



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน...งานนิติกร โทร.๐ ๔๒๗๒ ๑๑๑๑... ต่อ ๑๑๐๒

ที่ สน.๐๐๓๒ ๓๐๑.๑.๑/..... วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.....

เรื่อง รายงานผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานและการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

ตามที่ งานนิติกร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ได้ดำเนินการตรวจสอบการ
ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่ามีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓ เรื่อง ดังนี้

๑.การเก็บค่ารักษาพยาบาลเกิน จำนวน ๒ เรื่อง

๒.การบริการทางการแพทย์ จำนวน ๒ เรื่อง

ทั้งนี้ งานนิติกรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อยุติ
เรื่องเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธัญญรัตน์ สร้างคำ)

นิติกร



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน...งานนิติการ โทร. ๐-๔๒๓๒-๑๑๑๑... ต่อ ๑๑๑๒

ที่ สน.๐๐๓๒.๓๐๑.๑.๑/..... วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.....

เรื่อง รายงานผลการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

ตามที่ งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ได้ดำเนินการตรวจสอบการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่าไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่ส่งมางานนิติการ และหรือหน่วยงานใดในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดินแต่อย่างใด

ทั้งนี้ กลุ่มงานพัสดุ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ได้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างอื่นๆอย่างเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวอัญญรัตน์ สร้างคำ)
นิติกร

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ลำดับ	หนังสือรับที่	ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผลการตรวจสอบ	ผลการดำเนินการ/แนวทางแก้ไข
๑	รพร.สว่างแดนดิน ลว. ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๐	เรียกเก็บเงินสิทธิประกันสังคมของผู้ป่วย เกิน	เนื่องจากความบกพร่องในระบบการตรวจสอบ สิทธิ์ และการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ	ได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดย การเบิกเงินคืนให้ผู้ป่วยเรียบร้อยแล้ว
๒	รพร.สว่างแดนดิน ลว. ๗ ธันวาคม ๒๕๖๐	ผู้ป่วยขาหักแต่การรักษาไม่ได้ตามหลัก และใส่เฝือกอ่อนให้	แพทย์ได้ให้ญาติตัดสินใจ โดยอธิบายอาการผู้ป่วย และแนวทางการรักษา โดยชี้ให้เห็นถึงข้อดี และ ข้อเสียในการรักษาแต่ละวิธี ซึ่งญาติผู้ป่วยได้เลือก การรักษาด้วยวิธีดิ่งกระดูกด้วยอุปกรณ์ทาง การแพทย์	ได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดย ทำหนังสือชี้แจงผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว
๓	รพร สว่างแดนดิน ลว. ๑๙ มกราคม ๒๕๖๑	เรียกเก็บเงินส่วนเกินของคนไข้	เนื่องจากความบกพร่องในระบบการตรวจสอบ สิทธิ์ และการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ	ได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดย การเบิกเงินคืนให้ผู้ป่วยเรียบร้อยแล้ว
๔	ฝ่ายสวัสดิการและสังคม (ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์) วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	ไม่ได้รับการรักษาจากแพทย์อย่างเต็มที่ เนื่องจากแพทย์ไม่ค่อยเข้าตรวจรักษาที่ โรงพยาบาล	การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการไม่ ถูกต้องตรงกัน ทำให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลไม่ ถูกต้อง	ได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดย ชี้แจงผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน งานนิติการ โทร. ๐ ๔๒๗๒ ๑๑๑๑ ต่อ ๑๑๐๒

ที่ สน. ๐๐๓๒.๓๐๑.๑.๑/..... วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

ด้วย งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน ขอรายงานผลการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดังนี้

- | | |
|--|--------------------|
| ๑.๑.การปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน | จำนวน ๔ เรื่อง |
| ๑.๒.การจัดซื้อจัดจ้าง | จำนวน เรื่อง |

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนตามอำนาจหน้าที่พร้อมชี้แจงและดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อลดความเสี่ยงการฟ้องร้องเป็นคดีความในศาล เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ไม่มีเรื่องค้างดำเนินการ

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ ดังนี้

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในบางกรณีไม่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด อันเนื่องมาจากการประสานงานระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่จริงที่ต้องใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติ ทำให้การดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปเป็นอย่างล่าช้า ไม่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องหรือประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดเป็นความเสี่ยงต่อการฟ้องร้องเป็นคดีความในศาล ราชการได้รับความเสียหาย

แนวทางการแก้ไข

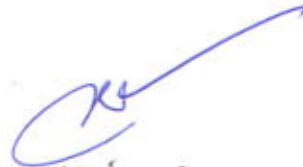
เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หน่วยงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความร่วมมือและตระหนักถึงความสำคัญในการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

- ปรับปรุงและทบทวนกระบวนการงาน (Flowchart) ให้มีความเป็นปัจจุบัน มีขั้นตอนกระบวนการและระยะเวลาดำเนินการในแต่ละขั้นอย่างชัดเจน
- กำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยจัดทำเป็นคำสั่งแต่งตั้ง

- แยกประเภทการร้องเรียน และระดับความเสี่ยง เพื่อสะดวกต่อการลำดับความรุนแรง หรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น
- ควรมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบผลการสอบข้อเท็จจริงและผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ก่อน มีการแจ้งกลับข้อร้องเรียนทุกครั้ง เพื่อลดความเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องเป็นคดีความ
- ส่งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไปอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะเฉพาะด้าน เช่น การเจรจาไกล่เกลี่ย
- กำชับให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดตามที่ร้องขอโดยเคร่งครัด

ในการนี้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๑ ที่พบดังกล่าวนี้ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน จะนำไปปรับปรุงและพัฒนาตามแนวทางการแก้ไขที่ได้นำเสนอแนะไปข้างต้น เพื่อให้ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายพงษ์ศักดิ์ ราชโสภณ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ