



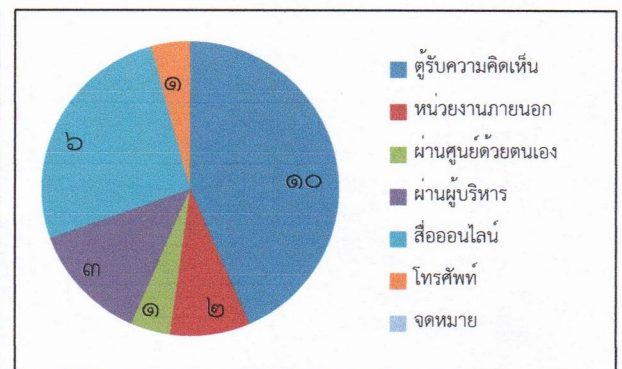
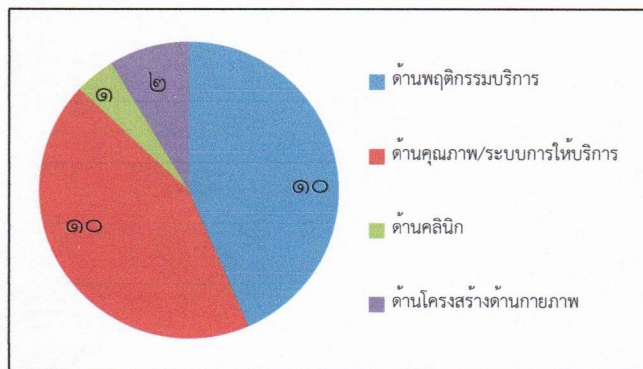
บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต โทร (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖๗
ที่ภก๐๐๓๓.๒๐๒.๔/HA ๓๙ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) และขออนุญาต
นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต

จากผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต
ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ได้ทั้งหมด ๒๓ เรื่อง พบว่า
มี ๒ ด้าน ที่มีข้อร้องเรียนสูงสุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรมบริการ ๑๐ เรื่อง (๔๓%) และด้านคุณภาพ/ระบบการ
ให้บริการ ๑๐ เรื่อง (๔๓%) ดังแผนภูมิที่ ๑ และช่องทางที่มีการใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ
ทางตู้รับความคิดเห็น ๑๐ เรื่อง (๔๔%) รองลงมาทางสื่อออนไลน์ ๖ เรื่อง (๒๖%) ดังแผนภูมิที่ ๒



การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	การจัดการ/การดำเนินการแก้ไข
๑. ด้านพฤติกรรมบริการ	พบว่า เป็นเรื่องการใช้คำพูด น้ำเสียง การแสดงออกในการสื่อสารขณะให้บริการ ไม่เหมาะสม การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน	๑. จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับผู้ให้บริการด้านหน้า ๒. เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานจากหัวหน้าผู้รับผิดชอบ ๓. สร้าง role model และให้ Reward เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้ผู้ที่มีการให้บริการที่ดี
๒. ด้านคุณภาพ/ระบบบริการ	พบว่า เป็นเรื่องการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัดหมายและส่งต่อ ระยะเวลารอตรวจทำให้ระยะเวลาการเข้ารับบริการนานและปัญหาเรื่องสิทธิในการรักษาพยาบาล	๑. ปรับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลารอคอย ๒. ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและแสดงผัง (Flowchart) ในการให้บริการ ๓. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดเหลื่อมเวลา ๔. แผนพัฒนาระบบนัดหมายออนไลน์และระบบคิว ต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการงานผู้ป่วยนอก ๕. มีมุมหย่อนใจระหว่างการรอตรวจ, มีกิจกรรม คลายความกังวล (ดนตรีจิตอาสา) ๖. ชี้แจงเพิ่มเติมในรายละเอียดการรับบริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล

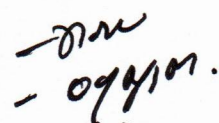
ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	การจัดการ/การดำเนินการแก้ไข
๓. ด้านโครงสร้าง ด้านกายภาพ	พบว่า : ๑) ห้องตรวจผู้ป่วยนอก (OPD) มีพื้นที่ให้บริการจำกัด ไม่เพียงพอในการรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความแออัด ๒) ความสะอาดของหอผู้ป่วยและห้องพักผู้ป่วย ๓) ห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยมีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่สะอาด	๑. แผนปรับปรุงขยายห้องตรวจผู้ป่วยนอกเพื่อลดความแออัด ๒. เน้นย้ำการทำความสะอาดหอผู้ป่วยและห้องพักผู้ป่วย ๓. ดำเนินการปรับปรุงห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยส่วนกลาง และกำกับดูแลการทำความสะอาดอย่างเคร่งครัด
๔. ด้านคลินิก	เกิดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในการรักษาพยาบาล	๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัด ภายใต้การดูแลของผู้ที่ชำนาญกว่าอย่างใกล้ชิด หรือการร่วมดูแลโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากกว่า ๑ ท่าน ในรายที่โรคมีความซับซ้อน ๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวน เพื่อวางแผนการป้องกันการเกิดซ้ำและมีการกำกับติดตาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
จะเป็นพระคุณยิ่ง



(นางธิดา ขวัญนา)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน



ความเห็นผู้อำนวยการ



(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วันที่ ๒๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙