



บันทึกข้อความ

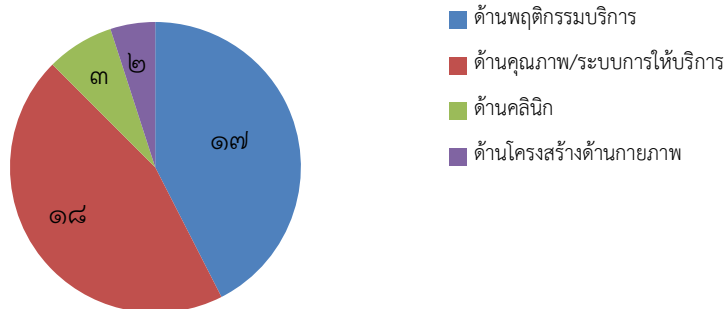
ส่วนราชการกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต โทร (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖๗
ที่ภก๐๐๓๓.๒๐๒/HA วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๘) และขออนุญาต
นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต

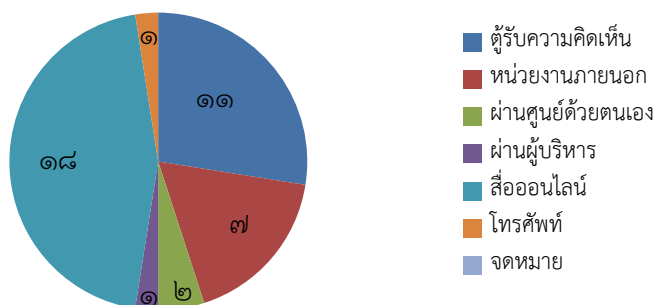
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศิริราชภูเก็ต ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (รอบ ๖ เดือน) ทั้งหมด ๔๐ เรื่อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ ๑๘ เรื่อง (๔๕%) ด้านพฤติกรรมบริการ ๑๗ เรื่อง (๔๒.๕๐%)
ด้านคลินิก ๓ เรื่อง (๗.๕๐%) และด้านโครงสร้างด้านกายภาพ ๒ เรื่อง (๕%)



การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

- ทางสื่อออนไลน์ ๑๘ เรื่อง (๔๕%) ทางตู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล ๑๑ เรื่อง (๒๗.๕๐%)
หน่วยงานภายนอก ๗ เรื่อง (๑๗.๕๐%) ผ่านศูนย์ด้วยตนเอง ๒ เรื่อง (๕%) ผ่านทางผู้บริหารโรงพยาบาล ๑ เรื่อง
(๒.๕๐%) และผ่านทางโทรศัพท์ ๑ เรื่อง (๒.๕๐%)



• การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

๑. เมื่อเปรียบเทียบกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ พบว่า มีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการมีแนวโน้มสูงขึ้น ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพ/ ระบบการให้บริการ และด้านคลินิกใกล้เคียงเดิมส่วนข้อร้องเรียน ด้านโครงสร้างทางกายภาพ มีแนวโน้มลดลง
๒. ด้านพฤติกรรมบริการที่ถูกร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นการใช้คำพูด น้ำเสียง การแสดงออก ในการสื่อสาร ขณะให้บริการไม่เหมาะสมการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน พบข้อร้องเรียนในแผนกผู้ป่วยนอกมากกว่าในผู้ป่วยใน
๓. ด้านระบบการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัดหมายและส่งต่อ ระยะเวลารอตรวจทำให้ระยะเวลารอเข้ารับบริการนาน
๔. ด้านคลินิก เกิดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในการรักษาพยาบาล
๕. ด้านโครงสร้างทางกายภาพพบปัญหา ได้แก่ ๑) ห้องตรวจผู้ป่วยนอก (OPD) มีพื้นที่ให้บริการไม่เพียงพอ ในการรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดความแออัด ๒) ความสะอาดของหอผู้ป่วย และห้องพักผู้ป่วย ๓) ห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยมีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่สะอาด

• แนวทางการแก้ไข

- ๑) ด้านระบบบริการ :
 ๑. ปรับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลารอคอย
 ๒. ปรับกระบวนการเข้างานของเจ้าหน้าที่ เพื่อสามารถบริการผู้ป่วย ได้อย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะช่วงเวลาที่ผู้ป่วยหนาแน่น
 ๓. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดหลัอมเวลา
 ๔. พัฒนาระบบนัดหมายออนไลน์และระบบคิวต่างๆโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการงานผู้ป่วยนอก
 ๕. พัฒนาระบบจ่ายเงินผ่านการ Scan QR Code ด้วยตนเอง
 ๖. มีมุมหย่อนใจระหว่างการรอตรวจ
- ๒) ด้านพฤติกรรมบริการ :
 ๑. จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับผู้ให้บริการด้านหน้า
 ๒. เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานจากหัวหน้าผู้รับผิดชอบ
 ๓. สร้าง role model และให้ Reward เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้ผู้ที่มีพฤติกรรม การบริการที่ดี
- ๓) ด้านคลินิก :
 ๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัด ภายใต้การดูแลของผู้ที่ชำนาญกว่าอย่างใกล้ชิดหรือการร่วมดูแลโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากกว่า ๑ ท่าน ในรายที่โรคมีความซับซ้อน
 ๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวนเพื่อวางมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำและมีการกำกับติดตาม
- ๔) ด้านโครงสร้างทางกายภาพ :
 ๑. แผนปรับปรุงขยายห้องตรวจผู้ป่วยนอกเพื่อลดความแออัด
 ๒. กำกับติดตามการทำความสะอาดหอผู้ป่วยและห้องพักผู้ป่วย
 ๓. ดำเนินการปรับปรุงห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยส่วนกลาง และกำกับดูแลการ ทำความสะอาดอย่างเคร่งครัด

เมื่อเปรียบเทียบช่องทางการร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๗ พบว่า มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (QR Code, Website, Email ของโรงพยาบาล) มากขึ้นจากร้อยละ ๒๗ เป็น ร้อยละ ๔๕ จากผู้รับความคิดเห็น ลดลงจากร้อยละ ๔๐ เป็น ร้อยละ ๒๗.๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง

วลัยพร

(นางสาววลัยพร อรุณรัตน์)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ความเห็นผู้อำนวยการ

วีระศักดิ์

(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘