

รายงานผลการพัฒนาโรงพยาบาลตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ช่วงเดือนตุลาคม 2561 - กุมภาพันธ์ 2562

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
16/10/2018	อยากให้มีย่านค้าตลอด 24 ชม.ในรพ.	<ul style="list-style-type: none"> ● โรงพยาบาลเวียงสาได้แต่งตั้งคณะกรรมการร้านค้าสวัสดิการขึ้น และดำเนินการจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการที่บริเวณหลังอาคารตึกผู้ป่วยนอก ได้เปิดทำการมาตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2561 ที่ผ่านมา โดยกำหนดวันเปิดทำการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 07.00-20.00 น. ซึ่งปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการหาซื้อของเครื่องใช้อุปโภคบริโภคที่จำเป็นในการนอนโรงพยาบาล อาหาร น้ำดื่ม เป็นต้น ● <u>แผนพัฒนาช่วงต่อไป</u> เปิดร้านน้ำดื่ม กาแฟ และเพิ่มจัดมุมพักผ่อนสำหรับผู้รับบริการและญาติ
16/10/2018	อยากให้แยกคนไข้เป็นส่วนเฉพาะโรค ไม่ปนกัน ชักประวัติเฉพาะเบาหวาน เพราะค่อนข้างสับสน คนแก่เขางง	<ul style="list-style-type: none"> ● ปัจจุบันการให้บริการผู้ป่วยนอกจัดให้มีห้องตรวจแพทย์จำนวน 8 ห้อง แบ่งเป็น <ul style="list-style-type: none"> ○ ห้องตรวจโรคทั่วไป จำนวน 5 ห้อง ○ ห้องตรวจเฉพาะทางด้านอายุรกรรม (รับผู้ป่วยที่

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<p>มีความซับซ้อนของโรคทางอายุรกรรม)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ห้องตรวจโรคเฉพาะทางเด็กและกุมารเวชกรรม ○ ห้องตรวจเฉพาะทางด้านศัลยกรรมและศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ สัปดาห์ละ 1 วัน (โดยแพทย์เฉพาะทางจากรพ.น่าน) ○ ห้องตรวจทางสุขภาพจิตและจิตเวช ○ คลินิกดูแลผู้ป่วยไตวายเรื้อรังต่อเนื่อง ○ คลินิกดูแลผู้ป่วยระดับประคอง <ul style="list-style-type: none"> ● เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านบุคลากรทางการแพทย์ ไม่เพียงพอ จึงสามารถจัดระบบบริการ โดยจุดซัพพอร์ตผู้ป่วยนอกมีการแบ่งโซนการทำงานได้ไม่ครบทุกคลินิก ● แผนการพัฒนาอัตรากำลังบุคลากร ปี 2563-2565 กรณีโรงพยาบาลสามารถขยายเป็นโรงพยาบาลขนาด 90 เตียงได้ตามเกณฑ์ จะสามารถจัดอัตรากำลังพยาบาลและทีมได้ตามความเหมาะสมต่อไป
16/10/2018	- ควรปรับปรุงบริการ พยาบาลควรเปลี่ยนกันพักทานอาหาร ไม่ควรพักพร้อมกัน	<ul style="list-style-type: none"> ● การจัดบริการช่วง 11.00 -12.00 น. พยาบาลจำนวน 2 คน ลงพักและขึ้นปฏิบัติงานเวลา 12.00-13.00 น.

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
	<p>-ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจ แพทย์ พยาบาล OPD หยุดพัก กลางวัน 12.00-13.00 น.</p>	<p>บริเวณจุดคัดกรองประชาสัมพันธ์และดูแลผู้ป่วยทั่วไป ทั่วทั้งอาคารผู้ป่วยนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ช่วงเวลา 13.00 น. จะมีพยาบาลขึ้นปฏิบัติงานจุดซักประวัติ หน้าห้องตรวจ ● กรณีมีฉีดยา ช่วง 12.00-13.00 น. สามารถให้บริการได้ที่ห้องเบอร์ 17 และห้องฉุเงินตามมาตรฐานการบริหารยาเสียงสูง ● กรณีแพทย์โรงพยาบาลเวียงสามมีแพทย์ให้การรักษารักษาจำนวน 7 คน ให้บริการทั้งผู้ป่วยทั่วไป ผู้ป่วยเฉพาะโรคในคลินิกต่างๆ ผู้ป่วยวิกฤติฉุกเฉิน และผู้ป่วยที่นอนในโรงพยาบาล(ประเภททั่วไปและผู้ป่วยวิกฤติ) ● ในช่วงเวลา 12.00-13.00 น. จึงได้จัดให้มีแพทย์ประจำการ 1 คน โดยจะทำการดูแลผู้ป่วยวิกฤติฉุกเฉินที่ห้องฉุเงิน และจะรับประสานตามรายการถัดไป ดังนั้นหากพยาบาลจุดต่างๆพบมีผู้ป่วยต้องรับการดูแลด่วน จะมีการประสานแพทย์เวรช่วงนั้นต่อไปตามเกณฑ์

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
16/10/2018	พนักงานเปล พุดไม่สุภาพ (ร้องเรียนในเว็บไซต์โรงพยาบาลเวียงสา วันที่ 14 ต.ค. 2561)	<ul style="list-style-type: none"> ● จากการติดตามและรับรายงานได้มีการใกล้เคียงเบื้องต้นของหัวหน้างานผู้ป่วยนอกแล้ว และได้มีการพิจารณาตักเตือนพนักงานด้านการบริการ การสื่อสารกับผู้รับบริการโดยคณะกรรมการ ● ในระบบการพัฒนาด้านบุคลากร ดำเนินการรณรงค์การสร้างรอยยิ้ม และการบริการที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ทุกแผนก มีการแจกป้าย สโลแกน“ให้บริการที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสและใส่ใจ วาจาไพเราะมีหางเสียง ครับ คะ เจ้า” ติดไว้ทุกหน่วยงาน
15/11/2018	เจ้าหน้าที่จ่ายยาพุดไม่เพราะ	<ul style="list-style-type: none"> ● ได้สะท้อนให้ทีมเภสัชกรทราบในที่ประชุมหน่วยงาน เน้นให้ใช้แนวทางเอาใจเขาใส่ใจเรา พุดมีหางเสียงทุกครั้งกับผู้ป่วยทุกระดับ และติดตามข้อร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง
25/12/2018	เจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุใช้คำพุดไม่ดีกับคนไข้ พนักงานเปลไม่ได้สนใจบริการผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ซักประวัติผู้หญิงพุดไม่เพราะ	<ul style="list-style-type: none"> ● หัวหน้าหน่วยงานได้มีการพิจารณาตักเตือนเจ้าหน้าที่ด้านการบริการ การสื่อสารกับผู้รับบริการ ● ปรับปรุงระบบการสื่อสารกรณีมีผู้ป่วยวิกฤติในห้อง กำหนดให้พยาบาลจุดคัดกรองหน้าห้องแจ้ง

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<p>ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ป่วยและญาติที่รอด้านนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ในระบบการพัฒนาด้านบุคลากร ดำเนินการรณรงค์การสร้างรอยยิ้ม และการบริการที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ทุกแผนก มีการแจกป้าย สโลแกน “ให้บริการที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสและใส่ใจ วาจาไพเราะมีหางเสียง ครับ ค่ะ เจ้า” ติดไว้ทุกหน่วยงาน
2/1/2019	<p>อยากให้มียามาคุมตรวจปัสสาวะทุกครั้ง (ข้อเสนอแนะ 2 ครั้ง)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● เนื่องจากพบว่ามีอาการเสี่ยงการตรวจปัสสาวะที่เกิดขึ้นบ่อยของผู้รับการรักษาเสพติดในโรงพยาบาล และด้วยการขาดอัตรากำลัง หัวหน้าคลินิกพิเศษ(สุขภาพจิตและยาเสพติด)จึงจัดระบบการดูแลขั้นตอนการตรวจปัสสาวะโดยมีทีมรักษาความปลอดภัยมาช่วยดูแลที่หน้าห้องน้ำทุกราย ● จัดทำมาตรการการบำบัดในกรณีพบผู้รับการรักษาบำบัดมีปัญหาด้านทุจริตการนำปัสสาวะส่งตรวจ
21/1/2019	<p>ที่ห้องคลอด ประทับใจ บริการเยี่ยม เสนอแนะให้มีแอร์ทุกที่</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● หน่วยบริการหลังคลอดของโรงพยาบาลจะมีมาตรฐานการดูแลและควบคุมอุณหภูมิของทารกแรกเกิด และมารดาหลังคลอด มีการติดตั้งแอร์ให้ทุกห้องแล้ว และจะ

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		พิจารณาเปิด ปิดตามเวลา และอุณหภูมิที่ต้องควบคุมตามเกณฑ์
19/1/2019	ขณะนั่งอยู่ที่เก้าอี้หน้าห้องฉุกเฉินซึ่งที่พึ่งเก้าอี้หักชำรุด ทำให้ตนเองตกเก้าอี้หงายหลัง จึงอยากให้เป็นเก้าอี้ใหม่ที่แข็งแรง	<ul style="list-style-type: none"> ● หัวหน้าห้องฉุกเฉินประสานแผนขออนุมัติดำเนินการจัดซื้อเรียบร้อยแล้ว อยู่ในระหว่างการสั่งซื้อต่อไป ● จะเริ่มใช้งานเก้าอี้ชุดใหม่กลางเดือนมีนาคมนี้ ● การพัฒนาเชิงระบบ คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของโรงพยาบาลรับทราบและมีการทบทวนระบบการดูแลเพื่อเฝ้าระวังความปลอดภัยด้านผู้ป่วย สิ่งแวดล้อม วัสดุอุปกรณ์ไปยังจุดบริการอื่นๆด้วย
22/1/2019	รถตรวจที่ตึกผู้ป่วยนอกนาน รถตั้งแต่เช้าจนถึงเย็น รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงไม่รถตรวจ	<ul style="list-style-type: none"> ● จากการตามรอยการดูแลผู้ป่วยในช่วงเวลาดังกล่าวพบว่าช่วงเวลาประมาณ 16.30 น. แพทย์เจ้าของไข้กำลังมีผู้ป่วยวิกฤติที่ต้องใส่ท่อช่วยหายใจ (ET tube) ในตึกผู้ป่วยใน 3 เจ้าหน้าที่จึงประสาน ผกแพทย์ห้องฉุกเฉินตรวจ แต่เนื่องจากช่วงนั้นแพทย์ติดการช่วยกู้ชีวิต(CPR) ให้กับผู้ป่วยคนอื่นอยู่ จึงทำให้รอนาน ● การพัฒนาระบบโดยทบทวนในองค์กรแพทย์ และทีม

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		ดูแลผู้ป่วย มีข้อตกลงให้พยาบาลจัดผู้ป่วยให้ตรวจกับแพทย์ที่แผนก OPD ทำอื่นแทนได้ กรณีรอแพทย์ที่ส่งตรวจคนแรกนานเกิน 15 นาทีจากการติดดูแลผู้ป่วยหนักคนอื่นหรือภารกิจจำเป็นอื่นๆ
20/2/2019	ควรรหาสื่อตัวอย่างคนเสพที่มีปัญหาในหลายๆด้านเพื่อนำมาเป็นตัวอย่าง และหาวิธีแก้ปัญหาร่วมกัน	<ul style="list-style-type: none"> ● คลินิกพิเศษ(สุขภาพจิตและยาเสพติด)ขอขอบคุณในคำแนะนำดีๆนี้ค่ะ ปัจจุบันได้พัฒนาการใช้สื่อทางวิดิทัศน์ขึ้นจอเพื่อสร้างความหลากหลายของการสื่อสารเพื่อการบำบัดรักษาต่อไป
20/2/2019	รอตรวจแพทย์นานเกินไป อยากให้ช่วยปรับปรุง คนไข้เต็มโต๊ะรอตรวจ แต่แพทย์เปิดตรวจแค่ห้องเดียว ไม่สมดุลกับคนไข้ที่นั่งรอใช้เวลานานเกินไป มาแต่ 5 โมงเช้า 11 โมงยังไม่ได้เข้าพบแพทย์เลย	<ul style="list-style-type: none"> ● ระบบปกติแพทย์ทั่วไปออกตรวจในแผนกผู้ป่วยนอกวันละ 4-5 คน โดยมี 1 คนออกตรวจในช่วงเวลา 8.30-10.00น. ซึ่งผู้ป่วยส่วนใหญ่ช่วงเช้าร้อยละ 70 จะเป็นผู้ป่วยนัดที่ต้องรอผลตรวจ Lab ซึ่งออกผลในเวลาประมาณ 9.30-10.00น. และแพทย์คนอื่นๆจะตรวจผู้ป่วยในหอผู้ป่วยใน และมาออกตรวจพร้อมกันในเวลาประมาณ 10.00น. ทั้ง 4-5 ห้อง จากข้อร้องเรียนดังกล่าวได้ ปรับเปลี่ยนตารางแพทย์ออกตรวจเช้า 8.30-10.00น. เพิ่มเป็น 2 คนในวันที่มีผู้ป่วยรอตรวจมาก

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		โดยประเมินโดยพยาบาล OPD
28/2/2019	อยากให้แพทย์พูดเพราะมากกว่านี้	<ul style="list-style-type: none"> ● ได้สะท้อนให้แพทย์ทราบในที่ประชุมองค์กรแพทย์ เน้นให้ใช้แนวทางเอาใจเขาใส่ใจเรา พุดมีหางเสียงทุกครั้งกับผู้ป่วยทุกระดับ และติดตามข้อร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาไม่เหมาะสมของแพทย์ต่อเนื่อง
4/3/2019	อยากให้คุณผู้ช่วยพยาบาล/พยาบาลช่วยดูน้ำในกาต้มน้ำให้ด้วย เพราะน้ำขุ่นมาก ไม่สะอาด ส่วนมากผู้ป่วยนำไปใช้ดื่ม และก้อเป็นเด็กนำไปใช้ชงนมกิน รบกวนบอกแม่บ้านล้างบ่อยๆด้วยค่ะ	<ul style="list-style-type: none"> ● ทางทีมโรงพยาบาลต้องขอภัยมา ณ ที่นี้ด้วยค่ะ หลังจากได้รับข้อเสนอแนะแล้ว ได้แจ้งให้กับเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานที่มีกาต้มน้ำร้อน ถังน้ำดื่มร้อน-เย็นทุกจุดบริการในโรงพยาบาลสำรวจ และดำเนินการทำความสะอาดถังน้ำให้พร้อมใช้งาน ● ทบทวนระบบการตรวจสอบและการทำความสะอาดอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง