



บันทึกข้อความ

สวนราชการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต โทร (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖-๗
ที่ ภก.๐๐๓๒.๒๐๒/Plan วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน)

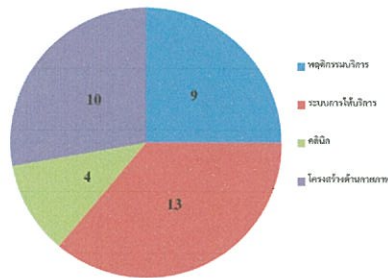
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน) ได้ทั้งหมด ๓๖ เรื่อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓๖ เรื่อง
- ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ไม่พบข้อร้องเรียน

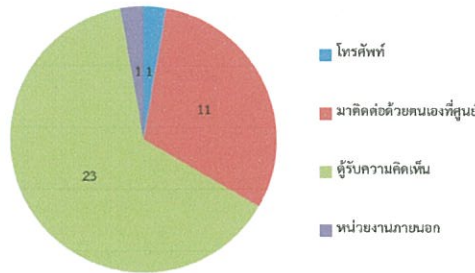
ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภท

- ด้านระบบการให้บริการ ๑๔ เรื่อง (๓๖.๑๑%) ด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อม ๑๐ เรื่อง (๒๗.๗๘%) ด้านพฤติกรรมบริการ ๘ เรื่อง (๒๒.๒๒%) และด้านคลินิก ๔ เรื่อง (๑๑.๑๑%)



การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

- ผู้แสดงความคิดเห็น ๒๓ เรื่อง (๖๓.๘๘%) ผ่านศูนย์ด้วยตนเอง ๑๑ เรื่อง (๓๐.๕๕%)
ทางโทรศัพท์ ๑ เรื่อง (๒.๕๗%) และหน่วยงานภายนอก ๑ เรื่อง (๒.๕๗%)



• การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

- ด้านระบบการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัด ระบบส่งต่อ ทำให้ระยะเวลาารอคอยนาน

- ด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่เรื่องความสะดวกของพื้นที่อาคาร มีฝุ่นจำนวนมาก บางพื้นที่มีน้ำขัง และมีเสียงดัง เนื่องจากพื้นที่บางส่วนของโรงพยาบาลมีการรื้อถอน อาคารเพื่อเตรียมพื้นที่ในการก่อสร้างอาคารตึกอุบัติเหตุ ๑๐ ชั้น

- ด้านพฤติกรรมบริการที่ถูกร้องเรียน ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การใช้กิริยามารยาท การให้บริการไม่เหมาะสม พุดจาไม่สุภาพขณะให้บริการ

- ด้านคลินิก ส่วนใหญ่เกิดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์จากการไม่ปฏิบัติตามแนวทาง เช่น ไม่ล้างมือก่อน - หลัง ทำหัตถการ

• แนวทางการแก้ไข

- ๑) ด้านระบบบริการ : ๑. ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและแสดงผัง (Flowchart) ในการให้บริการ
๒. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดเหลื่อมเวลา
๓. มีมุมหย่อนใจระหว่างการรอตรวจ, มีกิจกรรมคลายความกังวล (ดนตรีจิตอาสา)
- ๒) ด้านโครงสร้างกายภาพ และสิ่งแวดล้อม : ๑. กิจกรรม ๕ ส.
๒. Big cleaning day ทั้งโรงพยาบาล
๓. ชี้แจงเรื่องความไม่สะดวกในพื้นที่บริเวณก่อสร้าง
๔. เพิ่ม outsource ในการดูแลความสะอาดพื้นที่ในโรงพยาบาล และมีการกำกับติดตามอย่างใกล้ชิด
- ๓) ด้านพฤติกรรมกรรมการบริการ : ๑. จัดอบรมพฤติกรรมกรรมการบริการที่ดีให้กับผู้ให้บริการด้านหน้า
๒. เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานจากหัวหน้าผู้รับผิดชอบ
๓. สร้าง role model และให้ Reward เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ ให้ผู้ที่มีพฤติกรรมกรรมการบริการที่ดี
- ๔) ด้านคลินิก : ๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัด ภายใต้การดูแลของผู้ที่ชำนาญกว่าอย่างใกล้ชิด
๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวนเพื่อวางมาตรการการเกิดซ้ำ

จากการทบทวนข้อร้องเรียนทั้ง ๓๖ เรื่อง พบว่า ทั้งหมดเป็นการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่จะร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการ(๓๖.๑๑%) รองลงมา คือ ด้านโครงการและสิ่งแวดล้อม (๒๗.๗๘%) ด้านพฤติกรรมบริการ (๒๒.๒๒%) และด้านคลินิก (๑๑.๑๑%) ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ตู้แสดงความคิดเห็น (๖๓.๘๘%) รองลงมา คือ ร้องเรียนที่ศูนย์ด้วยตนเอง (๓๐.๕๕%)

ระบบการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือ ระบบการเข้าถึงบริการที่งานผู้ป่วยนอก OPD (ระบบนัด ระบบส่งต่อ) การไม่ได้รับบริการตามความต้องการ/ความคาดหวัง ส่งผลให้ผู้ป่วยต้องรอนาน กังวลใจ และทีมบริหารความเสี่ยงร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาแล้วเสร็จไป จำนวน ๓๕ เรื่อง (๙๗.๒๒%) อยู่ระหว่างการดำเนินการอีก ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง



(นางปัทมา ตันโชติกุล)
หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้าน พรส.

ความเห็นผู้อำนวยการ





.....
.....

นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน ๑๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
ตามประกาศโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต	
<p>ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๔</p> <p>หัวข้อ: รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน)</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง</p> <p>Link ภายนอก: -</p> <p>หมายเหตุ:</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p> (นางสาวนัตถะณา โคตรมณี)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๑๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	<p>ผู้พิจารณารับรอง</p> <p> (นางปัทมา ต้นโชติกุล)</p> <p>ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้าน พรส. (หัวหน้า)</p> <p>วันที่ ๑๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p> (นายวุฒิชัย ช่างคิด)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๑๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p> (นายเฉลิมพงษ์ สุคนธผล)</p> <p>ตำแหน่ง นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)</p> <p>รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต</p> <p>(ผู้อำนวยการ/ผู้แทน)</p> <p>วันที่ ๑๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>