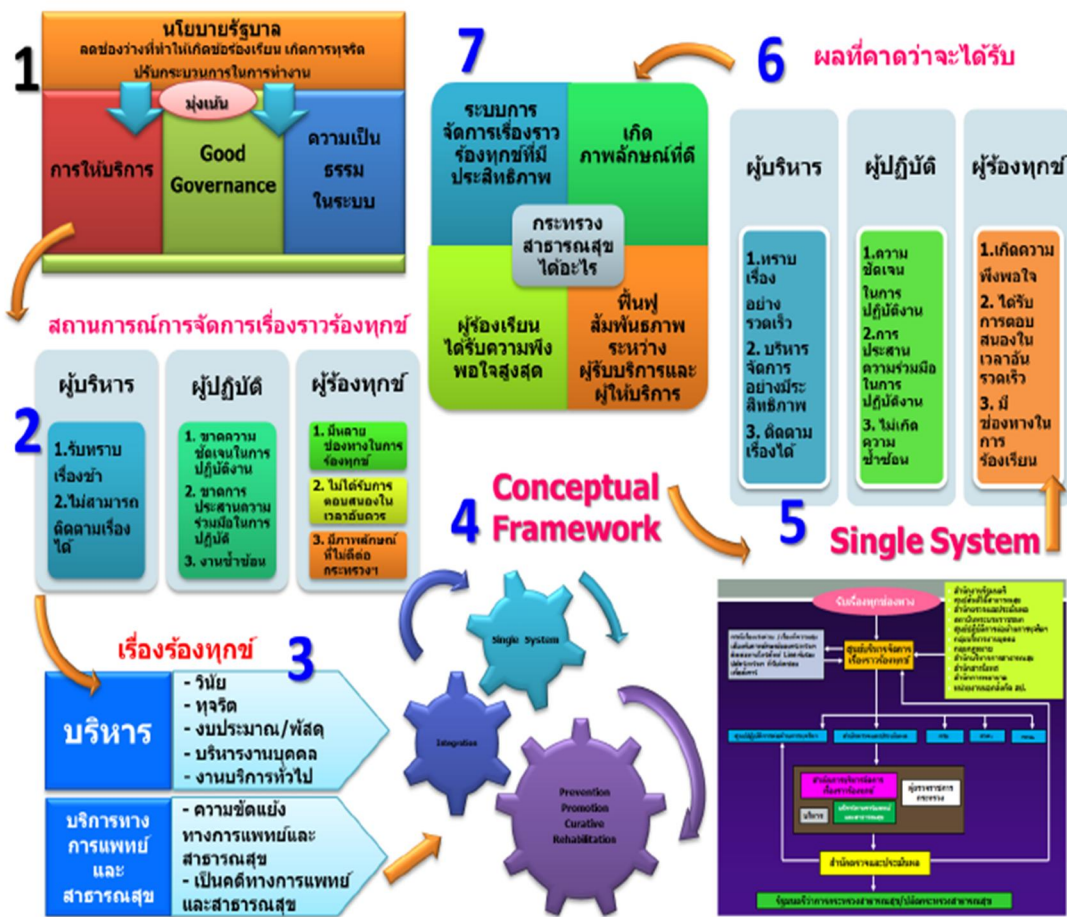
- ผู้อำนวยการฯ 081-600-8667
- หัวหน้าศูนย์ร้องเรียน 099-0242526
- หัวหน้าทีมความเสี่ยง 081-6467533
- หัวหน้าบริหาร 089-6641130

ช่องทางที่ 5 ศูนย์ร้องเรียน ห้องหมายเลข 1 (อาคารผู้ป่วยนอก)

ช่องทางที่ 6 เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลคอนสวรรค์ (รับทุกที่)

ช่องทางที่ 7 ศูนย์ดำรงธรรม อยู่ที่ว่าการอำเภอคอนสวรรค์

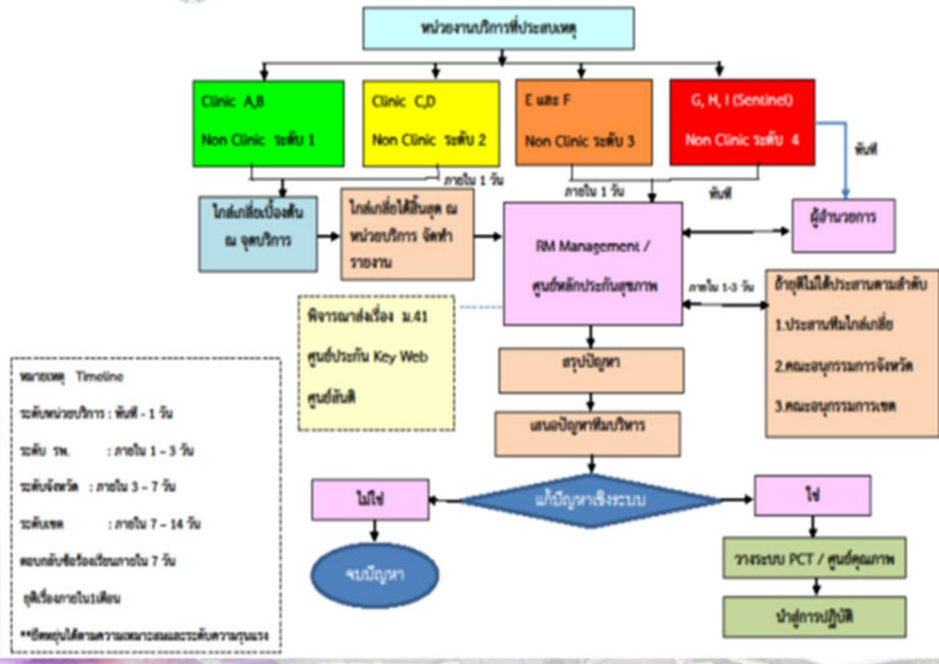
กระบวนการปฏิบัติงานจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ นั้น ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลและนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37 และมาตรา 41 “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงต่อไป.....“



แผนภาพ กรอบแนวคิดการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข



กระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการการแพทย์ (Flow และแนวทางปฏิบัติ)



กระบวนการทำงานของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ



การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลคอนสวรรค์ รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ 2566 ระหว่าง ตุลาคม 2565 - ธันวาคม 2565 ดังนี้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น 3 เรื่อง จำแนกผ่านช่องทางการร้องเรียนเป็น 7 ช่องทาง ประกอบด้วย 1. Web Site โรงพยาบาล 2. ทางไปรษณีย์ 3. ผู้รับเรื่องร้องเรียน 4. โทรศัพท์ 5. ศูนย์ร้องเรียน 6. เจ้าหน้าที่ 7. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคอนสวรรค์ พบว่ามีการร้องเรียนผ่านช่องทาง แบบเดินเข้าสัมภาษณ์ มากที่สุด จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100 ตามลำดับดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางรับข้อร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
เดินแบบสัมภาษณ์	3	100
รวม	3	

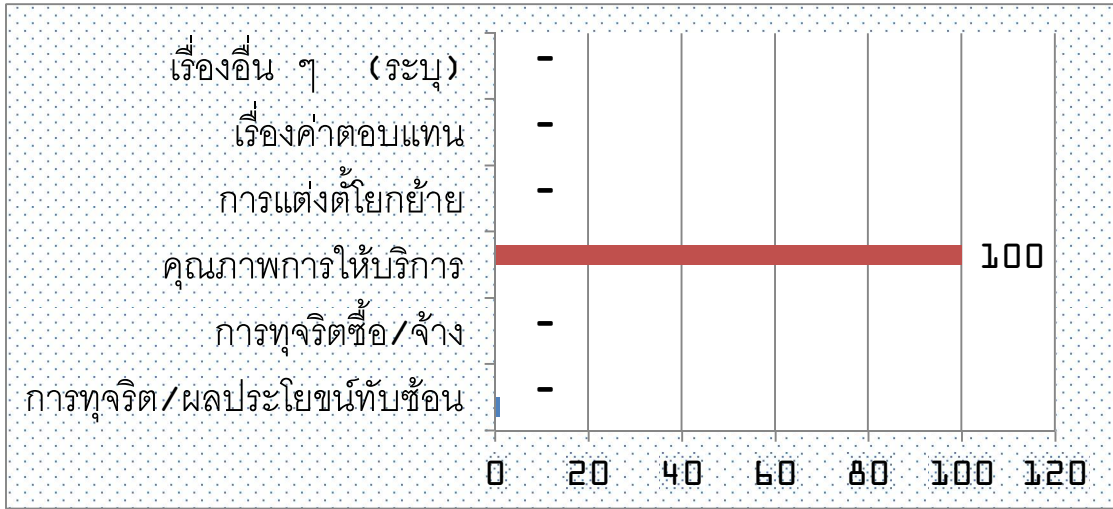
ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 ธันวาคม 2565 จะเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับความไม่สะดวกในการเข้ารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 33.33 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

จำแนกเรื่อง	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
ความไม่สะดวกในการเข้ารับบริการ	1	33.33

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลคอนสวรรค์ ได้ดำเนินการส่งเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่สะดวกในการเข้ารับบริการ เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าว หน่วยบริการ มีการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 ซึ่งมีจำนวนผู้มารับบริการในแต่ละวันจำนวนมาก ทำให้ผู้ให้บริการไม่มีความสะดวกสบายในด้านต่างๆ เช่น สถานที่จอดรถ พื้นที่แออัด

ในส่วนเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ในงวดนี้ยังไม่ได้รับการร้องเรียนในเรื่องการทุจริตการจัดซื้อ/จัดจ้างแต่อย่างใด



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละของเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภท

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นส่วนหนึ่งในศูนย์หลักประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลคอนสวรรค์ มีหน้าที่หลักในการให้ความเป็นธรรม ให้ความรู้ ให้การสนับสนุนผู้รับบริการ เข้าถึง คุ่มครองสิทธิผู้รับบริการทุกช่องทาง โดยมุ่งเน้นให้ประชาชน เข้าถึงสิทธิของตนเองอย่างเป็นธรรม ได้รับการคุ้มครอง โดยท่านผู้อำนวยการฯมีนโยบายว่า “การให้ที่ยิ่งใหญ่ คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน ” โดยกำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สนับสนุนภาคีเครือข่ายให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการอย่างยุติธรรม ให้ความสะดวก ความรวดเร็ว แก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าทันท่วงที เพื่อลดการร้องเรียน แต่ก็ยังพบว่า การร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการยังเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ อาจเนื่องจากการะงานที่มากขึ้น ความรับผิดชอบมากขึ้น สถานที่ให้บริการแออัด

โรงพยาบาลคอนสวรรค์ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามกระบวนการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการฯ ตามคำสั่งของโรงพยาบาลคอนสวรรค์ ที่ 136/2560 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2560 โดยสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจาก ส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา 37 และมาตรา 41 “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงต่อไป.....”

ปัญหาอุปสรรค

1. ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน พบว่า มีความล่าช้า เกิดการทวงถามอยู่บ่อยๆ

แนวทางแก้ไข

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้โดยเร็ว โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

2. จัดอบรม ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ให้มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข MOPH “พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา” และอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลคอนสวรรค์ “ซื่อสัตย์ มีวินัย ใฝ่คุณธรรม”