

รายงานผลการพัฒนาโรงพยาบาลตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ช่วงเดือนเมษายน - กรกฎาคม 2562

วันที่รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
1 เม.ย.62	<ul style="list-style-type: none"> ● การสื่อสารของเจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอก รวมถึงแพทย์ในห้องตรวจโดยรวม อยากให้ปรับปรุงเรื่องการพูดกับคนไข้มากที่สุดค่ะ 	<ul style="list-style-type: none"> ● หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงกับคำชี้แนะ ได้นำไปชี้แจงในทีมแล้ว
5 เม.ย.62	<ul style="list-style-type: none"> ● ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่รพ.สต.เครือข่ายว่า มีญาติผู้ป่วยในเขต ต.ยาบห้วยนา 1 ราย กรณีมารักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกด้วยอาการแขนขาอ่อนแรง แต่ต้องมารอคิวตรวจนานมาก รู้สึกไม่พึงพอใจ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ทีมพยาบาลแผนกผู้ป่วยนำไปทบทวนการจัดการระบบบริการการประเมินและคัดกรองผู้ป่วยโดยบุคลากรพยาบาลมีการทบทวนแนวทางการส่งต่อผู้ป่วยกรณีพบมีอาการรุนแรงไปยังแผนกผู้ป่วยฉุกเฉินทันที ตามเกณฑ์การแพทย์ฉุกเฉิน ● กรณีบุคลากรอื่นที่อยู่ในความควบคุมดูแลของพยาบาลมีการประเมินพบมีความผิดปกติ หรือมีอาการกำกึ่งจะดำเนินการขอคำปรึกษาทีมแพทย์เพื่อร่วมพิจารณาต่อไป
ช่วง1-10 เม.ย.62	<ul style="list-style-type: none"> ● พยาบาลโตะซักประวัติ เล่นมือถือในเวลาปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในคำชี้แนะได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านรับทราบ ● กรณีมีการใช้โทรศัพท์ในเวลาปฏิบัติงานควรแจ้งผู้รับบริการก่อน

วันที่รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<p>ทุกครั้ง และจะใช้เฉพาะการประสานข้อมูลภายในองค์กร และการประสานงานการรับคำปรึกษากรณีดูแลผู้ป่วยใน รพ.สต. เครือข่ายโดยใช้เวลานั้นและกระชับเวลา</p>
ช่วง 1-10 เม.ย.62	<ul style="list-style-type: none"> ● บริเวณหน้าห้องฉุกเฉิน(ที่นั่งรอ) อากาศร้อนมาก ควรมีพัดลมให้บริการ ● ตู้น้ำดื่ม หน้า ER ดื่มแล้วมีแต่น้ำอุ่นและร้อน ไม่มีน้ำเย็น 	<ul style="list-style-type: none"> ● ทีมพัฒนาคุณภาพมอบหมายให้ทีมบริหารทั่วไปดำเนินการจัดซื้อพัดลมไอน้ำเพิ่มเนื่องจากสภาพอากาศช่วงเมษายน-พฤษภาคม ร้อนมากมีผลกระทบต่อผู้รับบริการสูงมาก ● ทีมซ่อมบำรุงดำเนินการซ่อมเพื่อให้มีสภาพใช้งานได้แล้ว
12 พ.ค.62	<ul style="list-style-type: none"> ● พนักงานเปลมารับคนไข้ไปเอกซเรย์บ่นคล้ายต่อว่าผู้ป่วย 	<ul style="list-style-type: none"> ● จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่ได้บ่นว่าเหนื่อย แต่มีเหตุให้ต้องไปนำส่งผู้ป่วยรายอื่นในช่วงนั้นแต่ขาดการสื่อสารแจ้งกลับหลังได้นำผู้ป่วยไปส่งแล้วจึงขอไปเข้าห้องน้ำก่อนจึงมาช่วยยกผู้ป่วยขึ้นรถนอน ส่งกลับตักผู้ป่วยใน ● จากการทบทวนกรณีมีผู้ป่วยที่ต้องได้รับการดูแลขณะเคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่แผนกถ่ายภาพรังสีและแผนกผู้ป่วยนอกจะช่วยเหลือกันเคลื่อนย้ายโดยการกดครึ่งเรียกเปล ● พนักงานเปล กรณีต้องไปทำภารกิจอื่นก่อนขอให้สื่อสารแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับช่วงต่อและผู้รับบริการทราบก่อนทุกครั้ง

วันที่รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
30 เม.ย.62	<ul style="list-style-type: none"> ● จ่ายยาล่าช้ามาก ● รอรับยานาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● จากการทบทวนกรณีผู้ป่วยรอรับยานาน ได้มีมีมาตรการ <ol style="list-style-type: none"> 1) กรณีเป็นผู้ป่วยไม่มียา และไม่ต้องชำระเงิน ให้ประกาศให้ผู้ป่วยทราบผ่านไมโครโฟน ด้วยเสียงดังฟังชัด ประกาศซ้ำ 2 ครั้ง 2) กรณีเป็นผู้ป่วยไม่มียาแต่ต้องชำระเงิน ให้การเงินเป็นผู้แจ้งแก่ผู้ป่วยทราบว่าไม่มียากลับบ้านได้ ด้วยเสียงดังฟังชัด 3) กรณีเป็นผู้ป่วยในที่นั่งรอรับยากลับบ้าน ได้จัดทำใบแจ้งขั้นตอนการให้บริการ (ตั้งแต่รอเอกสารเวชระเบียนจากหอผู้ป่วย จนถึงห้องยาเรียกรับยา) แจกให้ผู้ป่วยอ่านขณะนั่งรอรับยา 4) กรณีเป็นผู้ป่วยนอกรอรับยา ห้องยาได้ปรับอัตรากำลังให้เหมาะสมใหม่ เนื่องจากช่วงนั้นมีบุคลากรลาคลอด 2 คน (เภสัชกร 1 คน, เจ้าพนักงานเภสัชกรรม 1 คน) จึงอาจทำให้ล่าช้าในบางขั้นตอนต้องขออภัยด้วยค่ะ แต่ทางทีมระบบยาได้ปรับขั้นตอนทันที เน้นระบบการจัดคิวกรณีผู้ป่วยที่ต้องส่งใบสั่งยาไปชำระเงินก่อน หลังจากเก็บเงินแล้วให้กลับมาจัดคิวกับใบสั่งยา ผู้ป่วยที่ไม่ต้องชำระเงินให้ถูกต้อง

วันที่รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
10 มิ.ย.62	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยท่านหนึ่ง ใช้วาจาไม่เหมาะสม พุดกับญาติที่จอดรถผิดที่บริเวณข้างห้องทันตกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ● หัวหน้างานบริหารทั่วไปแจ้งให้ทีมรักษาความปลอดภัยรับทราบทุกคน และตักเตือน ● ทบทวนการสื่อสารโดยวาจา ● มีการจัดเพิ่มอัตรากำลังเป็น 2 คน และจัดระเบียบการจอดรถในช่วงเวลา 8.00-10.00 น. และช่วง 12.00 -13. 00 น. ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป
19 มิ.ย.62	<ul style="list-style-type: none"> ● ให้ปรับปรุงเรื่องการจ่ายยา เนื่องจากใบสั่งยาไม่มี order แต่ทางห้องยาไม่ได้แจ้งว่าไม่มียา ทำให้ต้องรอรับยานานถึง 1.25 ชม. ทำให้มีการพูดเสียงดังกันขึ้น เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นบ่อยในเรื่องการรับยา ถ้าใน order สั่งยาไม่มียา ทำไมเภสัชไม่แจ้งประกาศว่าไม่มียา กลับบ้านได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ● จากการตามรอยพบว่าการสื่อสารไม่ชัดเจน และขอแจ้งแนวทางการบริการที่ห้องยาและห้องจ่ายยาผู้ป่วนอกดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1) กรณีผู้ป่วยไม่มียาแต่ต้องชำระเงิน สามารถให้แผนกการเงินห้องยานอกแจ้งผู้ป่วยว่าไม่มียา และกลับบ้านได้ ด้วยเสียงดังฟังชัด 2) กรณีเจ้าหน้าที่ห้องยาที่เป็นคนรับใบสั่งยา หากเห็นแพทย์เขียน no med(ไม่มียา) และไม่ต้องชำระเงิน ให้เจ้าหน้าที่หรือเภสัชกรที่จุดรับใบสั่งยาสามารถประกาศแจ้งผู้ป่วยทราบได้เลย ด้วยเสียงดังฟังชัด 2 รอบ ● แผนพัฒนาต่อ: เสนอในทีมระบบยา กรณีผู้ป่วยไม่มียาและไม่

วันที่รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<p>ต้องชำระเงิน แพทย์เจ้าของไข้แจ้งผู้ป่วยทราบ และให้จุดที่ให้บริการผู้ป่วยครั้งสุดท้ายสามารถแจ้งให้ผู้ป่วยกลับบ้านเลย โดยหน่วยงานรวบรวมใบสั่งยามาส่งห้องยาที่หลัง (ลดระยะเวลา รอคอยของผู้ป่วยที่หน้าห้องยา, ป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการไม่ได้รับยา กรณีใบสั่งยาไม่มีคำว่า “no med” และไม่มีรายการยาในระบบคอมพิวเตอร์ จะขอ อนุญาตสอบถามข้อมูลจากผู้ป่วยหรือโทรสอบถามแพทย์เพิ่มเติม ทุกครั้งค่ะ
19 มิ.ย.62	<ul style="list-style-type: none"> ● อยากให้เอาคนไข้เข้าไปนอนก่อนได้หรือไม่ เรื่อง เอกสารว่าที่หลัง อย่าให้นอนรอข้างนอกนานมาก 	<ul style="list-style-type: none"> ● จากการประชุมทีมนำเดือนกรกฎาคม 2562 ทีมพัฒนาคุณภาพ ร่วมกับทีมการดูแลผู้ป่วยได้มีการทบทวนขั้นตอนการส่งต่อผู้ป่วย นอนในโรงพยาบาล โดยให้สามารถส่งต่อผู้ป่วยขึ้นเตียงนอนได้ พร้อมเอกสารเวชระเบียนผู้ป่วย และกรณีมีญาติมาด้วยจะขอให้ ญาติช่วยรอรับยาจากห้องยานอกเพื่อนำส่งมอบที่พยาบาลในหอ นอนต่อไป ● เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม เป็นต้นมา
19 มิ.ย.62	<ul style="list-style-type: none"> ● ห้องฉุฉนร้อน เปิดแอร์บ้าง คนไข้ร้อน อยากให้ 	<ul style="list-style-type: none"> ● คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ นำทบทวนระบบแอร์

วันที่รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
	ดูแลคนไข้	<p>ภายในอาคารอุบัติเหตุฉุกเฉินซึ่งเดิมเป็นระบบท่อทั่วตึก หากดำเนินการซ่อมแซมต้องใช้งบประมาณกว่าแสนบาท ทีมจึงพิจารณาดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ระยะสั้น ดำเนินการติดตั้งพัดลมไอน้ำภายในอาคารให้ทั่ว 2) ระยะยาว ติดตั้งแอร์ชนิดแขวนจำนวน 2-3 เครื่อง ภายในอาคาร ปัจจุบันนำเข้าแผนการจัดซื้อปีงบประมาณ 2563 แล้ว
21 มิ.ย.62	<ul style="list-style-type: none"> ● แพทย์ปิดห้องตรวจบ่อย ไม่ค่อยทำงาน ทำให้รอการตรวจนานมากขึ้น 	<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. และแพทย์คนอื่นจะตรวจผู้ป่วยในหอผู้ป่วยใน และมาออกตรวจพร้อมกันในเวลาประมาณ 10.00 น. ทั้ง 4-5 ห้อง ● จากข้อร้องเรียนดังกล่าวจึงได้ปรับเปลี่ยนตารางแพทย์ออกตรวจเช้า 08.30 -10.00 น. เพิ่มเป็น 2 คนในวันที่มีผู้ป่วยรอตรวจมาก จะประเมินโดยพยาบาลแผนกผู้ป่วยและจะประสานแพทย์ทุกวัน ● ในเดือนสิงหาคมนี้เป็นต้นไปด้วยทางโรงพยาบาลเวียงสาเริ่มเปิด

วันที่รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<p>ให้บริการตรวจโรครักษาโรคทางศัลยกรรมและศัลยกรรมกระดูก โดยมีแพทย์เฉพาะทางด้านศัลยกรรม และศัลยกรรมกระดูกเป็นผู้ดูแลรักษา ซึ่งทางโรงพยาบาลหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถให้การดูแลพี่น้องประชาชนในพื้นที่อำเภอเวียงสาและอำเภอใกล้เคียงได้มากขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● จากการที่มีการขยายบริการเฉพาะทางดังกล่าวทางโรงพยาบาล จึงได้นำหรือกองทุนโรงพยาบาลเวียงสาเพื่อประชาชนเรื่องการพัฒนาาระบบบริการและการจัดสถานที่เพื่อรองรับบริการ ที่แผนกผู้ป่วยนอก(โซนด้านซ้ายมือ) และห้องตรวจเฉพาะทางโซนลานสุขภาพ จำนวนรวม 2 ห้องตรวจ พร้อมติดตั้งอุปกรณ์ทางการแพทย์ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สำนักงาน โดยกองทุนได้มีมติสนับสนุนงบประมาณจำนวน 205,600 บาท ปัจจุบันได้ดำเนินการแล้ว และเตรียมเปิดให้บริการในเดือนกันยายน 2562 นี้เป็นต้นไป
1 ก.ค.62	<ul style="list-style-type: none"> ● การเจาะเลือด อยากให้ท่านมาเจาะเลือดผู้ป่วยเข้าหน่วยครับ เพราะบางคนอดข้าวอดน้ำมาหลาย 	<ul style="list-style-type: none"> ● ทีมการดูแลผู้ป่วยโดยสหวิชาชีพขอบคุณทุกท่าน ซึ่งทางทีมกำลังดำเนินการทบทวนขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยจุดบริการเจาะเลือดนี้

วันที่รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
	<p>ชั่วโมง อยากให้ท่านมาเข้ากว่านี้เหมือนกับทางโรงพยาบาลน่านครับ ถ้าได้แบบนี้ผมว่าดีเยี่ยมเลยครับ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงครับ</p>	<p>ในการประชุมปลายเดือนสิงหาคม และจะประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบในครั้งต่อไป</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เบื้องต้นจากการทบทวนการบริการเจาะเลือดในคลินิกผู้ป่วยหวานกรณีสมีเจาะเฉพาะ FBS ในการตรวจแบบเจาะเลือดปลายนิ้วและรายงานผลได้เลย และปรับให้มีช่องทางด่วน ผู้ป่วยสามารถไปปรับประมาณอาหารได้ก่อนมาซักประวัติและพบแพทย์เป็นลำดับต่อไป
3 ก.ค.62	<ul style="list-style-type: none"> ● ขอyakคนไข้เพื่อไปกรอกประวัติ ญาติต้องลำบากกลับไปเอายามาให้ เพื่อแค่กรอกประวัติ ● รอยานานมาก 	<ul style="list-style-type: none"> ● ทีมระบบยาดำเนินการตามรอยระบบ พบว่า <ol style="list-style-type: none"> 1) เป็นผู้ป่วยที่รับยาความดันจากคลินิกและแพทย์ note ให้ตามยาเดิม และเภสัชกรต้องสอบถามและให้ผู้ปวยนำยาเดิมมาให้เพื่อบันทึกในใบเฝ้าระวังการใช้ยากลุ่มเสี่ยง/ยาที่ต้องเฝ้าระวัง เพื่อรายงานแพทย์ต่อไป เภสัชกรจึงแจ้งให้ญาตินำยาเดิมมาด้วย และหากนำมาแล้วให้นำไปให้พยาบาลที่หอผู้ป่วยนอนเพื่อให้เภสัชกรและแพทย์ตรวจสอบต่อไป **ปัญหาอาจเกิดจากญาติไม่เข้าใจถึงเหตุผลที่ต้องกลับไปเอายาเดิม มาตรการแก้ไข: กรณีแจ้งให้ญาติกลับไปเอายาเดิม ให้อธิบายเหตุผลให้ผู้ป่วยทราบให้ชัดเจน

วันที่รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<ul style="list-style-type: none"> ● กรณีรายนาน จากการตามรอยพบว่าเป็นผู้ป่วยจากงานทันตกรรม ส่งมารักษาแก้ปวดพารา 1 รายการ แต่รอรับยานาน 23 นาที การทบทวนโดยห้องยา -ได้จัดช่องทางด่วนสำหรับคนไข้ที่มียา 1 รายการ(ยกเว้นยากลุ่มโรคเรื้อรังหรือเสียงสูง) จะสามารถช่วยลดระยะเวลารอคอยของผู้ป่วยที่รับยาไม่เกิน 1 รายการได้ดีขึ้น -คลินิกทันตกรรม กายภาพบำบัด และแผนไทย จัดช่องทางการจ่ายยา กรณีไม่มียาและไม่ชำระเงินให้ผู้รับบริการสามารถกลับบ้านได้โดยไม่ต้องผ่านห้องยาผู้ป่วยนอก ● จากการได้รับข้อเสนอแนะที่ผ่านมา ทางโรงพยาบาลเวียงสาจึงนำเข้าหาหรือการปรับปรุงและเพิ่มช่องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โดยกองทุนโรงพยาบาลเวียงสาเพื่อประชาชน ซึ่งมีมติพิจารณาปรับปรุงเพิ่มช่องจ่ายยาจำนวน 5 ช่องทาง สำหรับรองรับการบริการจ่ายยาให้ได้มาตรฐานลดความเสี่ยงด้านการจ่ายยาเร่งรีบและลดความเสี่ยงการจ่ายยาผิดพลาดได้ โดยได้รับสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนเป็นจำนวนเงิน 149,200 บาท

วันที่รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<ul style="list-style-type: none"> ● เพิ่มอัตรากำลังเภสัชกรและเจ้าพนักงานเภสัชขึ้น
31 ก.ค.62	<ul style="list-style-type: none"> ● ด้านบริการแพทย์แผนไทยน่าจะปรับปรุงเรื่องการให้บริการแบบไม่ต้องเลื่อนนัด เพราะคนเจ็บปวดต้องการดูแลทันทีเพื่อผ่อนคลายหรือบรรเทาอาการลงได้บ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ขอบพระคุณในข้อเสนอแนะนี้ค่ะ ทางทีมแพทย์แผนไทยจะนำไปทบทวนในระบบการรับบริการและเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้นเพื่อลดการรอคอย ● กรณีแพทย์แผนไทยไม่สามารถให้บริการได้ในวันนี้ ให้สามารถประสานและแนะนำการตรวจรักษาโดยแพทย์แผนปัจจุบันหรือประสานการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกได้ทันที

ขอขอบคุณทุกข้อเสนอแนะที่ดีเพื่อการพัฒนาโรงพยาบาลเวียงสาของเราอย่างต่อเนื่อง เราจะร่วมกันพัฒนาเพื่อให้การดูแลสุขภาพพี่น้องประชาชนอย่างมีคุณภาพ มาตรฐาน ภายใต้หลักวิชาการ และเกิดความปลอดภัยกับผู้รับบริการมากที่สุด

และขอภัยหากมีการบริการและการดูแลที่อาจกระทบหรือมีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทางโรงพยาบาลเวียงสาคินดีรับฟังนำไปพัฒนาทุกข้อเสนอแนะ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะได้ตามช่องทางต่างๆของโรงพยาบาลเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

ขอบพระคุณครับ



(นายแพทย์กฤตพงษ์ โรจนวิภาต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงสา