

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เขตสุขภาพที่ ๘

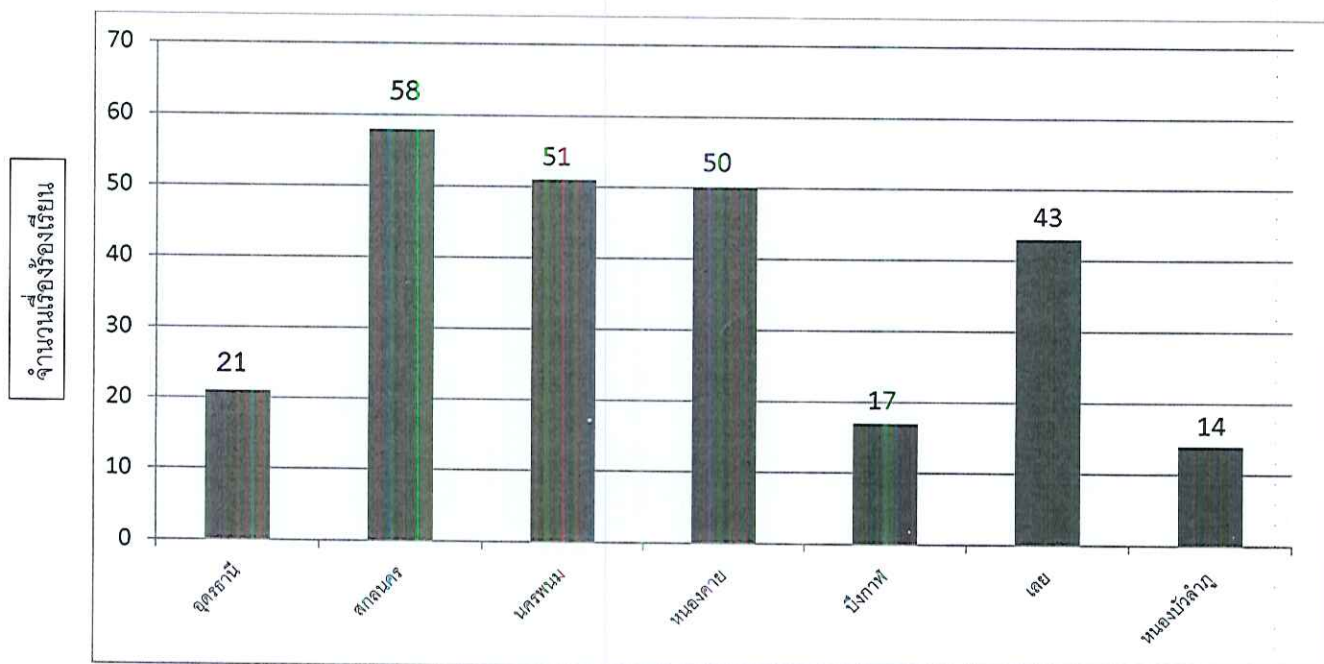
ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป ในเขตสุขภาพที่ ๘ ในปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ ๒๕๕๙) พบเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	จำนวน ๔๖ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว	จำนวน ๓๓ เรื่อง
๓. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตประพฤติดมิชอบ	จำนวน ๖ เรื่อง
๔. เรื่องร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	จำนวน ๒๙ เรื่อง
๕. เรื่องอื่นๆ (ม.๔๑)	จำนวน ๑๓๙ เรื่อง

รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๒๕๔ เรื่อง

ประเด็นที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ ประเด็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล จำนวน ๔๖ เรื่อง คิดเป็น (ร้อยละ ๑๘.๙) รองลงมา เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็น (ร้อยละ ๑๑.๘) เรื่องร้องเรียนขอความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็น (ร้อยละ ๑๑.๘) และ เรื่องร้องเรียนในประเด็นงานบริหารทั่วไป จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็น (ร้อยละ ๑๑.๑)

โดยจังหวัดที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุดคือจังหวัดสกลนคร จำนวน ๕๘ เรื่อง คิดเป็น(ร้อยละ ๒๒.๒) รองลงมาคือจังหวัดนครพนม จำนวน ๕๑ เรื่อง คิดเป็น (ร้อยละ ๒๑.๗) รองลงมาอันดับที่สาม คือจังหวัดหนองคาย จำนวน ๕๐ เรื่อง คิดเป็น (ร้อยละ ๑๙.๑) และรองลงมาได้แก่จังหวัดเลย จำนวน ๔๓ เรื่อง คิดเป็น (ร้อยละ ๑๖.๕)



จำนวนเรื่องร้องเรียนโดยรวมของแต่ละจังหวัด (สสจ. รพศ. รพท.) ในปีที่ผ่านมา ปีงบประมาณ ๒๕๕๙

สรุปการจัดทำเรื่องเรียน/เรื่องเรียน เขตสุขภาพที่ ๘

๑. การจัดการเรื่องเรียน/เรื่องทุกข สำหรับงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย / โรงพยาบาลหนองคาย

ประเภทเรื่องเรียน	เรื่องเรียน/เรื่องทุกข ปีงบประมาณ ๒๕๕๗					เรื่องเรียน/เรื่องทุกข ปีงบประมาณ ๒๕๕๘					เรื่องเรียน/เรื่องทุกข ปีงบประมาณ ๒๕๕๙					หมายเหตุ
	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	
๑. เรื่องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	-	-	-	-	-	๑	๑	-	-	-	๓	๑	๒	-	-	
๒. เรื่องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว	๔	๔	-	-	-	๒	๒	-	-	-	๖	๒	๔	-	-	
๓. เรื่องเรียนเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ	๒	๒	-	-	-	๒	๑	๑	-	-	๑	๑	-	-	-	
๔. เรื่องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	๑	๑	-	-	-	๔	๔	-	-	-	๙	๔	๕	-	-	
๕. เรื่องเรียนเรื่องอื่นๆ	-	-	-	-	-	๕	๕	-	-	-	๓๑**	๒๗	๔	-	-	
รวม	๗	๗	-	-	-	๑๔	๑๓	๑	-	-	๕๐	๓๕	๑๔	-	-	

** หมายเหตุ : เป็นเรื่องเรียนขอรับการช่วยเหลือ (ม.๔๑) จำนวน ๒๕ เรื่อง

๒. การจัดการเรื่องเรียน/เรื่องทุกข สำหรับงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี / โรงพยาบาลอุดรธานี

ประเภทเรื่องเรียน	เรื่องเรียน/เรื่องทุกข ปีงบประมาณ ๒๕๕๗					เรื่องเรียน/เรื่องทุกข ปีงบประมาณ ๒๕๕๘					เรื่องเรียน/เรื่องทุกข ปีงบประมาณ ๒๕๕๙					หมายเหตุ
	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	
๑. เรื่องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	๔	๔	-	-	-	๔	๔	-	-	-	๒	๒	-	-	-	
๒. เรื่องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว	๒	๒	-	-	-	๒	๒	-	-	-	๑๐	๑๐	-	-	-	
๓. เรื่องเรียนเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
๔. เรื่องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	๑	-	-	-	
๕. เรื่องเรียนเรื่องอื่นๆ	๑	๑	-	-	-	๑	๑	-	-	-	๘	๘	-	-	-	
รวม	๗	๗	-	-	-	๗	๗	-	-	-	๒๑	๒๑	-	-	-	

๔. การจัดการเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ / โรงพยาบาลบึงกาฬ

ประเภทเรื่องเรียน	เรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๕๗					เรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘					เรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๕๙					หมายเหตุ
	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	
๑. เรื่องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	๑	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๔	๔	-	-	-	
๒. เรื่องเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัยส่วนตัว	๓	๓	-	-	-	๔	๔	-	-	-	๔	๔	-	-	-	
๓. เรื่องเรียนเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ	๖	๖	-	-	-	๑	๑	-	-	-	๑	๑	-	-	-	
๔. เรื่องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	๑	๑	-	-	-	๒	๒	-	-	-	๒	๒	-	-	-	
๕. เรื่องเรียนเรื่องอื่นๆ	๑	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๖	๖	-	-	-	
รวม	๑๒	๑๒	-	-	-	-	-	-	-	-	๑๗	๑๗	-	-	-	

๖. การจัดการเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเลย / โรงพยาบาลเลย

ประเภทเรื่องเรียน	เรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๕๗					เรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘					เรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๕๙					หมายเหตุ
	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่เสร็จ	ยังไม่ดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	
๑. เรื่องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	๑๐	๑๐	-	-	-	๑๕	๑๕	-	-	-	๑๔	๑๔	-	-	-	
๒. เรื่องเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัยส่วนตัว	๔	๔	-	-	-	-	-	-	-	-	๖	๕	๑	-	-	
๓. เรื่องเรียนเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ	๕	๕	-	-	-	๕	๕	๑	-	-	๓	-	๓	-	-	
๔. เรื่องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	๖	๖	-	-	-	๓	๓	-	-	-	๗	๗	-	-	-	
๕. เรื่องเรียนเรื่องอื่นๆ	๗	๗	-	-	-	๕	๕	-	-	-	๑๓	๑๓	-	-	-	
รวม	๓๒	๓๒	-	-	-	๒๘	๒๗	-	-	-	๔๓	๓๙	๔	-	-	

๗. การจัดการเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองบัวลำภู / โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

ประเภทเรื่องเรียน	เรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๕๗					เรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘					เรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๕๙				หมายเหตุ
	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	
๑. เรื่องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	๑๑*	๑๑*	-	-	๑๙**	๑๙**	-	-	๑๐***	๑๐***	-	-	-	-	
๒. เรื่องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว	-	-	-	-	๒	๒	-	-	-	-	-	-	-	-	
๓. เรื่องเรียนเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ	๑	๑	-	-	-	-	-	-	๑	๑	-	-	๑	-	
๔. เรื่องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	๕	๕	-	-	๑	๑	-	-	๒	๒	-	-	๒	-	
๕. เรื่องเรียนเรื่องอื่นๆ	๒	๒	-	-	๑	๑	-	-	๑	๑	-	-	๑	-	
รวม	๑๙	๑๙	-	-	๒๓	๒๓	-	-	๑๔	๑๔	-	-	๑๔	-	

*หมายเหตุ : เป็นเรื่องขอความช่วยเหลือ ตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๗ เรื่อง

**หมายเหตุ : เป็นเรื่องขอความช่วยเหลือ ตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๑๗ เรื่อง

***หมายเหตุ : เป็นเรื่องขอความช่วยเหลือ ตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๖ เรื่อง

รายงานการประชุมการพัฒนาคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วย
(Patient Safety) และลดปัญหาการฟ้องร้อง เขตสุขภาพที่ ๘ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๐
วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๐ ณ ห้องประชุมร่มโพธิ์ทอง ๒ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี

.....

ดร.นพ.พงษ์สวัสดิ์ รัตนแสง สาธารณสุขนิเทศก์เขตสุขภาพที่ ๘ ได้เป็นประธานการประชุมการพัฒนาคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient Safety) และลดปัญหาการฟ้องร้อง เขตสุขภาพที่ ๘ เมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๐ และได้เปิดการประชุมในเวลา ๐๙.๑๕ น. โดยสรุปวาระการประชุมได้ดังนี้

วาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ประธานการประชุม ได้มอบนโยบายและแนวทางการดำเนินงาน โดยกำชับให้หน่วยงานในสังกัด ดำเนินการตามนโยบายขับเคลื่อนการพัฒนาให้เป็นโรงพยาบาลคุณธรรมโดยมีเป้าหมายในการดำเนินงาน คือ ประชาชนสุขภาพดีและได้รับบริการด้านสุขภาพที่ดีที่สุด เจ้าหน้าที่มีความสุขในการทำงานและบริการแก่ประชาชน ระบบสุขภาพยั่งยืนโดยมีธรรมาภิบาลในการบริการและบริหารที่มีคุณธรรม บุคลากรสาธารณสุขมีศักยภาพควบคู่กับคุณธรรม สำหรับการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตบนพื้นฐานค่านิยม MOPH เป็นนายตัวเอง เร่งสร้างสิ่งใหม่ ใส่ใจประชาชน และถ่อมตน อ่อนน้อม พร้อมทั้งให้แนวทางการขับเคลื่อนหน่วยงานคุณธรรม โดยเน้นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก บูรณาการกับกระทรวงมหาดไทย (อำเภอคุณธรรม) เน้นการขับเคลื่อนค่านิยมของกระทรวงสาธารณสุข MOPH

พร้อมทั้งเน้นย้ำการให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยผู้ป่วย (Patient Safety) และลดปัญหาการฟ้องร้อง เนื่องจากในปัจจุบันการฟ้องร้องคดีทางการแพทย์นั้นมีจำนวนมากขึ้นในแต่ละปี ซึ่งเกิดผลกระทบต่อการให้บริการทางด้านการแพทย์ของกระทรวงสาธารณสุขเป็นอย่างมาก ดังนั้นกระบวนการไกล่เกลี่ย เป็นแนวทางที่หนึ่งที่เป็นประโยชน์ในการช่วยให้คู่กรณีขัดแย้งทั้งสองฝ่าย หรือหลายฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน โดยเพียงสามารถ แนะนำ เสนอแนะ ล้อใจ เกลี้ยกล่อม หรือชี้แนะหนทางที่เป็นไปได้ในการแก้ปัญหาข้อพิพาทให้แก่คู่กรณี เพื่อให้ผู้รับบริการทางการแพทย์ ได้พบกับทางออกของปัญหาที่เป็นที่พอใจแก่ทุกฝ่าย

วาระที่ ๒ รับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว : ไม่มี

วาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่อง : ไม่มี

วาระที่ ๔ เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมทราบ

๔.๑ - สำเนาคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๔๐๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๙

- สำเนาคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๔๑๐/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๙

กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายในเรื่องความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาล โดยแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยในหน่วยงานสาธารณสุขในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับกระทรวง ระดับเขต ระดับจังหวัด และระดับโรงพยาบาลพยาบาล เพื่อควบคุมกำกับติดตามและสนับสนุนการดำเนินงานทั้ง ๓ ระบบ คือ ระบบป้องกัน ระบบเฝ้าระวัง และระบบไกล่เกลี่ย เพื่อการแก้ไขปัญหาที่ยั่งยืน

๔.๒ การนำเสนอผลการดำเนินงานและแลกเปลี่ยนด้านใกล้เคียงข้อร้องเรียน
หน่วยงานในสังกัดเขตสุขภาพที่ ๘ ได้แลกเปลี่ยนผลการดำเนินงาน ปัญหา
อุปสรรค สรุปโดยรวมดังนี้

- บุคลากรที่ผ่านการอบรมมีการโยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ปฏิบัติงานทำให้ขาดบุคลากร
ที่ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องถูกต้องตามหลักการ

- การจัดตั้งศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขในทุกจังหวัดไม่มีกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่รองรับ
ต้องเกลี้ยอัตรากำลังจากงานอื่นๆเพื่อรองรับงานด้านสันติวิธี พร้อมๆไปกับการงานอื่นๆ

- สื่อสนับสนุน เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและภาคีสุขภาพในพื้นที่รับรู้ ถึง
แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนจากส่วนกลางยังไม่เพียงพอ

- กระทรวงสาธารณสุข จัดสรรงบประมาณให้ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขส่วนกลาง
จำนวนน้อย

โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

- เมื่อมีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ผู้ที่เคยผ่านการอบรม ควรสอนงานให้กับเจ้าหน้าที่รายใหม่
ที่มารับงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนก่อนโยกย้าย

- เจ้าหน้าที่ผู้มารับงานใหม่ควรเข้าอบรมหลักสูตรการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์สันติ
วิธีสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงจัดขึ้น หรือหลักสูตรอื่นใดที่กระทรวงสาธารณสุขรับรอง

- ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่จากงานอื่นๆ ให้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนในจำนวน
มากกว่าที่เป็นอยู่

- ส่วนกลางควรสนับสนุนสื่อ วัสดุอุปกรณ์ เอกสารตำรา คู่มือด้านการจัดการข้อ
ร้องเรียนแก่หน่วยงานในระดับจังหวัด อำเภอและตำบล

- ส่วนกลางควรจัดสรรงบประมาณให้แต่ละจังหวัด เพื่อขับเคลื่อน

วาระที่ ๕

เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

๕.๑ ระบบโครงสร้างทีมเคลื่อนที่เร็ว RRT (Rapid Response Team)

ตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายเรื่องการพัฒนากระบวนการคุณภาพความ
ปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient Safety) และลดปัญหาการฟ้องร้อง โดยกำหนดให้มีทีมเคลื่อนที่
เร็ว RRT (Rapid Response Team) ทั้งในระดับจังหวัด และสถานบริการ นั้น ซึ่งประชุมได้
หารือและมีมติในที่ประชุมให้ มีการจัดตั้งทีม RRT ในระดับเขตสุขภาพ โดยกำหนดให้ทีม
เคลื่อนที่เร็ว RRT ในระดับเขต ประกอบด้วย รอง นพ.สสจ. (ด้านบริหาร) เป็นประธาน หัวหน้า
กลุ่มงานประกัน นักสันติวิธี และนิติกร ในแต่ละจังหวัดๆ ละ ๓ คนร่วมเป็นคณะทำงาน RRT
ระดับเขตสุขภาพ เพื่อรับมือในกรณีที่ทีม RRT ในระดับจังหวัด และระดับสถานบริการ ไม่
สามารถหาข้อยุติได้ ซึ่งทางสำนักงานเขตจะดำเนินการแจ้งไปยังหน่วยงานต่างๆ ในเขตสุขภาพที่
๘ ให้แจ้งรายชื่อคณะทีม RRT ระดับเขต ภายในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐

ที่ประชุมได้หารือในประเด็นอัยการจังหวัด ที่อยู่ในร่างคำสั่งคณะกรรมการดังกล่าว ซึ่งการประสานงานในการเชิญอัยการ เข้ามาร่วมในคณะกรรมการเป็นไปได้ อย่างยากลำบาก ซึ่งที่ประชุมได้มีข้อเสนอให้ทางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังสำนักงานอัยการสูงสุด ในการมอบหมายให้อัยการจังหวัดแต่ละจังหวัดที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาล

ในส่วนประเด็นที่สองในกรณีที่นักเจรจาไกล่เกลี่ย (นักสันติวิธี) ที่ร่วมเป็นคณะกรรมการฯ นั้น ซึ่งในปัจจุบันนักเจรจาไกล่เกลี่ยที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรของศูนย์สันติวิธีในระดับสูง นั้นมีจำนวนไม่มากทำให้การดำเนินงานเจรจาไกล่เกลี่ยในบางจังหวัดดำเนินการได้ อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพเนื่องจากขาดบุคลากรที่ผ่านการอบรมในระดับสูง ทั้งนี้ที่ประชุมได้มีมติให้ทางสำนักงานเขตสุขภาพที่ ๘ จัดทำโครงการอบรมนักเจรจาไกล่เกลี่ย โดยเชิญวิทยากรจาก ศูนย์สันติวิธี กระทรวงสาธารณสุข มาอบรมให้ความรู้ในเขตสุขภาพที่ ๘ พร้อมให้ใบประกาศนียบัตรผู้ผ่านการอบรมในระดับสูง เพื่อเป็นการเสริมบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมใน ระดับสูงที่จะดำเนินงานด้านเจรจาไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๒ การใช้งานโปรแกรมบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

สรุปได้ดังนี้ ตามที่ทางศูนย์สันติวิธี กระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำโปรแกรมบันทึก ข้อมูลศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งหน่วยงานหลายหน่วยในเขตสุขภาพที่ ๘ ยังไม่ได้ใช้งาน ทางสำนักงานเขตสุขภาพที่ ๘ จะดำเนินการจัดส่งคู่มือการใช้งาน โปรแกรม บันทึกข้อมูลศูนย์ เรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งแต่ละหน่วยงานมี Password และ Username ที่ทางศูนย์สันติวิธีได้จัดทำไว้แล้ว ไปยังหน่วยงานต่างๆ ในเขตสุขภาพที่ ๘ ให้ครบทุกหน่วย เพื่อให้การรายงานเรื่อง ร้องเรียนในระบบนั้น ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ไตรมาส ๑
(๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙)

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๗ (๔) (๕) กำหนดให้การตรวจราชการมีวัตถุประสงค์ เพื่อสดับรับฟังทุกข์ สุข ความคิดเห็นและความต้องการของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน การแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ในพื้นที่ และตามระเบียบดังกล่าวข้อ ๑๒ (๔) ให้ผู้ตรวจราชการมีอำนาจหน้าที่ สอบข้อเท็จจริง สืบสวนหรือสดับรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับการร้องเรียนหรือมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล มีภารกิจหลักโดยตรงในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการกระทรวง โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนหรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ไตรมาส ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙) ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๒๒ เรื่อง ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ละเขตสุขภาพ ตรวจสอบข้อเท็จจริง จำนวน ๗๖ เรื่อง (ร้อยละ ๓๔.๒๓) และรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง วางแนวทาง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียน และรับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง ยุติเรื่อง จำนวน ๑๕๖ เรื่อง (ร้อยละ ๗๐.๒๗) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนกลางพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม, กลุ่มกฎหมาย) จำนวน ๑๕ เรื่อง (ร้อยละ ๖.๗๖) มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕๑ เรื่อง (ร้อยละ ๒๒.๙๗) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม เขตสุขภาพที่ ๑-๑๓ และส่วนกลาง (เรื่องเข้าใหม่)

ตารางที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม เขตสุขภาพที่ ๑-๑๓ และส่วนกลาง (เรื่องเข้าใหม่)

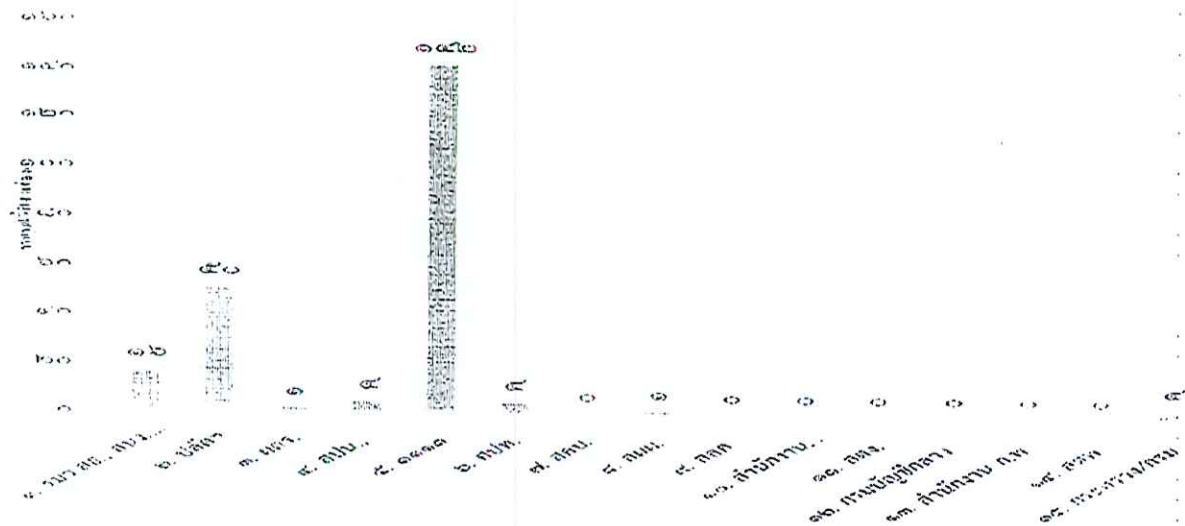
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙)

เรื่อง	เขตสุขภาพ												ส่วนกลาง	รวม
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒		
เข้าใหม่	๒๐	๙	๑๔	๔๒	๒๘	๒๘	๙	๑๓	๑๗	๑๓	๑๓	๑๔	๒	๒๒๒
ร้อยละ	๙.๐๑	๔.๐๕	๖.๓๑	๑๘.๙๒	๑๒.๖๑	๑๒.๖๑	๔.๐๕	๕.๘๖	๗.๖๖	๕.๘๖	๕.๘๖	๖.๓๑	๐.๙๐	๑๐๐

หมายเหตุ : เขตสุขภาพที่ ๑๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียน เนื่องจากสถานพยาบาลของเขตสุขภาพที่ ๑๓

อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการแพทย์ และกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ส่วนกลางคือ เรื่องร้องเรียนที่ร้องเรียนในภาพรวมทั่วประเทศ

แผนภูมิที่ ๒ ช่องทางของการร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม



พบว่า ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด จำนวน ๑๔๒ เรื่อง (ร้อยละ ๖๓.๙๖) รองลงมาผ่านทางปลัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวน ๕๐ เรื่อง (ร้อยละ ๒๒.๕๒) และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑๖ เรื่อง (ร้อยละ ๗.๒๑) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ

๒.๒ ประเภทของหนังสือร้องเรียน ตารางที่ ๓ ประเภทเรื่องร้องเรียน /ขอความเป็นธรรม

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑. หนังสือร้องเรียน	๕๔	๒๖.๕๘
๒. บัตรสนทน	๒๑	๙.๔๖
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๔๒	๖๓.๙๖
รวม	๒๒๒	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๓ ประเภทของหนังสือร้องเรียน



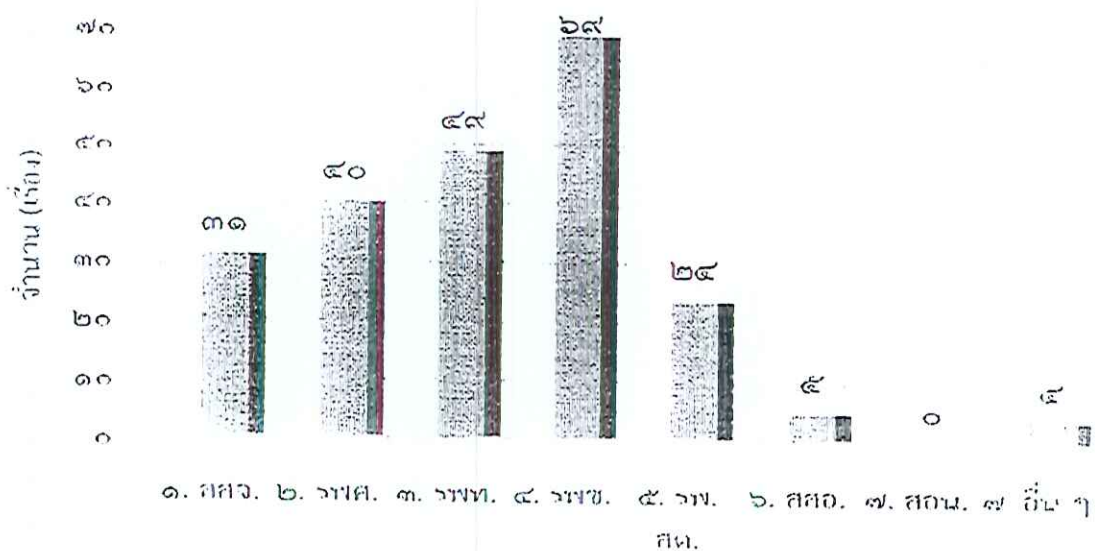
พบว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๑๔๒ เรื่อง (ร้อยละ ๖๓.๙๖) รองลงมาหนังสือร้องเรียนที่มีการระบุ ชื่อ ที่อยู่ชัดเจน จำนวน ๕๔ เรื่อง (ร้อยละ ๒๖.๕๘) และบัตรสนทน จำนวน ๒๑ เรื่อง (ร้อยละ ๙.๔๖) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ

๒.๓ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

ตารางที่ ๔ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๓๑	๑๓.๙๖
๒. โรงพยาบาลศูนย์	๔๐	๑๘.๐๒
๓. โรงพยาบาลทั่วไป	๔๙	๒๒.๐๗
๔. โรงพยาบาลชุมชน	๖๙	๓๑.๐๘
๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๒๔	๑๐.๘๑
๖. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	๕	๒.๒๕
๗. สถานีอนามัย		
๘. อื่น ๆ	๔	๑.๘๐
รวม	๒๒๒	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๔ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน



พบว่า หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ โรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๖๙ เรื่อง (ร้อยละ ๓๑.๐๘) รองลงมา คือ โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน ๔๙ เรื่อง (ร้อยละ ๒๒.๐๗) และโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน ๔๐ เรื่อง (ร้อยละ ๑๘.๐๒) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ

๒.๔ ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๕ ประเด็นเรื่องร้องเรียน /ขอความเป็นธรรม

ประเด็นเรื่องร้องเรียน /ขอความเป็นธรรม	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑. การบริหารจัดการ		
๑.๑ การบริหารงานทั่วไป	๑๘	๘.๑๑
๑.๒ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน)	๒๒	๙.๙๒
๑.๓ การบริหารงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง, ล็อกสเปก)	๕	๒.๒๕
๒. คุณภาพการให้บริการ	๑๓๘	๖๒.๑๖
๓. ค่าตอบแทน	๓	๑.๓๕
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ	๑๑	๔.๙๖
๕. สวัสดิการของรัฐ/สิทธิหลักประกันสุขภาพ	๑	๐.๔๕
๖. วินัยราชการ		
๖.๑ พฤติกรรมส่วนตัว	๓	๑.๓๕
๖.๒ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่	๔	๑.๘๐
๗. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑	๐.๔๕
๘. การคุ้มครองผู้บริโภค	๓	๑.๓๕
๙. ความอ่อนแอหรือเกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล	๗	๓.๑๕
๑๐. ข้อเสนอแนะ	๑	๐.๔๕
๑๑. อื่น ๆ	๕	๒.๒๕
รวม	๒๒๒	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๕ ประเด็นเรื่องร้องเรียน /ขอความเป็นธรรม



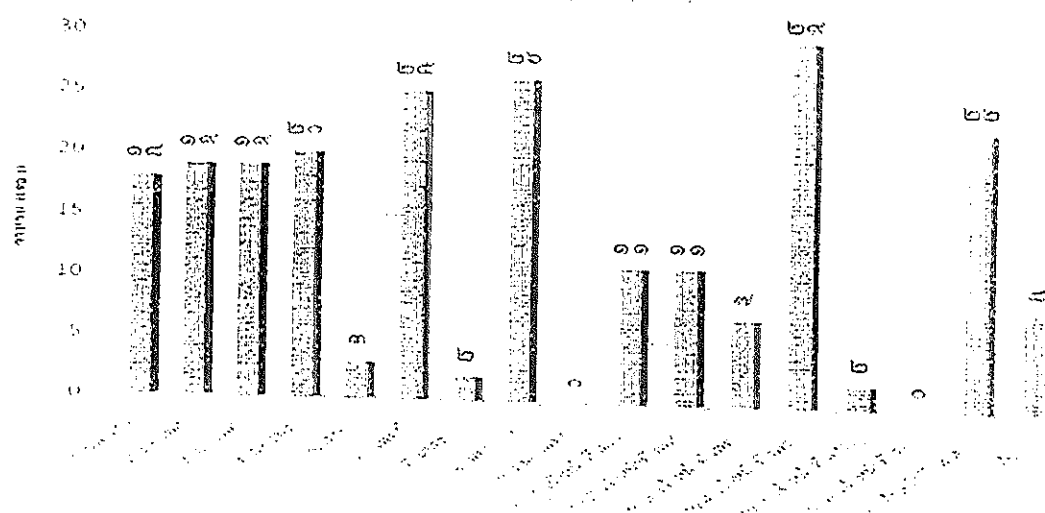
พบว่า การร้องเรียนด้านคุณภาพการบริการมากที่สุด จำนวน ๑๓๘ เรื่อง (ร้อยละ ๖๒.๑๖) รองลงมา คือ การบริหารงานบุคคล จำนวน ๒๒ เรื่อง (ร้อยละ ๙.๙๒) และการบริหารงานทั่วไป จำนวน ๑๘ เรื่อง (ร้อยละ ๘.๑๑) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ

๒.๕ บุคคลที่ถูกร้องเรียน

ตารางที่ ๖ บุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด	๑๘	๘.๑๑
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์	๑๙	๘.๕๖
๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป	๑๙	๘.๕๖
๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน	๒๐	๙.๐๑
๕. สาธารณสุขอำเภอ	๓	๑.๓๕
๖. แพทย์	๒๕	๑๑.๒๖
๗. เกสเซอร์	๒	๐.๙๐
๘. พยาบาล	๒๖	๑๑.๗๑
๙. เจ้าหน้าที่ในสังกัดต่าง ๆ		
๙.๑ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๑๑	๔.๙๖
๙.๒ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลศูนย์	๑๑	๔.๙๖
๙.๓ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลทั่วไป	๗	๓.๑๕
๙.๔ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลชุมชน	๒๙	๑๓.๐๖
๙.๕ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอ	๒	๐.๙๐
๙.๖ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๒๒	๙.๙๒
๙.๗ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ		
๑๐. อื่น ๆ	๘	๓.๖๐
รวม	๒๒๒	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๖ บุคคลที่ถูกร้องเรียน



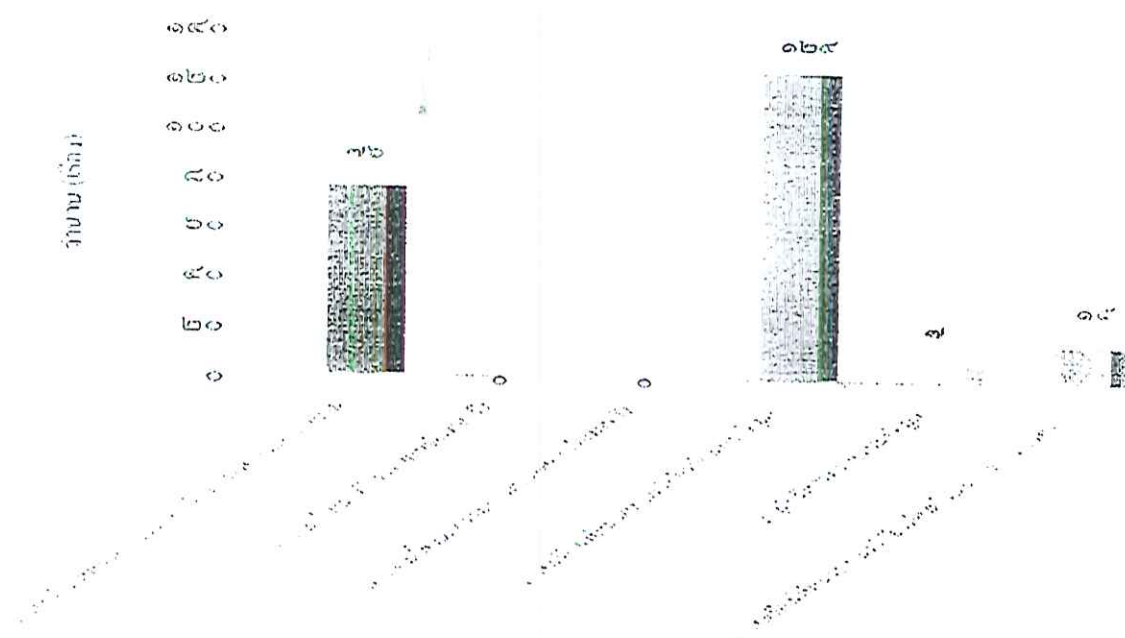
เนื่องจากประเด็นการร้องเรียนที่ได้รับมากที่สุด เป็นระบบการให้บริการ และพฤติกรรมบริการ ซึ่งโรงพยาบาลชุมชนมีจำนวนมาก ทำให้บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๒๙ เรื่อง (ร้อยละ ๑๓.๐๖) รองลงมา คือ พยาบาล จำนวน ๒๖ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๗๑) และแพทย์ จำนวน ๒๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๒๖) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ

๒.๖ วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๗ วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน

วิธีดำเนินการ	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและรายงาน	๗๖	๓๔.๒๓
๒. ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง		
๓. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง		
๔. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูล	๑๒๔	๕๕.๘๖
๕. ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล	๗	๓.๑๕
๖. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ	๑๕	๖.๗๖
รวม	๒๒๒	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๗ วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน



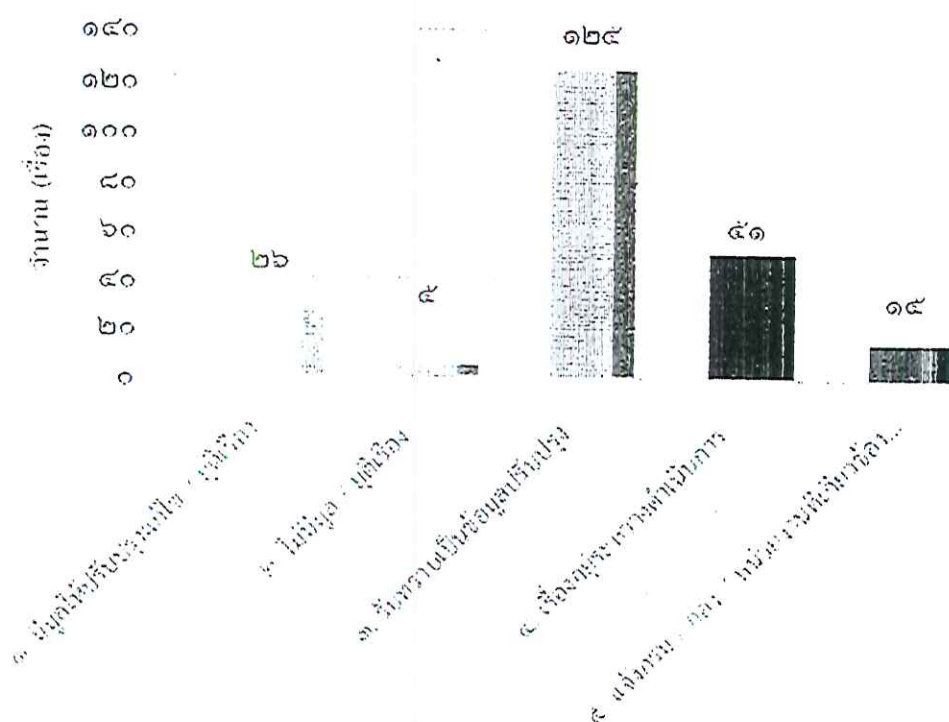
เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล โดยกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตามขั้นตอน วิเคราะห์และเสนอความเห็น เพื่อให้ผู้ตรวจราชการกระทรวง พิจารณาสั่งการ เนื่องจากเป็นเรื่องร้องเรียนคุณภาพ การบริการ การปรับปรุงการให้บริการ จึงส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นข้อมูล เพื่อพิจารณาปรับปรุง การให้บริการมากที่สุด จำนวน ๑๒๔ เรื่อง (ร้อยละ ๕๕.๘๖) รองลงมาคือ ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและรายงาน จำนวน ๗๖ เรื่อง (ร้อยละ ๓๔.๒๓) และเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจของผู้ตรวจ- ราชการกระทรวง ส่งให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม, กลุ่มกฎหมาย) จำนวน ๑๕ เรื่อง (ร้อยละ ๖.๗๖)

๒.๗ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๘ ผลการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินการ	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑. มีมูลให้ปรับปรุง แก้ไข / ยุติเรื่อง	๒๖	๑๑.๗๑
๒. ไม่มีมูล / ยุติเรื่อง	๕	๒.๒๕
๓. รับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง	๑๒๕	๕๖.๓๑
๔. เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ	๕๑	๒๒.๙๗
๕. แจ้งกรม / กอง / หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	๑๕	๖.๗๖
รวม	๒๒๒	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๘ ผลการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



พบว่า เรื่องร้องเรียน / ขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์ ที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเขตสุขภาพ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ผู้บริหารสั่ง ยุติเรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูลการปรับปรุง แก้ไข จำนวน ๑๕๖ เรื่อง (ร้อยละ ๗๐.๒๗) ได้ส่งเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนกลาง (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม, กลุ่มกฎหมาย) พิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ สิ้นสุดกระบวนการของสำนักตรวจและประเมินผล จำนวน ๑๕ เรื่อง (ร้อยละ ๖.๗๖) และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕๑ เรื่อง (ร้อยละ ๒๒.๙๗)

๓. สรุปผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ไตรมาส ๑ (๑ ตุลาคม - ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙) พบว่า รับเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม จำนวน ๒๒๒ เรื่อง ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเขตสุขภาพดำเนินการ พบว่าเขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม มากที่สุด คือ เขตสุขภาพที่ ๔ จำนวน ๔๒ เรื่อง (ร้อยละ ๑๘.๙๒) รองลงมาคือเขตสุขภาพที่ ๕, ๖ จำนวน ๒๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๒.๖๑) และเขตสุขภาพ ที่ ๑ จำนวน ๒๐ เรื่อง (ร้อยละ ๙.๐๑) โดยมีผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่านศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด จำนวน ๑๔๒ เรื่อง (ร้อยละ ๖๓.๙๖) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ โรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๖๙ เรื่อง (ร้อยละ ๓๑.๐๘) ประเด็นที่ถูกร้องเรียน คือ คุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม ความล่าช้า และใช้วาจาที่ไม่สุภาพ จำนวน ๑๓๘ เรื่อง (ร้อยละ ๖๒.๑๖) บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๒๙ เรื่อง (ร้อยละ ๑๓.๐๖)

สำนักตรวจและประเมินผล โดยกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ผู้บริหารสั่งยุติเรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูลการปรับปรุง แก้ไข จำนวน ๑๕๖ เรื่อง (ร้อยละ ๗๐.๒๗) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนกลาง (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม, กลุ่มกฎหมาย) พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ สิ้นสุดกระบวนการของสำนักตรวจและประเมินผล จำนวน ๑๕ เรื่อง (ร้อยละ ๖.๗๖) และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕๑ เรื่อง (ร้อยละ ๒๒.๙๗)

ปัญหาและอุปสรรค

๑. การคัดกรองเรื่องร้องเรียน มีความซ้ำซ้อน ประเด็นการร้องเรียนและข้อมูลไม่ชัดเจน บางกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ลงชื่อ ที่อยู่ ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้
๒. การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของเขตสุขภาพมีความแตกต่างกัน และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงาน กระบวนการตรวจสอบข้อร้องเรียนต้องใช้เวลา ทำให้การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่าช้า ส่งผลให้ไม่สามารถรายงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
๓. เมื่อเกิดกรณีร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้นในหน่วยงานแล้ว ขาดการสื่อสารความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างผู้ร้องและหน่วยงาน
๔. ไม่มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๕. การปรับเปลี่ยนผู้บริหารและเขตสุขภาพ ทำให้เกิดช่วงเวลาในการวินิจฉัยเรื่องการรับ-ส่งมอบงาน ทำให้มีความล่าช้า ไม่สามารถควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมายได้

แนวทางการแก้ไข

๑. จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเขตสุขภาพ
๒. พัฒนาและเพิ่มพูนทักษะบุคลากร เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๓. เสริมสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการกับประชาชน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะงานด้านการรักษาพยาบาล ควรมีการดูแลเอาใจใส่ในการรักษาผู้ป่วยอย่างเสมอภาคและตั้งใจทำความเข้าใจถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สิทธิรักษาพยาบาลประเภทต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ป้องกันมิให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และปัญหาการร้องเรียนอีก

๕. เน้นให้องค์กรแพทย์และพยาบาลให้ความสำคัญกับผู้ป่วย การสื่อสารความเข้าใจที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้ร้อง เป็นการลดการร้องเรียนในเบื้องต้น และเมื่อเกิดกรณีร้องเรียนแล้ว หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบดำเนินการไกล่เกลี่ย และดำเนินการยุติเรื่องโดยเร็ว เพื่อป้องกันการร้องเรียนไปช่องทางอื่น ๆ
๕. กำหนดแผนกำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียน เนื่องจากเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย ทำให้กระบวนการตรวจสอบข้อร้องเรียนมีความแตกต่างกัน และใช้เวลาในการติดตามที่แตกต่างกัน
๖. เร่งรัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด
๗. การบริหารความเสี่ยงของการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์ขั้นตอนหรือปัญหาที่ทำให้ การปฏิบัติงานล่าช้า เพื่อวางแผนทางหรือมาตรการในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบหรือวิธีการดำเนินการ เพื่อให้ระบบงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๘. หน่วยงานที่มีข้อร้องเรียน ต้องนำประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน รวมทั้งบูรณาการกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นแนวทางเดียวกัน
๙. จัดตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องร้องเรียน
๑๐. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีมาตรฐาน และมีรูปแบบที่ชัดเจน
