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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลศรีนคร

ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร
วัน/เดือน/ปี : ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖
หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินงานเรื่องรับข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลศรีนคร ปี ๒๕๖๖
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป)

๑. มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ เรื่อง และได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้ว
   ๑.๑ ผู้ป่วยจิตเวชมารับยาแทนและเจ้าหน้าที่จ่ายยาโดยไม่มีหลักฐานของผู้ที่ให้มารับยาแทน
   ๑.๒ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดีกับญาติผู้ป่วยกรณีมาฟังผลเลือด
   ๑.๓ ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาไม่ตรงตามเวลาที่นัด นัด ๑๓.๓๐ น. แพทย์ตรวจเวลา ๑๔.๑๐ น.
๒. ข้อร้องเรียนได้รับการปรับปรุงแก้ไขทุกเรื่องเรียบร้อยแล้ว

Link ภายนอก : ไม่มี
หมายเหตุ:.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล	**ผู้อนุมัติรับรอง**
กิ่งดาว น้อยทิม	
นางสาวกิ่งดาว น้อยทิม	นายพงศธร เหลือหลาย
ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖	วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
กิ่งดาว น้อยทิม
นางสาวกิ่งดาว น้อยทิม
นักวิชาการพัสดุ
วันที่ ๑๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีนคร กลุ่มบริหารทั่วไป งานพัสดุ โทร. ๐-๕๕๖๑-๒๑๓๕

ที่ สท ๐๐๓๓.๙๐๑/พิเศษ **วันที่** ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

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

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

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

๑. มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการบริการ จำนวน ๓ เรื่อง ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว
   ๑.๑ ผู้ป่วยจิตเวชมารับยาแทนและเจ้าหน้าที่จ่ายยาโดยไม่มีหลักฐานของผู้ที่ให้มารับยาแทน
   ๑.๒ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดีกับญาติผู้ป่วยกรณีมาฟังผลเลือด
   ๑.๓ ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาไม่ตรงตามเวลาที่นัด นัด ๑๓.๓๐ น. แพทย์ตรวจเวลา ๑๔.๑๐ น.
๒. ข้อร้องเรียนได้รับการปรับปรุงแก้ไขทุกเรื่องเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศเผยแพร่ต่อไป

(นางสาววัชนี ลำทรง)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

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 (ไตรมาส2 มกราคม – มีนาคม 2566)

1.จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำนวน 2 เรื่อง ได้รับการแก้ไข จำนวน ....2..... เรื่อง

การแก้ไขการร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนครปี2566 ไตรมาส 2

ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข
วันที่ 30 มกราคม 2566 ผู้ป่วยHN57065 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีนคร โดนผู้อื่นแอบอ้างรับยาจิตเวชแทนโดยผู้ป่วยไม่ทราบเรื่องและไม่ได้รับมอบหมายให้นำบัตรประชาชนมาเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ	.ผู้ป่วยเป็นผู้ป่วยจิตเวชที่ขาดยา ผู้ที่มาขอรับยาแทนคือแฟน(ไม่ได้จดทะเบียนสมรส)จึงมาขอรับยาแทน โดยผู้ป่วยและแฟนเคยมาร่วมกิจกรรมบำบัดแบบครอบครัวบำบัดที่แผนกจิตเวชด้วยกัน จึงทำให้เจ้าหน้าที่พิจารณาจ่ายยาให้โดยไม่มีบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ป่วยมาด้วย เนื่องจากไม่ต้องการให้ผู้ป่วยจิตเวชขาดยา จนมีอาการกำเริบ รพ.จึงได้ทำการจ่ายยาให้และทางแฟนผู้ป่วยยินดีจ่ายเงินสด เนื่องจากผู้ป่วยใช้สิทธิประกันสังคมและทางรพ.ได้ออกใบเสร็จให้	1.ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานกรณีรับยาแทนผู้ป่วยไม่สามารถมาเองได้ให้เป็นญาติสายตรงและต้องมีบัตรประชาชนหรือสำเนาบัตรประชาชนผู้ป่วยมาด้วย 2.กรณีผู้ป่วยจิตเวชต้องพิจารณาเป็นรายๆไปกรณีผู้ป่วยไม่มีผู้ดูแลเป็นญาติสายตรงและขาดยาอาจทำให้เกิดอาการกำเริบและเป็นอันตรายต่อผู้อื่นได้ 3.ทางรพ.ได้แจ้งแนวทางการแก้ไขให้ผู้ป่วยทราบผู้ป่วยได้รับยาแล้วทำให้อาการดีขึ้น
วันที่14 มีนาคม 2566 HN57417 ได้รับเรื่องร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการการพูดจาไม่ดีกับญาติผู้ป่วยของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร และเรื่องนัดผู้ป่วยมาฟังผลLabแต่ห้องLabไม่ได้ส่งตรวจฮีโมโกลบินไทป์ปิงทำให้ต้องนัดผู้ป่วยมาเจาะเลือดอีกครั้ง	ปัญหาเรื่องพฤติกรรมบริการ 1.ปัญหาจากพฤติกรรมส่วนบุคคลลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว 2.ช่วงระยะเวลาเป็นช่วงที่มีผู้ป่วยจำนวนมาก	1.สอบถามและตักเตือนเจ้าหน้าที่พร้อมทั้งให้ปรับพฤติกรรมบริการ โดยปรับด้านคำพูดในการให้บริการด้วยความสุภาพกรณีเกิดการพูดจาไม่สุภาพหรือโต้เถียงกันให้หัวหน้าห้องบัตรแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าโดยเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	<u>ปัญหาเรื่องระบบงานห้องLab</br></u>ปัญหา เกี่ยวกับการตรวจ lab ไม่ครบ ได้ทำการทบทวนแล้ว ผู้ป่วยมีตรวจ CBC และ Hb typing ซึ่งต้องส่งไปตรวจเอกชน นัดมาผล แต่ตรวจสอบแล้ว จนท.ลืมส่ง	2.จัดอบรมพฤติกรรมบริการในเจ้าหน้าที่ รพ.ศรีนคร vจัดอบรมพฤติกรรมบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์</br></br>1หัวหน้าหน่วยงานกำชับเจ้าหน้าที่ที่รับorderต้องมีการตรวจสอบและทวนสอบให้ครบถ้วน</br>2.ต้องprint สติกเกอร์ทุกorder และแยกเก็บเพื่อรอส่ง

(นางสาววัชนี ลำทรง) ผู้จัดทำรายงาน
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ

.....
(นายพงศธร เหลือหลาย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร

ประจำปี 2566 (รอบ12 เดือน เมย-กย66)

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

การแก้ไขการร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนครปี2566 (รอบ12 เดือน เมย-กย66)

ข้อร้องเรียน	วิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุ	การปรับปรุงแก้ไข
HN 7363 ญาติผู้ป่วยแจ้งเรื่องได้รับการตรวจช้า ต้องรอแพทย์นานไม่สามารถระบุเวลาว่าแพทย์จะมาตรวจได้ตอนไหน	วิเคราะห์ รอแพทย์เจ้าของcaseเนื่องจากเป็น case ที่นัดมา FU เวลา13.30 น. ได้รับบริการ 14.10 น. เนื่องจากแพทย์ติดธุระขึ้นทำงานช้าและต้องตรวจที่แผนกผู้ป่วยในก่อน	- ผู้อำนวยการตักเตือนเรื่องการมาทำงานให้ตรงเวลา - กรณีแพทย์ติดธุระให้ประสานงานพยาบาลแจ้งให้ผู้ป่วยทราบและดำเนินการให้แพทย์ท่านอื่นตรวจรักษาแทน

(นางสาววัชนี ลำทรง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ