



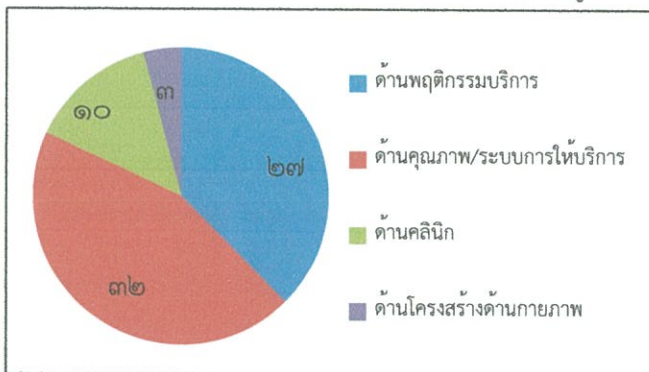
บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต โทร (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖๗
ที่ ภก๐๐๓๓.๒๐๒/HA๒๖ วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๘

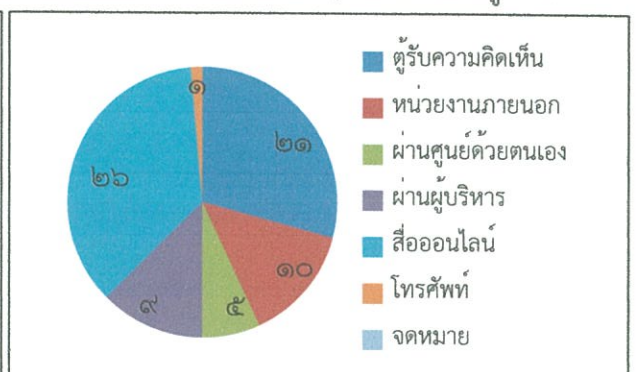
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) มีข้อร้องเรียนทั้งสิ้น ๗๒ เรื่อง
ส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ (๓๒ เรื่อง, ๔๔%) รองลงมาเป็นข้อร้องเรียน
ด้านพฤติกรรมบริการ (๒๗ เรื่อง, ๓๘%) ดังแผนภูมิที่ ๑ โดยช่องทางที่มีการใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด
คือ ทางสื่อออนไลน์ (๒๖ เรื่อง, ๓๖%) รองลงมาคือทางตู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล (๒๑ เรื่อง, ๒๙%) ดังแผนภูมิที่ ๒



แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละด้าน



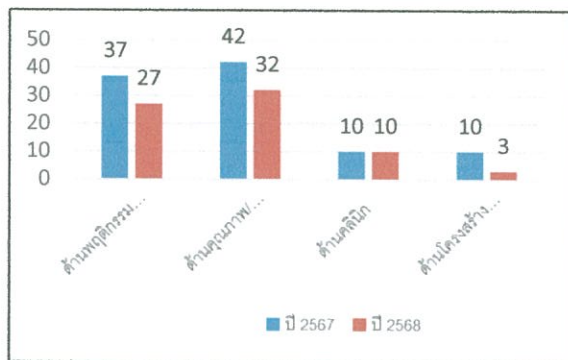
แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

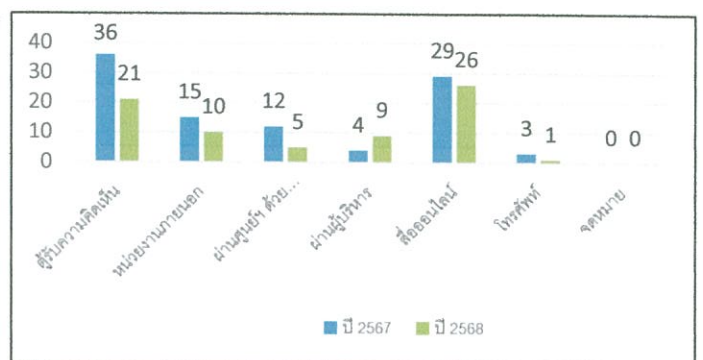
ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	การจัดการ/การดำเนินการแก้ไข
๑. ด้านพฤติกรรมบริการ	๑. มีการใช้คำพูด น้ำเสียง การแสดงออก ในการสื่อสาร ขณะให้บริการไม่เหมาะสม และไม่ชัดเจน	๑. จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดี ๒. เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานจากหัวหน้าผู้รับผิดชอบ ๓. สร้าง Role model และให้ Reward เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ ให้ผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดี
๒. ด้านคุณภาพ/ระบบบริการ	๑. ระยะเวลาการรอคอยนาน โดยเฉพาะห้องตรวจผู้ป่วยนอก ๒. ปัญหาความไม่เข้าใจเรื่อง สิทธิการรักษาพยาบาล	๑. ปรับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย ๒. ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและแสดงผัง (Flow chart) ในการให้บริการ ๓. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดเหลื่อมเวลา ๔. แผนพัฒนาระบบนัดหมายออนไลน์และระบบคิวต่างๆ โดยใช้ เทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการงานผู้ป่วยนอก ๕. เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการผู้ป่วยนอก เช่น คลินิกนอกเวลาราชการ ๖. มีมุมหย่อนใจระหว่างการรอตรวจ, มีกิจกรรมคลายความกังวล เช่น ดนตรีจิตอาสา ๗. ชี้แจงเพิ่มเติมในรายละเอียดการรับบริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล
๓. ด้านคลินิก	๑. เกิดทุพภิกขภัยไม่พึงประสงค์ จากการรักษาพยาบาล	๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัด ภายใต้การดูแลของแพทย์ที่ชำนาญกว่าหรือการร่วมดูแลโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ มากกว่า ๑ ท่าน ในผู้ป่วยกลุ่มโรคซับซ้อน

ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	การจัดการ/การดำเนินการแก้ไข
		๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวนเพื่อวางมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ และมีการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง
๔. ด้านโครงสร้าง ด้านกายภาพ	๑. ห้องตรวจผู้ป่วยนอก มีพื้นที่ให้บริการจำกัด ๒. ความสะอาดของห้องผู้ป่วย และห้องพักรักษาผู้ป่วย ๓. ห้องน้ำผู้ป่วยไม่เพียงพอ และไม่สะอาด	๑. แผนปรับปรุงขยายห้องตรวจผู้ป่วยนอกเพื่อลดความแออัด ๒. เน้นย้ำการทำความสะอาดห้องผู้ป่วยและห้องพักรักษาผู้ป่วย ๓. ดำเนินการปรับปรุงห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยส่วนกลาง และกำกับ ดูแลการทำความสะอาดอย่างเคร่งครัด

เมื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ - ๒๕๖๘ พบว่า ในปี ๒๕๖๘ จำนวนข้อร้องเรียนภาพรวมมีแนวโน้มลดลง ดังแผนภูมิที่ ๓ และ ๔



แผนภูมิที่ ๓ เปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละด้าน



แผนภูมิที่ ๔ เปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
จะเป็นพระคุณยิ่ง

กษ๑๓

(นางกาญจนา ภาณิตพิเชษฐวงศ์)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

นางสาวปิยนดา สกฤตพัฒน์

(นางสาวปิยนดา สกฤตพัฒน์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมสาขาเวชกรรมฟื้นฟู)
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

๐ ๙ ก.ย. ๒๕๖๘