



บันทึกข้อความ

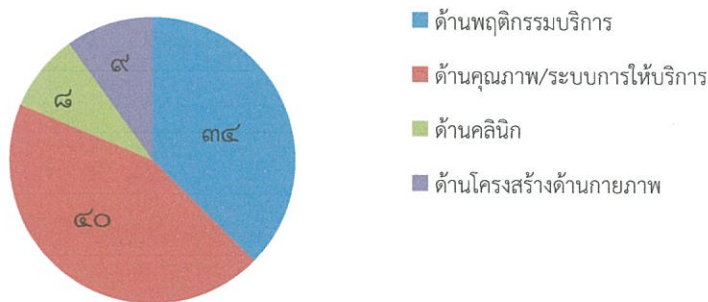
ส่วนราชการกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลศิริราช โทร (๐๓๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖๗
ที่ ภก๐๐๓๓.๒๐๒/HA วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) และขออนุญาต
นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช

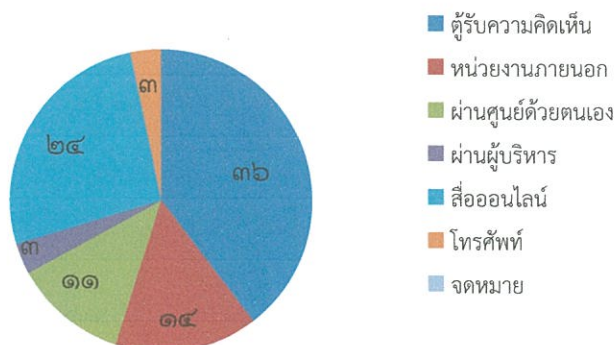
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศิริราช ได้รวบรวมผลการดำเนินการ ของศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน) ได้ทั้งหมด
๙๑ เรื่อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ ๔๐ เรื่อง (๔๔%) ด้านพฤติกรรมบริการ ๓๔ เรื่อง (๓๗%)
ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ ๙ เรื่อง (๑๐%) และด้านคลินิก ๘ เรื่อง (๙%)



การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

- ทางผู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล ๓๖ เรื่อง (๔๐%) ทางสื่อออนไลน์ ๒๔ เรื่อง (๒๗%)
หน่วยงานภายนอก ๑๔ เรื่อง (๑๕%) ผ่านศูนย์ด้วยตนเอง ๑๑ เรื่อง (๑๒%) ผ่านทางผู้บริหารโรงพยาบาล
๓ เรื่อง (๓%) และผ่านทางโทรศัพท์ ๓ เรื่อง (๓%)



• การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

- ด้านระบบการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัดหมายและส่งต่อ ระยะเวลารอตรวจทำให้ระยะเวลารอเข้ารับบริการนานและพบปัญหาเรื่องสิทธิในการรักษาพยาบาล
- ด้านพฤติกรรมบริการที่ถูกร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นการใช้คำพูด น้ำเสียง การแสดงออก ในการสื่อสารขณะให้บริการไม่เหมาะสมการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน
- ด้านโครงสร้างทางกายภาพพบปัญหา ได้แก่ ๑) ห้องตรวจผู้ป่วยนอก (OPD) มีพื้นที่ให้บริการจำกัด ไม่เพียงพอในการรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดความแออัด ๒) ความสะอาดของหอผู้ป่วยและห้องพักรักษาผู้ป่วย ๓) ห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยมีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่สะอาด
- ด้านคลินิก เกิดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในการรักษาพยาบาล

• แนวทางการแก้ไข

- ๑) ด้านระบบบริการ : ๑. ปรับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลารอคอย
๒. ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและแสดงผัง (Flowchart) ในการให้บริการ
๓. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดเหลื่อมเวลา
๔. แผนพัฒนาระบบนัดหมายออนไลน์และระบบคิวต่างๆโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการงานผู้ป่วยนอก
๕. มีมุมหย่อนใจระหว่างการรอตรวจ, มีกิจกรรมคลายความกังวล (ดนตรีจิตอาสา)
๖. ชี้แจงเพิ่มเติมในรายละเอียดการรับบริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล
- ๒) ด้านพฤติกรรมบริการ : ๑. จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับผู้ให้บริการด้านหน้า
๒. เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานจากหัวหน้าผู้รับผิดชอบ
๓. สร้าง role model และให้ Reward เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้ผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดี
- ๓) ด้านโครงสร้างทางกายภาพ : ๑. แผนปรับปรุงขยายห้องตรวจผู้ป่วยนอกเพื่อลดความแออัด
๒. เน้นย้ำการทำความสะอาดหอผู้ป่วยและห้องพักรักษาผู้ป่วย
๓. ดำเนินการปรับปรุงห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยส่วนกลาง และกำกับดูแลการทำ ความสะอาดอย่างเคร่งครัด
- ๔) ด้านคลินิก : ๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัดภายใต้การดูแลของผู้ที่ชำนาญกว่าอย่างใกล้ชิดหรือการร่วมดูแลโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากกว่า ๑ ท่าน ในรายที่โรคมีความซับซ้อน
๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวนเพื่อวางมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำและมีการกำกับติดตาม

จากการทบทวนข้อร้องเรียนทั้ง ๙๑ เรื่อง พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องร้องเรียนด้านระบบการให้บริการ(๔๔%) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมบริการ (๓๗%) ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ (๑๐%) และด้านคลินิก (๙%) ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือทางตู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล (๔๐%) รองลงมาคือทางสื่อออนไลน์ (๒๗%)

ด้านระบบการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือ การไม่ได้รับการตามความต้องการ/ความคาดหวัง ระยะเวลารอคอยนาน ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ กังวลใจ

ด้านพฤติกรรมบริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือ การใช้กิริยามารยาทในการให้บริการไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

ด้านโครงสร้างทางกายภาพที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือ ความแออัดของบริเวณห้องตรวจผู้ป่วยนอกความพอเพียงและความสะอาดของห้องน้ำส่วนรวม และความสะอาดของพื้นที่หอผู้ป่วยและห้องพักผู้ป่วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง



(นางสาวลียพร อรุณรัตน์)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

- ทน.
- เพื่อส่งประเด็น ค. มร. ๒๕
- ๐๙/๓๓๓ เลขที่ ๖๖๖/๒๕๖๓.
- ความเห็นผู้อำนวยการ



(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน.....เดือน ๓๐ ส.ค. ๒๕๖๓