



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต โทร (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖๗

ที่ ภก๐๐๓๓.๒๐๒/HA

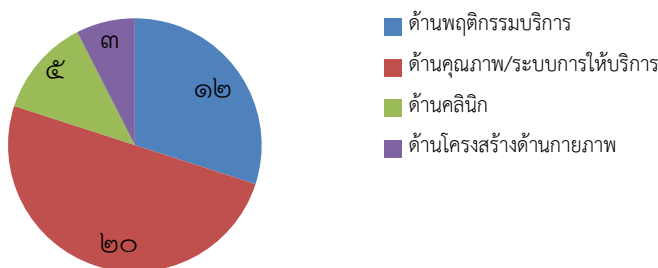
วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗) และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต

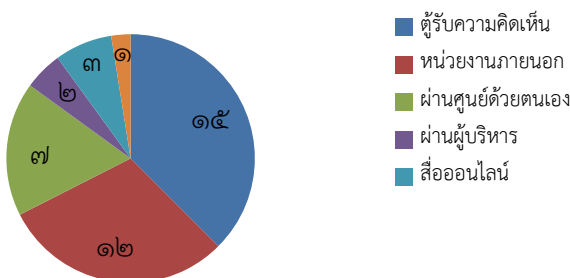
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน) ได้ทั้งหมด ๔๐ เรื่อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ ๒๐ เรื่อง (๕๐%) ด้านพฤติกรรมบริการ ๑๒ เรื่อง (๓๐%) ด้านคลินิก ๕ เรื่อง (๑๒%) และด้านโครงสร้างด้านกายภาพ ๓ เรื่อง (๘%)



การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

- ทางผู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล ๑๕ เรื่อง (๓๘%) หน่วยงานภายนอก ๑๒ เรื่อง (๓๐%) ผ่านศูนย์ด้วยตนเอง ๗ เรื่อง (๑๘%) ผ่านทางผู้บริหารโรงพยาบาล ๒ เรื่อง (๕%) ทางสื่อออนไลน์ ๓ เรื่อง (๗%) และผ่านทางโทรศัพท์ ๑ เรื่อง (๒%)



การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

- ด้านพฤติกรรมบริการที่ถูกร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นการใช้กิริยามารยาทการให้บริการไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการ ไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน
- ด้านระบบการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัดระบบส่งต่อ ทำให้ระยะเวลาการรอคอยนานการให้บริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล
- ด้านคลินิก เกิดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในการรักษาพยาบาล
- ด้านโครงสร้างด้านกายภาพห้องตรวจผู้ป่วยนอก (OPD) บางแผนกมีพื้นที่ให้บริการน้อยทำให้เกิดความแออัด

• **แนวทางการแก้ไข**

- ๑) ด้านระบบบริการ : ๑. ปรับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลารอคอย
๒. ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและแสดงผัง (Flowchart) ในการให้บริการ
๓. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดเหลือมเวลา
๔. นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการงานผู้ป่วยนอก
๕. มีมุมหย่อนใจระหว่างการรอตรวจ, 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 ๔๐ เรื่อง พบว่า ทั้งหมดเป็นการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานและระบบการให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องร้องเรียนด้านระบบการให้บริการ (๕๐%) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมบริการ (๓๐%) ด้านคลินิก (๑๒%) และด้านโครงสร้างด้านกายภาพ (๘%) ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ทางตู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล (๓๘%) รองลงมา คือผ่านหน่วยงานภายนอก (๓๐%)

ด้านระบบการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือ การไม่ได้รับบริการตามความต้องการ/ความคาดหวัง ระยะเวลารอคอยนาน ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ กังวลใจ

ด้านพฤติกรรมบริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือการใช้กิริยามารยาทในการให้บริการไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง

วลัยพร

(นางสาววลัยพร อรุณรัตน์)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ความเห็นผู้อำนวยการ

.....ทราบ.....

วีระศักดิ์

(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓