

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลศรีนคร

ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร

วัน/เดือน/ปี : ๔ กันยายน ๒๕๖๖

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินงานเรื่องรับข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์
โรงพยาบาลศรีนคร ปี ๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป)

- มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
จำนวน ๓ เรื่อง และได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้ว
 - ผู้ป่วยจิตเวชมารับยาแทนและเจ้าหน้าที่จ่ายยาโดยไม่มีหลักฐานของผู้ที่ให้มารับยาแทน
 - เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดีกับญาติผู้ป่วยกรณีมาฟังผลเลือด
 - ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาไม่ตรงตามเวลาที่นัด นัด ๑๓.๓๐ น. แพทย์ตรวจเวลา
๑๔.๑๐ น.
- ข้อร้องเรียนได้รับการปรับปรุงแก้ไขทุกเรื่องเรียบร้อยแล้ว

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

กัทธก อธิษิตกมล

นางสาวกิงดาว น้อยทิม

ตำแหน่ง

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๖

นายพงศธร เหลือหลาย

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

กัทธก อธิษิตกมล

นางสาวกิงดาว น้อยทิม

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๔ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีนคร กลุ่มบริหารทั่วไป งานพัสดุ โทร. ๐-๕๕๖๑-๒๑๓๕

ที่ สท ๐๐๓๓.๕๐๑/พิเศษ

วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๖

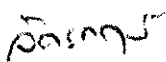
เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

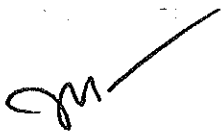
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลศรีนคร ขอรายงานเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ผู้ร้องเรียนทราบ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร ดังนี้

- มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการบริการ จำนวน ๓ เรื่อง ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว
 - ผู้ป่วยจิตเวชมารับยาแทนและเจ้าหน้าที่จ่ายยาโดยไม่มีหลักฐานของผู้ที่ให้มารับยาแทน
 - เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดีกับญาติผู้ป่วยกรณีมาฟังผลเลือด
 - ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาไม่ตรงตามเวลาที่นัด นัด ๑๓.๓๐ น. แพทย์ตรวจเวลา ๑๔.๑๐ น.
- ข้อร้องเรียนได้รับการปรับปรุงแก้ไขทุกเรื่องเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศเผยแพร่ต่อไป


(นายจักรกฤษ คำรูป)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ / อนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่


(นายพงศธร เหลือหลาย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปี 2566 ไตรมาส รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2565 - กันยายน 2566)

ข้อร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)	ได้รับการแก้ไข (ครั้ง)
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3	3

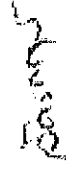
รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร

ประจำปี 2566 (รอบ 12 เดือน เมย-กย 66)

1. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำนวน 1 เรื่อง ได้รับการแก้ไข จำนวน ...1..... เรื่อง

การแก้ไขการร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนครปี 2566 (รอบ 12 เดือน เมย-กย 66)

ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข
HN 7363 ญาติผู้ป่วยแจ้งเรื่องได้รับการตรวจซ้ำ ต้องรอแพทย์นานไม่สามารถระบุเวลาที่แพทย์จะมาตรวจได้ตอนไหน	วิเคราะห์ รอแพทย์เจ้าของ case เนื่องจากเป็น case ที่นัดมา FU เวลา 13.30 น. ได้รับบริการ 14.10 น. เนื่องจากแพทย์ติดธุระขึ้นทำงานเช้าและต้องตรวจที่แผนกผู้ป่วยในก่อน	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการติดต่อเรื่องการทำงานมาให้ตรงเวลา - กรณีแพทย์ติดธุระให้ประสานงานพยาบาล แจ้งให้ผู้ป่วยทราบและดำเนินการให้แพทย์ท่านอื่นตรวจรักษาแทน


(นายจักรกฤษ คำรูป)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร

ประจำปี 2566 (ไตรมาส 2 มกราคม – มีนาคม 2566)

1.จำนวนข้อเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำนวน 2 เรื่อง ได้รับการแก้ไข จำนวน2..... เรื่อง

การแก้ไขการร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนครปี2566 ไตรมาส 2

ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข
วันที่ 30 มกราคม 2566 ผู้ป่วย HN57065 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีนคร โดนผู้อื่นแอบอ้างรับยาจิตเวชแทนโดยผู้ป่วยไม่ทราบเรื่อง และไม่ได้รับมอบหมายให้นำบัตรประชาชนมาเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ	ผู้ป่วยเป็นผู้ป่วยจิตเวชที่ขาดยา ผู้ที่มาขอรับยาแทนคือแฟน(ไม่ได้จดทะเบียนสมรส)จึงมาขอรับยาแทน โดยผู้ป่วยและแฟนเคยมารวมกิจกรรมบำบัดแบบครอบครัวบำบัดที่แผนกจิตเวชด้วยกัน จึงทำให้เจ้าหน้าที่พิจารณาจ่ายยาให้โดยไม่มีบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ป่วยมาด้วย เนื่องจากไม่ต้องการให้ผู้ป่วยจิตเวชขาดยา จนมีอาการกำเริบ รพ.จึงได้ทำการจ่ายยาให้และทางแฟนผู้ป่วยยินดีจ่ายเงินสด เนื่องจากผู้ป่วยใช้สิทธิประกันสังคมและทางรพ.ได้ออกใบเสร็จให้	1.ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานกรณีรับยาแทนผู้ป่วยไม่สามารถมาเองได้ให้เป็นญาติสายตรงและต้องมีบัตรประชาชนหรือสำเนาบัตรประชาชนผู้ปวยมาด้วย 2.กรณีผู้ป่วยจิตเวชต้องพิจารณาเป็นรายๆไปกรณีผู้ป่วยไม่มีผู้ดูแลเป็นญาติสายตรงและขาดยาอาจทำให้เกิดอาการกำเริบและเป็นอันตรายต่อผู้อื่นได้ 3.ทางรพ.ได้แจ้งแนวทางการแก้ไขให้ผู้ป่วยทราบผู้ป่วยได้รับยาแล้วทำให้อาการดีขึ้น
วันที่ 14 มีนาคม 2566 HN57417 ได้รับเรื่องเรียนเรื่องพฤติกรรมการพูดจาไม่ดีกับญาติผู้ป่วยของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร และเรื่องนัดผู้ป่วยมาฟังผล Lab แต่ห้อง Lab ไม่ได้ส่งตรวจฮีโมโกลบินในปียงทำให้ต้องนัดผู้ป่วยมาเจาะเลือดอีกครึ่ง	ปัญหาเรื่องพฤติกรรมการ 1.ปัญหาจากพฤติกรรมการส่วนบุคคลลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว 2.ช่วงระยะเวลาเป็นช่วงที่มีผู้ป่วยจำนวนมาก	1.สอบถามและตักเตือนเจ้าหน้าที่พร้อมทั้งให้ปรับปรุงพฤติกรรมการ โดยปรับด้านคำพูดในการให้บริการด้วยความสุภาพกรณีเกิดการพูดจาไม่สุภาพหรือโต้เถียงกันให้หัวหน้าห้องบัตรแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าโดยเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	<p>ปัญหาเรื่องระบบของ Lab ปัญหา เกี่ยวกับการตรวจ lab ไม่ครบ ได้ทำการ พบพบแล้ว ผู้ป่วยมีตรวจ CBC และ Hb typing ซึ่งต้องส่งไปตรวจเอกชน นี้ดีมาก แต่ตรวจแล้ว จนท. ลืมส่ง</p>	<p>2. จัดอบรมพฤติกรรมบริการในเจ้าหน้าที่ รพ. ศรี นคร v จัดอบรมพฤติกรรมบริการด้วยหัวใจความ เป็นมนุษย์</p> <p>1. หัวหน้าหน่วยงานกำกับเจ้าหน้าที่ที่รับ order ต้อง มีการตรวจสอบและทวนสอบให้ครบถ้วน</p> <p>2. ต้อง print สติ๊กเกอร์ทุก order และแยกเก็บเพื่อ รอส่ง</p>
--	---	--

กชช

(นางสาววรัชนี ลำพอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้จัดทำรายงาน

ทราบ



(นายพงศธร เหลือหลาย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร