



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต โทร. (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖-๗

ที่.ภก๐๐๓๓.๒๐๒/HA๒๙

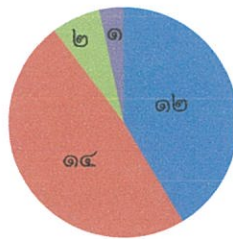
วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๙ มีนาคม ๒๕๖๖) และขออนุญาต
นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) ได้ทั้งหมด ๒๙ เรื่อง
ดังรายละเอียดต่อไปนี้

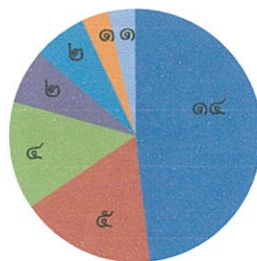
- ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ ๑๔ เรื่อง (๔๘%) ด้านพฤติกรรมบริการ ๑๒ เรื่อง (๔๑%)
ด้านคลินิก ๒ เรื่อง (๗%) ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ ๑ เรื่อง (๔%)



- ด้านพฤติกรรมบริการ
- ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ
- ด้านคลินิก
- ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ

การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

- ทางตู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล ๑๔ เรื่อง (๔๘%) หน่วยงานภายนอก ๕ เรื่อง (๑๗%)
ผ่านศูนย์ด้วยตนเอง ๔ เรื่อง (๑๔%) ผ่านทางผู้บริหารโรงพยาบาล ๒ เรื่อง (๗%) ทางสื่อออนไลน์ ๒ เรื่อง (๗%)
ผ่านทางโทรศัพท์ ๑ เรื่อง (๓%) และผ่านทางจดหมาย ๑ เรื่อง (๓%)



- ตู้รับความคิดเห็น
- หน่วยงานภายนอก
- ผ่านศูนย์ด้วยตนเอง
- ผ่านผู้บริหาร
- สื่อออนไลน์ (อินเทอร์เน็ต/แอปพลิเคชัน/ทราฟฟี่ ฟองดูว์)
- โทรศัพท์
- จดหมาย

การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

- ด้านพฤติกรรมบริการที่ถูกร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นการใช้กิริยามารยาทการให้บริการไม่เหมาะสม
พูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการ ไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน
- ด้านระบบการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัด
ระบบส่งต่อ ทำให้ระยะเวลารอคอยนานการให้บริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล
- ด้านคลินิก เกิดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในการรักษาพยาบาล
- ด้านโครงสร้างด้านกายภาพห้องตรวจผู้ป่วยนอก (OPD) บางแผนกมีพื้นที่ให้บริการน้อย
ทำให้เกิดความแออัด

• แนวทางการแก้ไข

- ๑) ด้านระบบบริการ : ๑. ปรับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลารอคอย
๒. ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและแสดงผัง (Flowchart) ในการให้บริการ
๓. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดเหลือเวลา
๔. นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการงานผู้ป่วยนอก
๕. มีมุมมองสนใจระหว่างการรอตรวจ, มีกิจกรรมคลายความกังวล (ดนตรีจิตอาสา)
๖. ชี้แจงเพิ่มเติมในรายละเอียดการรับบริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล
- ๒) ด้านพฤติกรรมบริการ : ๑. จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับผู้ให้บริการด้านหน้า
๒. เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานจากหัวหน้าผู้รับผิดชอบ
๓. สร้าง role model และให้ Reward เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ
ให้ผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดี
- ๓) ด้านคลินิก : ๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัด
ภายใต้การดูแลของผู้ที่ชำนาญกว่าอย่างใกล้ชิด
๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวนเพื่อวางมาตรการการเกิดซ้ำ
- ๔) ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ : ๑. แผนปรับปรุงขยายห้องตรวจผู้ป่วยนอกในแผนกที่มีความแออัด

จากการทบทวนข้อร้องเรียนทั้ง ๒๙ เรื่อง พบว่า ทั้งหมดเป็นการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานและระบบการให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องร้องเรียนด้านระบบการให้บริการ(๔๘%) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมบริการ (๔๑%) ด้านคลินิก (๗%) และด้านโครงสร้างด้านกายภาพ (๔%) ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ทางผู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล (๔๙%) รองลงมา คือผ่านหน่วยงานภายนอก (๑๗%)

ด้านระบบการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือ การไม่ได้รับบริการตามความต้องการ/ความคาดหวัง ระยะเวลารอคอยนาน ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ กังวลใจ

ด้านพฤติกรรมบริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือการใช้กิริยามารยาทในการให้บริการไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง

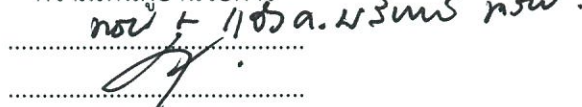


(นางสาวลลิตพร อรุณรัตน์)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ความเห็นผู้อำนวยการ

nov 5 11:51 a.m. 2022



(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต โทร.(๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๓๕

ที่ ภก ๐๐๓๓.๒๐๑/ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๖๕ - มีนาคม ๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

งานนิติการกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ได้รวบรวมผลการดำเนินการของงานนิติการ เรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) มี ๑ เรื่อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง (อยู่ระหว่างการดำเนินการ)
- การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง
 - ผ่านระบบการรายงาน เป็นหนังสือราชการภายใน รายงานพฤติกรรมกรรมการทุจริตไปตามลำดับชั้น

- การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

- เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องร้องเรียน การทุจริตเกี่ยวกับเรื่องการเงิน จากการวิเคราะห์ปัญหาเกิดจากการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตาม กฎ ระเบียบของทางราชการ ทักษะของหัวหน้างานในการบริหารจัดการกำลังคน การจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน การชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเงินต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- ข้อร้องเรียนในบางเรื่องกระทบขวัญกำลังใจของผู้ถูกร้อง ผู้รับเรื่อง, คณะกรรมการต้องมีความระมัดระวังในการสืบหาข้อมูล พยานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ในการนำมาวิเคราะห์ สืบหาข้อเท็จจริงก่อนจะตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย

- แนวทางการแก้ไข

๑) ด้านระบบบริหาร - ในกรณีข้อร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ได้มีคำสั่งให้ผู้ถูกร้อง ขาดจากตำแหน่งหัวหน้างานและให้ไปปฏิบัติงานยังหน่วยงานอื่นทันที นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน พร้อมตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัยเพื่อสรุปหาข้อเท็จจริง และพิจารณาโทษ รายงานผู้บังคับบัญชาไปตามลำดับชั้น / ให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

๒) ด้านวินัย - ดำเนินการทางวินัย โดยเด็ดขาดกรณีทุจริตเกี่ยวกับการเงินถือเป็นความผิดโทษร้ายแรงซึ่งโทษไม่ต่ำกว่าปลดออกเพื่อไม่ให้เป็นแบบอย่างต่อบุคลากรอื่นในองค์กร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นายยงยุทธ ส่องรอบ)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นายไอลสาร จินตโกศล)
นิติกร

(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

๘ มี.ค. ๒๕๖๖