



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต โทร. (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖๗

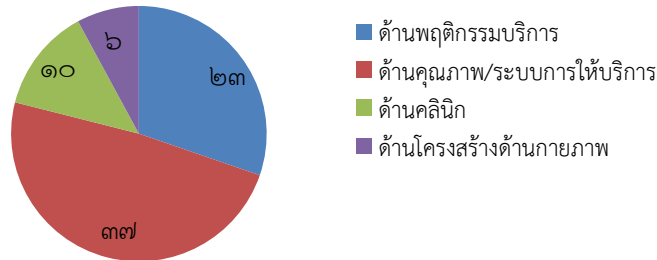
ที่ ภก๐๐๓๓.๒๐๒/HA ..... วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๘ กันยายน ๒๕๖๖) และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต

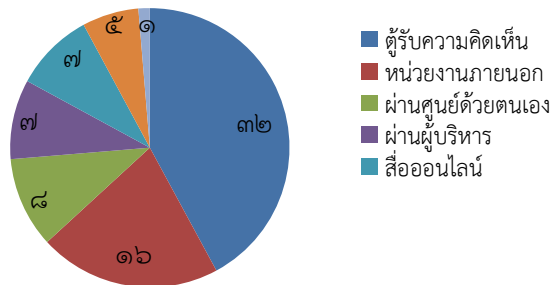
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน) ได้ทั้งหมด ๗๖ เรื่อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ ๓๗ เรื่อง (๔๙%) ด้านพฤติกรรมบริการ ๒๓ เรื่อง (๓๐%) ด้านคลินิก ๑๐ เรื่อง (๑๓%) ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ ๖ เรื่อง (๘%)



## การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

- ทางตู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล ๓๒ เรื่อง (๔๒%) หน่วยงานภายนอก ๑๖ เรื่อง (๒๑%) ผ่านศูนย์ด้วยตนเอง ๘ เรื่อง (๑๑%) ผ่านทางผู้บริหารโรงพยาบาล ๗ เรื่อง (๙%) ทางสื่อออนไลน์ ๗ เรื่อง (๙%) ผ่านทางโทรศัพท์ ๕ เรื่อง (๗%) และผ่านทางจดหมาย ๑ เรื่อง (๑%)



## • การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

- ด้านพฤติกรรมบริการที่ถูกร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นการใช้กิริยามารยาทการให้บริการไม่เหมาะสม พุดจาไม่สุภาพขณะให้บริการ ไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน
- ด้านระบบการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการให้บริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล การเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัดระบบส่งต่อ ทำให้ระยะเวลาารอคอยนาน
- ด้านคลินิก เกิดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในการรักษาพยาบาล
- ด้านโครงสร้างด้านกายภาพห้องตรวจผู้ป่วยนอก (OPD) บางแผนกมีพื้นที่ให้บริการน้อย ทำให้เกิดความแออัด

• แนวทางการแก้ไข

- ๑) ด้านระบบบริการ : ๑. ปรับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลารอคอย  
๒. ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและแสดงผัง (Flowchart) ในการให้บริการ  
๓. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดเหลืออมเวลา  
๔. นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการงานผู้ป่วยนอก  
๕. มีมุมมองใจระหว่างการรอตรวจ, มีกิจกรรมคลายความกังวล (ดนตรีจิตอาสา)  
๖. ชี้แจงเพิ่มเติมในรายละเอียดการรับบริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล
- ๒) ด้านพฤติกรรมกรรมการบริการ : ๑. จัดอบรมพฤติกรรมกรรมการบริการที่ดีให้กับผู้ให้บริการด้านหน้า  
๒. เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานจากหัวหน้าผู้รับผิดชอบ  
๓. สร้าง role model และให้ Reward เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ  
ให้ผู้ที่มิพฤติกรรมกรรมการบริการที่ดี
- ๓) ด้านคลินิก : ๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัด  
ภายใต้การดูแลของผู้ที่ชำนาญกว่าอย่างใกล้ชิด  
๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวนเพื่อวางมาตรการการเกิดซ้ำ
- ๔) ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ : ๑. แผนปรับปรุงขยายห้องตรวจผู้ป่วยนอกในแผนกที่มีความแออัด

จากการทบทวนข้อร้องเรียนทั้ง ๗๖เรื่อง พบว่า ทั้งหมดเป็นการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานและระบบการให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องร้องเรียนด้านระบบการให้บริการ(๔๙%)รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมบริการ (๓๐%)ด้านคลินิก (๑๓%) และด้านโครงสร้างด้านกายภาพ (๘%) ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ทางตู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล (๔๒%) รองลงมา คือผ่านหน่วยงานภายนอก (๒๑%)

ด้านระบบการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือ การไม่ได้รับการตามความต้องการ/ความคาดหวัง ระยะเวลารอคอยนาน ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ กังวลใจ

ด้านพฤติกรรมบริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือการใช้กิริยามารยาทในการให้บริการไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง

วลัยพร

(นางสาววลัยพร อรุณรัตน์)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ความเห็นผู้อำนวยการ

.....ทราบ.....

วีระศักดิ์

(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน ๒๘ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖