



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต โทร. (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖-๗

ที่.ภก๐๐๓๓.๒๐๒/HA๒๙

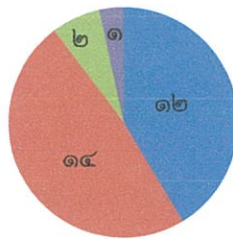
วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๖

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

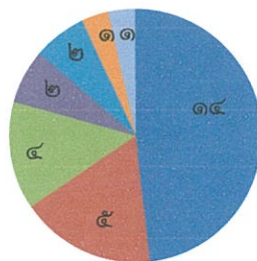
- ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ ๑๔ เรื่อง (๔๘%) ด้านพฤติกรรมบริการ ๑๒ เรื่อง (๔๑%)
ด้านคลินิก ๒ เรื่อง (๗%) ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ ๑ เรื่อง (๔%)



- 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

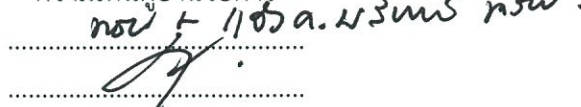


(นางสาวลลิตพร อรุณรัตน์)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ความเห็นผู้อำนวยการ

nov 5 11:51 a.m. 2566



(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖