



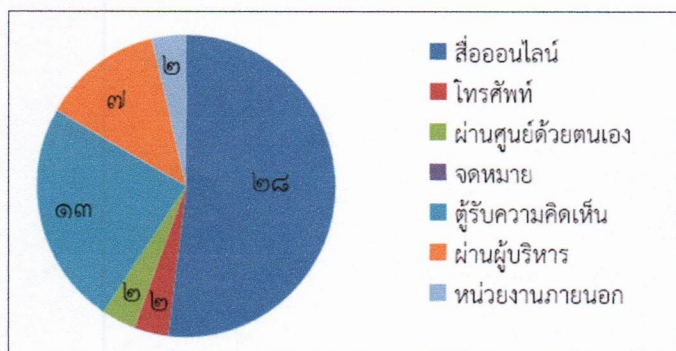
บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต โทร. (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖
ที่ ภก๐๐๓๓.๒๐๒๔/HA.๙๗ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๙

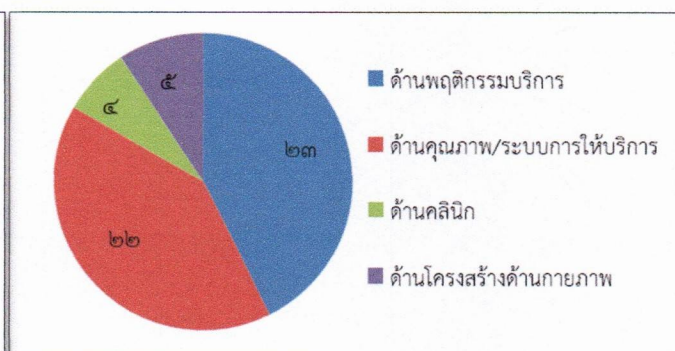
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙) และขออนุญาต
นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต

จากผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต ในรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙) ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ได้ทั้งหมด ๕๔ เรื่อง พบว่าช่องทางที่มีการใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ ทางสื่อออนไลน์ ๒๘ เรื่อง (๕๒%) รองลงมาทางตู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล ๑๓ เรื่อง (๒๔%) ดังแผนภูมิที่ ๑ และ ส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียน/เสนอแนะด้านพฤติกรรมบริการ ๒๓ เรื่อง (๔๓%) และรองลงมาเป็นด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ ๒๒ เรื่อง (๔๑%) ดังแผนภูมิที่ ๒ ตามลำดับ



แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง



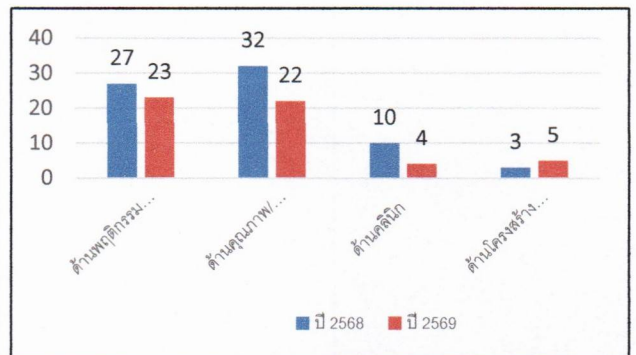
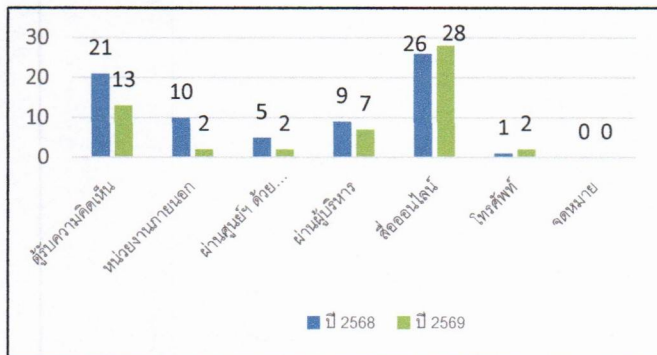
แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละด้าน

การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	การจัดการ/การดำเนินการแก้ไข
๑. ด้านพฤติกรรมบริการ	พบว่า เป็นเรื่องการใช้กิริยามารยาทในการให้บริการไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพ ขณะให้บริการ ไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ซึ่งหน่วยงานที่มีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการมากที่สุด คือ งานบริการผู้ป่วยนอก (OPD) และรองลงมาคือหอผู้ป่วยใน (IPD)	๑. จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับผู้ให้บริการด้านหน้า ๒. เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานจากหัวหน้าผู้รับผิดชอบ ๓. สร้าง role model และให้ Reward เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้ผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดี
๒. ด้านคุณภาพ/ระบบบริการ	พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัดหมายและส่งต่อ ระยะเวลารอตรวจ ทำให้ระยะเวลาเข้ารับบริการนาน และพบปัญหาเรื่องสิทธิในการรักษาพยาบาล	๑. ปรับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลารอคอย ๒. ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและแสดงผัง (Flowchart) ในการให้บริการ ๓. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดเหลื่อมเวลา ๔. แผนพัฒนาระบบนัดหมายออนไลน์และระบบคิว ต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการงานผู้ป่วยนอก

ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	การจัดการ/การดำเนินการแก้ไข
		๕. มีมุมมองไม่ตรงกันระหว่างการตรวจ, มีกิจกรรม คลายความกังวล (ดนตรีจิตอาสา) ๖. ชี้แจงเพิ่มเติมในรายละเอียดการรับบริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล
๓. ด้านโครงสร้างทางกายภาพ	พบว่า เป็นเรื่องความแออัดของบริเวณห้องตรวจผู้ป่วยนอก ความพอเพียงและความสะอาดของห้องน้ำส่วนรวมและความสะอาดของพื้นที่หอผู้ป่วยและห้องพักผู้ป่วย	๑. ปรับปรุงขยายห้องตรวจผู้ป่วยนอกเพื่อลดความแออัด ๒. เน้นย้ำการทำความสะอาดหอผู้ป่วยและห้องพักผู้ป่วย ๓. ดำเนินการปรับปรุงห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยส่วนกลางและกำกับดูแลการทำความสะอาดอย่างเคร่งครัด
๔. ด้านคลินิก	พบว่า เกิดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในการรักษาพยาบาล	๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐาน วิชาชีพ โดยเคร่งครัดภายใต้การดูแลของผู้ที่ชำนาญกว่าอย่างใกล้ชิด หรือการร่วมดูแลโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากกว่า ๑ ท่าน ในรายที่โรคมีความซับซ้อน ๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวนเพื่อวางมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำและมีการกำกับติดตาม

เมื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชิริะภูเก็ตระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๘ - ๒๕๖๙ พบว่า ในปี ๒๕๖๙ จำนวนข้อร้องเรียนภาพรวมมีแนวโน้มลดลงดังแผนภูมิที่ ๓ และ ๔



แผนภูมิที่ ๓ เปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

แผนภูมิที่ ๔ เปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละด้าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานจะเป็นพระคุณยิ่ง

ทราบ
อนุญาต

(นางสาวปิยนดา สกกุลพิพัฒน์)

นายแพทย์ชัชวาลย์ (ด้านเวชกรรมสาขาเวชกรรมฟื้นฟู)
 วิชาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลชิริะภูเก็ตร

03 ก.ย. ๒๕๖๙

(นางธิดา ขวัญนา)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน