

รายงานสรุปผลการร้องเรียนทั่วไป
ปัญหาสรรคและแนวทางแก้ปัญหา
โรงพยาบาลศรีเชียงใหม่
จังหวัดหนองคาย

ผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๑. การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแล้วดังนี้ คือ

- ๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ๑ แห่ง
- ๒. โรงพยาบาลทั่วไป ๑ แห่ง
- ๓. โรงพยาบาลชุมชน ๘ แห่ง
- ๔. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ๙ แห่ง

กำหนดให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย โรงพยาบาลหนองคาย โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยให้มีสถานที่หน่วยรับเรื่องที่ชัดเจน มีป้ายแสดงสถานที่ตั้ง มีผู้รับผิดชอบในการรับเรื่อง ทั้งเรื่องร้องเรียนที่เป็นหนังสือ ทางโทรศัพท์ บัตรสนเท่ห์ ทางสื่อมวลชน รวมตลอดถึงกรณีความไม่พอใจในรูปแบบต่างๆ มีการดำเนินการเพื่อให้ได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

การดำเนินการกับกรณีร้องเรียน

กรณีที่เป็นการร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ จะพิจารณาในเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดหรือเนื้อหาพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปหรือไม่ โดยพิจารณาความน่าเชื่อถือ ลักษณะ ขนาดความรุนแรงหรือร้ายแรงของการร้องเรียนประกอบกับข่าวสารหรือภาวะแวดล้อมต่างๆ ประกอบกัน หากเห็นว่ามีความละเอียดเพียงพอจะทำการสืบสวนต่อไป

กรณีการร้องเรียนด้วยวาจา หรือด้วยหนังสือ หรือการร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น จะตรวจสอบตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกกรณี แล้วพิจารณาว่ามีมูลตามที่กล่าวหาหรือไม่ หากไม่มีมูลจะยุติเรื่อง หากเห็นว่ามีมูลเป็นความผิดก็จะดำเนินการตามควรแก่กรณี แล้วพิจารณาว่ามีมูลตามที่กล่าวหาหรือไม่ หากไม่มีมูลจะยุติเรื่อง หากเห็นว่ามีมูลเป็นความผิดก็จะดำเนินการตามควรต่อไป

กรณีที่มีการร้องเรียนโดยเฉพาะที่เป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุว่าผู้ร้องเป็นใคร หรือระบุชื่อผู้ร้อง แต่เมื่อตรวจสอบดูแล้วไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องที่แท้จริง เพื่อคุ้มครองผู้ถูกร้องไม่ได้รับความเสียหายจะทำการสืบสวนในทางลับ หากไม่ปรากฏเรื่องตามที่กล่าวหาจะยุติเรื่อง แต่หากปรากฏว่ามีมูลก็จะดำเนินการตามควรแก่กรณีต่อไป

แสดงข้อมูลการร้องเรียน

ลำดับ	รายการ	จำนวนเรื่อง (๕ปี ย้อนหลัง)				
		๖๑	๖๒	๖๓	๖๔	๖๕
๑	บัตรสนเท่ห์	๐	๐	๐	๐	๐
๒	วาจา	๐	๐	๐	๐	๑
๓	หนังสือ	๐	๐	๐	๐	๐
๔	จากหน่วยงานอื่น	๐	๐	๐	๐	๐

๒. การไกล่เกลี่ยประณิประนอม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย โรงพยาบาลหนองคาย โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอและสถานีอนามัย ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ได้จัดตั้งศูนย์และทีมไกล่เกลี่ยประณิประนอมกรณีมีปัญหาความไม่พอใจของผู้มารับบริการหรือประชาชนทั่วไป ทุกอำเภอจะมีทีมติดตามเรื่องที่ไม่พอใจ ทำความเข้าใจกับผู้ที่ไม่พอใจ แลพแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เพื่อความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งดำเนินการโดยบุคลากรทั้งที่ผ่านการอบรมในหลักสูตรนักเจรจาไกล่เกลี่ยตามหลักสูตรของกระทรวงสาธารณสุขและของจังหวัด และผู้ที่ยังไม่ผ่านการอบรมแต่เป็นผู้ที่มีความสามารถในการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งการดำเนินการสามารถประสบผลสำเร็จอย่างดี

ข้อมูลการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนทั่วไป ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ลำดับ	รายการ	รวม	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่ดำเนินการ	
					จำนวน	หมายเหตุ
๑	การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๐	๐	๐	๐	
๒	พฤติกรรมบริการ					
๓	พฤติกรรมส่วนตัว					
๔	ผลประโยชน์ทับซ้อน					
๕	อื่นๆ					

ประเด็นปัญหาอุปสรรคเรื่องร้องเรียน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข พฤติกรรมการให้บริการ ระยะเวลาการรอคอย การพุดจาของผู้ให้บริการ

แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

- (๑) ทำโครงการจัดอบรมให้ความรู้ทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่
- (๒) การเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม
- (๓) การดำเนินการกับผู้กระทำผิดขั้นเด็ดขาด
- (๔) การลงพื้นที่เพื่อสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่