



บันทึกข้อความ

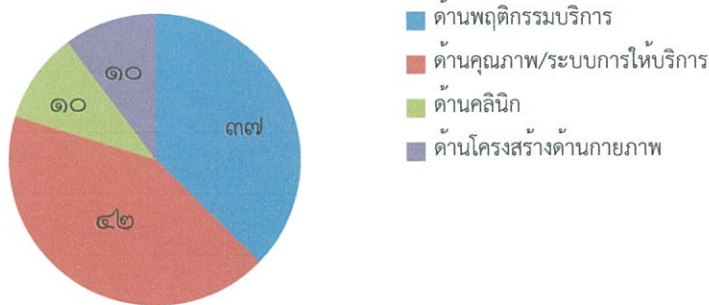
ส่วนราชการกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต โทร. (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖-๗
ที่ภก๐๐๓๓.๒๐๒/HA วันที่ ๒๗ ธ.ค. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) และขออนุญาต
นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต

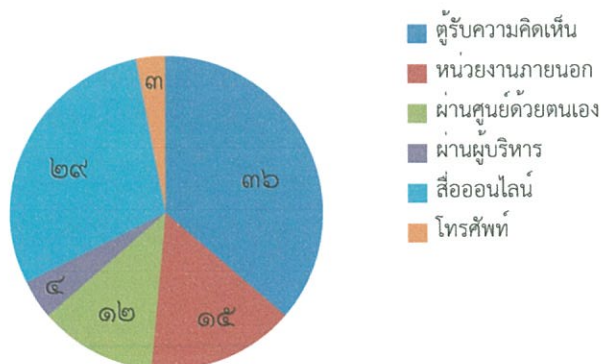
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน) ได้ทั้งหมด
๙๑ เรื่อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ ๔๒ เรื่อง (๔๓%) ด้านพฤติกรรมบริการ ๓๗ เรื่อง (๓๗%)
ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ ๑๐ เรื่อง (๑๐%) และด้านคลินิก ๑๐ เรื่อง (๑๐%)



การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

- ทางตู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล ๓๖ เรื่อง (๓๗%) ทางสื่อออนไลน์ ๒๙ เรื่อง (๒๙%)
หน่วยงานภายนอก ๑๕ เรื่อง (๑๕%) ผ่านศูนย์ด้วยตนเอง ๑๒ เรื่อง (๑๒%) ผ่านทางผู้บริหารโรงพยาบาล ๔ เรื่อง
(๔%) และผ่านทางโทรศัพท์ ๓ เรื่อง (๓%)



• การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

- ด้านระบบการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัดหมายและส่งต่อ ระยะเวลาตรวจทำให้ระยะเวลาเข้ารับบริการนานและพบปัญหาเรื่องสิทธิในการรักษาพยาบาล
- ด้านพฤติกรรมบริการที่ถูกร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นการใช้คำพูด น้ำเสียง การแสดงออก ในการสื่อสารขณะให้บริการไม่เหมาะสมการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน
- ด้านโครงสร้างทางกายภาพพบปัญหา ได้แก่ ๑) ห้องตรวจผู้ป่วยนอก (OPD) มีพื้นที่ให้บริการจำกัด ไม่เพียงพอในการรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความแออัด ๒) ความสะอาดของหอผู้ป่วยและห้องพักผู้ป่วย 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. เน้นย้ำการทำความสะอาดหอผู้ป่วยและห้องพักผู้ป่วย
๓. ดำเนินการปรับปรุงห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยส่วนกลาง และกำกับดูแลการทำ ความสะอาดอย่างเคร่งครัด
- ๔) ด้านคลินิก : ๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัด ภายใต้การดูแลของผู้ที่ชำนาญกว่าอย่างใกล้ชิดหรือการร่วมดูแลโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากกว่า ๑ ท่าน ในรายที่โรคมีความซับซ้อน
๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวนเพื่อวางมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำและมีการกำกับติดตาม

จากการทบทวนข้อร้องเรียนทั้ง ๔๔ เรื่อง พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องร้องเรียนด้านระบบการให้บริการ(๔๓%)รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมบริการ (๓๗%)ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ (๑๐%) และด้านคลินิก (๑๐%) ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือทางผู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล (๓๗%) รองลงมาคือทางสื่อออนไลน์ (๒๙%)

ด้านระบบการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือ การไม่ได้รับการตามความต้องการ/ความคาดหวัง ระยะเวลาารอคอยนาน ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ กังวลใจ

ด้านพฤติกรรมบริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือการใช้กิริยามารยาทในการให้บริการไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

ด้านโครงสร้างทางกายภาพที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือ ความแออัดของบริเวณห้องตรวจผู้ป่วยนอกความพอเพียงและความสะอาดของห้องน้ำส่วนรวม และความสะอาดของพื้นที่หอผู้ป่วยและห้องพักผู้ป่วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง



(นางสาวลัลยาพร อรุณรัตน์)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน



ความเห็นผู้อำนวยการ



(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน ๒๗ เดือน 1.ค. พ.ศ. ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต..... วัน/เดือน/ปี : ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๗..... หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล วชิระภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล วชิระภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) Linkภายนอก : ไม่มี..... หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล สุนันทา (นางสาวสุนันทา จันทร์เพิ่มพูนผล) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง วลัยพร (นางสาววลัยพร อรุณรัตน์) ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ บริการและมาตรฐาน วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วุฒิชัย (นายวุฒิชัย ช่างคิด) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	