



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

ที่ นค ๐๐๓๒.๓๐๑(๐๕)/๔๗๒

วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสังคม ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

ความเป็นมา

ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาคมีคุณภาพรวดเร็วลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศให้ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัด เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน จังหวัดหนองคายได้ออกหนังสือที่ นค ๐๐๑๗.๓/๑๖๔๘๒ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗ เรื่องการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัดหนองคาย โดยที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจังหวัดหนองคาย มีมติเห็นชอบให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน อำเภอ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำส่วนราชการ/หน่วยงาน เพื่อกระจายการบริการประชาชนและแก้ไขความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสังคม จึงขอสรุปผลการดำเนินการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

ผลการดำเนินงาน ประเภทการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๓

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ (เรื่อง)			ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (เรื่อง)		
	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว
๑. การบริการล่าช้า รอนาน	๕	๑	๕	๓	๒	๓
๒. พฤติกรรมไม่สุภาพ/ไม่เหมาะสม	๔	๑	๔	๔	๒	๔
๓. เรื่องชู้สาว	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔. โดนฟ้องร้อง , เรียกค่าเสียหาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕. ไม่รักษาความลับของผู้ป่วย	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๖. ไม่สมัครใจอยู่/หนีกลับ/ขอไปรักษาที่อื่น /ขอบัตรคืน	๐	๐	๐	๔	๓	๔
๗. อื่นๆ	๐	๐	๐	๒	๒	๒
รวม	๙	๑	๙	๑๓	๒	๑๓

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๒ เรื่อง

- ร้องเรียนเรื่องการบริการล่าช้า รอนาน จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมไม่สุภาพ/ไม่เหมาะสมรอนาน จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- ร้องเรียนเรื่องชู้สาว จำนวน ๑ เรื่อง ไม่มีข้อร้องเรียน
- ร้องเรียนเรื่องโดนฟ้องร้อง , เรียกค่าเสียหาย ไม่มีข้อร้องเรียน

หนองคาย “เกษตรอุตสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง”

- ร้องเรียนเรื่องการไม่รักษาความลับของผู้ป่วย จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -
- ร้องเรียนเรื่องการไม่สมัครใจอยู่/หนีกลับ/ขอไป รักษาที่อื่น /ขอบัตรคืน จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
- ร้องเรียนเรื่อง อื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

จากสถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสังคมพบว่าส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนการให้ข้อเสนอแนะ และความไม่พอใจในพฤติกรรมกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่ถึงขั้นร้องเรียนในระดับ ๑ ที่จะต้องประสานหน่วยงานอื่นแก้ไข (ภายนอกกระทรวงสาธารณสุข) ส่วนมากอยู่ในระดับ ๒ ซึ่งสามารถบริหารจัดการได้เองภายในหน่วยงาน อย่างเช่น อันดับ ๑ เป็นเรื่องไม่สมัครใจอยู่/หนีกลับ/ขอไป รักษาที่อื่น จำนวน ๔ ครั้ง มีการให้บริการรักษาตามขั้นตอน แต่ผู้ป่วยและญาติปฏิเสธการรับการรักษาต่อ และขอไปรักษาที่อื่น โดยมีการรายงานแพทย์ทราบและให้ผู้ป่วยเซ็นต์ไม่สมัครใจอยู่รักษา อันดับ ๒ ข้อร้องเรียนการบริการล่าช้า รอนาน จำนวน ๓ ครั้ง จากการให้บริการทางห้องตรวจผู้ป่วยนอก เนื่องจากผู้มารับบริการขาดความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด แต่มีการเจรจา และพูดคุย และหาข้อยุติร่วมกันแล้ว ไม่มีปัญหาข้อร้องเรียนไปที่หน่วยงานภายนอก การให้บริการห้องจ่ายยาไม่มีผู้ปฏิบัติงานจ่ายยาคนไข้ทำให้คนไขรอนาน ร้องเรียนไปหน่วยงานภายนอก ปปท.เขตขอนแก่น จังหวัดได้มีการสอบข้อเท็จจริงและสรุปผลให้ภาคทัณฑ์ อันดับ ๓ เป็นเรื่องพฤติกรรมไม่สุภาพ/ไม่เหมาะสม ซึ่งในปี ๒๕๖๑ พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน ๓ ครั้ง ผ่านช่องทาง Facebook ๑ ครั้ง และ งาน OPD ๑ ครั้ง IPD ๑ ครั้ง ได้มีการพูดคุย และสอบถามตัวเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้มารับบริการ และให้การอบรมเพื่อปรับพฤติกรรมกรรมการให้บริการให้มีความเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประเภทการจัดซื้อจัดจ้าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๓

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ (เรื่อง)			ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (เรื่อง)		
	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว
๑. ด้านความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-
๒. การทุจริตของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-
๓. การไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ ประกาศ มติ หรือ ข้อบังคับหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	-	-	-	-	-	-
๔. การถูกฟ้องร้อง , เรียกค่าเสียหาย	-	-	-	-	-	-
๕. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-

โรงพยาบาลสังคมไม่มีข้อร้องเรียน เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ประการใด สำหรับปัญหาอุปสรรคเนื่องจากหน่วยงานยังไม่มีข้อร้องเรียนในกรณีดังกล่าว จึงไม่มีปัญหาอุปสรรค ซึ่งปรากฏจากข้อร้องเรียนหรือข้อทักท้วง รวมทั้งจากการตรวจสอบภายใน และการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการจัดวางระบบควบคุมภายใน ก็ไม่พบปัญหาอุปสรรคหรือมีความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญแต่อย่างใด

หนองคาย “เกษตรอุตสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง”

อย่างไรก็ตาม สำหรับแนวทางแก้ไข งานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสังคมได้ดำเนินการ จัดหาตามข้อกำหนด และระเบียบอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีการควบคุมภายในระดับหน่วยงานย่อย โดยใช้แนวทางการควบคุมภายใน ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อควบคุมกำกับปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


 (นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ)
 นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ


 (นายบรรจบ อุบลแสน)
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม