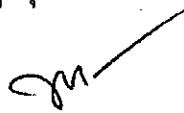


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลศรีนคร
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศจังหวัดสุโขทัย
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการ โรงพยาบาลศรีนคร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลศรีนคร	
<p>ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร วัน/เดือน/ปี : ๙ กันยายน ๒๕๖๕ หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินงานเรื่องรับข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาส ๔ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร ปี ๒๕๖๕</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป)</p> <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำนวน ๓ เรื่อง ได้รับการแก้ไขแล้ว - ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการประพฤติมิชอบ <p>Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ:.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล</p> <p>กัทมา หนึ่งทิพย์ นางสาวกิ่งดาว น้อยทิม ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๕</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>นายพงศธร เหลือหลาย ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๕</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>กัทมา หนึ่งทิพย์ นางสาวกิ่งดาว น้อยทิม นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๙ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕</p>	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีนคร กลุ่มบริหารทั่วไป งานพัสดุ โทร. ๐-๕๕๖๑-๒๑๓๕

ที่ สท ๐๐๓๓.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องรับข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร

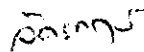
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

ฝ่ายบริหารโรงพยาบาลศรีนคร ขอรายงานเรื่องเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาส ๔ และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร ประจำปี ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร ดังรายละเอียดที่แนบมานี้

- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำนวน ๓ เรื่อง ได้รับการแก้ไขแล้ว
- ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการประพฤติมิชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศเผยแพร่

ต่อไป



(นายจักรกฤษ คำรูป)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้าเจ้าหน้าที่

ทราบ / อนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่



(นายพงศธร เหลือหลาย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร
ประจำปี 2565 ไตรมาส 4 (ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565)

ข้อร้องเรียน	จำนวน(ครั้ง)	ได้รับการ แก้ไข(ครั้ง)
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3	3
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	0	0
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	0	0



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลศรีนคร จ. สุโขทัย
๐๕๕-๖๕๒๗๒๕

ที่ สท ๐๐33.๓๐๑/พ.ค.๕

วันที่ ๓๑ สิงหาคม 2565

เรื่อง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

งานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย
ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตาม
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบโปรดพิจารณา หากเห็นชอบประการใดจะได้มอบให้งานยุทธศาสตร์และ
สารสนเทศดำเนินการต่อไป

(นางสาววิชนี ลำทรง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(นายพงศธร เหลือหลาย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

รายงานผลการแก้ไขการร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนครปี 2565 ประจำปี 2565 (ไตรมาส 4) X(1 เมษายน 2565 -31 สิงหาคม 2565)

รายละเอียด	วิเคราะห์ปัญหา	การปรับปรุงแก้ไข
<p>วันที่ 1 เมษายน 2565 ผ.บ.เด็ก ตรวจ ATK ด้วยตนเอง เข้ารับการปรึกษาที่ รพ.สต.บ้านหนองแถม ได้แจ้งอาการ และแจ้งผลการตรวจกับจนท.รพ.สต.และแจ้งว่าผู้ป่วยมี ประกัน วันรุ่งขึ้นอส.นำยามาให้ และไม่แจ้งให้ไปตรวจ ที่รพ. และได้มาติดต่อกับรพ. แจ้งว่ารักษาหายแล้วจึงมาขอ ใบรับรองแพทย์ โดย รพ.ไม่ได้ตรวจ PCR ให้ ทำให้ผู้ป่วย เสียโอกาสในการเคลมเงินประกัน</p>	<p>1.การติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ รพ.สต.และ รพ.ไม่ชัดเจนเนื่องจากจนท.ควบคุมโรคไม่ได้รับแจ้ง รายชื่อจาก รพ.สต.ที่จะส่งผู้ป่วยตรวจ PCR เพื่อเคลม ประกันทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับการตรวจ ATK</p> <p>2.ญาติผู้ป่วยมาสอบถามกับเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้รับผิดชอบ โดยตรงทำให้สื่อสารกันไม่เข้าใจ</p>	<p>1.ประสานงาน รพ.สต.และจัดทำแนวทางการส่งข้อมูล ผู้ป่วยที่ต้องการตรวจ PCR เพื่อเคลมประกันเป็นลายลักษณ์ อักษรให้ชัดเจน</p> <p>2.ประชุมชี้แจงแนวทางการกับรพ.สต.และเจ้าหน้าที่ด้านหน้าที่ เกี่ยวข้อง</p> <p>3.ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ</p>
<p>วันที่ 11 เมษายน 2565 เวลา 13.20 น.ข้อร้องเรียนเรื่อง พฤติกรรมบริการ การพูดจา น้ำเสียงและการอธิบาย ผู้ป่วย และเวลาทำงานให้บริการผู้ป่วยให้ตรงเวลา 13.00 น ตรง</p>	<p>1.ปัญหาจากพฤติกรรมส่วนบุคคลลักษณะบุคลิกภาพ ส่วนตัว</p> <p>2.เนื่องจากมีการให้บริการช่วงช้า(late)ไปถึงเพียงครึ่ง ทำ ให้เจ้าหน้าที่ไปพักช้า จึงทำให้ชิ้นทำงานช้าตามไปด้วย</p>	<p>1.สอบถามและตักเตือนเจ้าหน้าที่พร้อมทั้งให้ปรับพฤติกรรม บริการ โดยปรับด้านคำพูดในการให้บริการด้วยความสุภาพ</p> <p>2.จัดอบรมพฤติกรรมบริการในเจ้าหน้าที่ รพ.ศรีนคร vจัด อบรมพฤติกรรมบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์</p> <p>3.หัวหน้าฝ่ายควบคุมกำกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ชิ้น ทำงานให้ตรงเวลาและมีการจัดแบ่งผลัดเวรไปปรับปรระทาน อาหาร</p>

รายละเอียด	วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
<p>ในวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 เวลา 09.05 เรื่องร้องเรียน พนักงานบริการเจ้าหน้าที่พูดไม่สุภาพ และไม่อธิบาย ขั้นตอนการรับบริการให้ผู้รับบริการฟังให้เข้าใจ</p>	<p>1.ปัญหาจากพฤติกรรมส่วนบุคคลลักษณะบุคลิกภาพ ส่วนตัว 2.ผู้ป่วยไม่เข้าใจขั้นตอนการรับบริการ เนื่องจากเป็น ผู้สูงอายุและป้ายขั้นตอนบริการเล็กและไม่ชัดเจน</p>	<p>1.สอบถามและตักเตือนเจ้าหน้าที่พร้อมทั้งให้ปรับพฤติกรรม บริการ โดยปรับต้นคำพูดในการให้บริการด้วยความสุภาพ 2.แจ้งเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ผู้รับบริการ เข้าใจให้ถูกต้องด้วยความเอาใจใส่และสุภาพ 3.จัดทำขั้นตอนการบริการที่อ่านเข้าใจง่าย ตัวใหญ่ ชัดเจนและ ปกติ.ให้ผู้ป่วยเข้าใจ 4.จัดอบรมพฤติกรรมบริการในเจ้าหน้าที่ รพ.ศรีนคร</p>