



บันทึกข้อความ

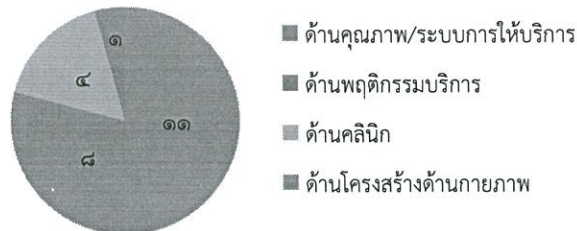
ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต โทร. (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖๗
ที่ ภก ๐๐๓๒.๒๐๒/HA๐๗ วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม - ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๕) และขออนุญาต
นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต

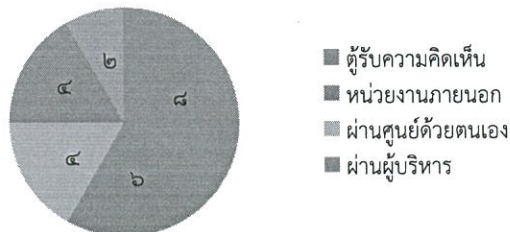
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน) ได้ทั้งหมด ๒๔ เรื่อง
ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ ๑๑ เรื่อง (๔๖%) ด้านพฤติกรรมบริการ ๘ เรื่อง (๓๓%)
ด้านคลินิก ๔ เรื่อง (๑๗%) ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ ๑ เรื่อง (๔%)



การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

- ทางได้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล ๘ เรื่อง (๓๓%) หน่วยงานภายนอก ๖ เรื่อง (๒๕%)
ผ่านศูนย์ด้วยตนเอง ๔ เรื่อง (๑๗%) ผ่านทางผู้บริหารโรงพยาบาล ๔ เรื่อง (๑๗%) และทางสื่อออนไลน์ ๒ เรื่อง (๘%)



• การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

- ด้านระบบการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัด ระบบส่งต่อ
ทำให้ระยะเวลาารอคอยนาน
- ด้านพฤติกรรมบริการที่ถูกร้องเรียน ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การใช้กิริยามารยาท
การให้บริการไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการ
- ด้านคลินิก ส่วนใหญ่เกิดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในการรักษาพยาบาล
- ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ ห้องตรวจผู้ป่วยนอก (OPD) บางแผนกมีพื้นที่ให้บริการน้อย
ทำให้เกิดความแออัด

• แนวทางการแก้ไข

- ๑) ด้านระบบบริการ : ๑. ปรับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลาารอคอย
๒. ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและแสดงผัง (Flowchart) ในการให้บริการ
๓. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดเหลื่อมเวลา
๔. มีมุมหย่อนใจระหว่างการรอตรวจ, มีกิจกรรมคลายความกังวล (ดนตรีจิตอาสา)

- ๒) ด้านพฤติกรรมกรรมการบริการ : ๑. จัดอบรมพฤติกรรมกรรมการบริการที่ดีให้กับผู้ให้บริการด้านหน้า
๒. เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานจากหัวหน้าผู้รับผิดชอบ
๓. สร้าง role model และให้ Reward เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ
ให้ผู้ที่มีพฤติกรรมกรรมการบริการที่ดี
- ๓) ด้านคลินิก : ๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัด
ภายใต้การดูแลของผู้ที่ชำนาญกว่าอย่างใกล้ชิด
๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวนเพื่อวางมาตรการการเกิดซ้ำ
- ๔) ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ : ๑. แผนปรับปรุงขยายห้องตรวจผู้ป่วยนอกในแผนกที่มีความแออัด

จากการทบทวนข้อร้องเรียนทั้ง ๒๔ เรื่อง พบว่า ทั้งหมดเป็นการร้องเรียนเรื่องการบริหารงานและการให้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องร้องเรียนด้านระบบการให้บริการ(๔๖%) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมบริการ (๓๓%) ด้านคลินิก (๑๗%) และด้านโครงสร้างด้านกายภาพ (๔%) ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ทางตู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล (๓๓%) รองลงมา คือผ่านหน่วยงานภายนอก (๒๕%)

ด้านระบบการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือ การไม่ได้รับการตามความต้องการ/ความคาดหวัง ระยะเวลารอคอยนาน ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ กังวลใจ

ด้านคลินิก กำลังดำเนินการอยู่ ๑ เรื่อง เนื่องจากผู้ป่วยยังต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง



(นางวลัยพร อรุณรัตน์)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ความเห็นผู้อำนวยการ



(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน ๒๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕