**รายงานผลการพัฒนาโรงพยาบาลตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ (ตุลาคม 2562 - 29 กุมภาพันธ์ 2563)**

**รายงานข้อมูล ณ วันที่ 9 มีนาคม 2563**

| **วันที่ได้รับข้อเสนอแนะ** | **ข้อเสนอแนะ** | **การพัฒนา** |
| --- | --- | --- |
| 4/10/2562 | 1) ควรปรับปรุงการบริการคลินิกฝากครรภ์ล่าช้า หญิงตั้งครรภ์รอนาน | * ทีมบริการทางคลินิกฝากครรภ์ดำเนินการทบทวนขั้นตอนการให้บริการในหญิงตั้งครรภ์เพื่อให้ได้รับการดูแลให้เสร็จทันในช่วงเช้า เนื่องจากทีมได้ให้ความสำคัญ เพื่อลดระยะเวลาการบริการ และลดความไม่สุขสบายเนื่องจากการนั่งนานๆ * มีการปรับปรุงช่วงเวลาปฏิบัติงานจุดที่ 1 (จุดคัดกรอง) ในวันอังคาร และวันศุกร์ เริ่มที่เวลา 08.00 น. * มีช่องทางด่วน กรณีหญิงตั้งครรภ์ที่นัดเจาะเลือดเพื่อตรวจเบาหวานระหว่างตั้งครรภ์เพื่อนำส่งหญิงตั้งครรภ์ไปเจาะเลือดก่อน (เพราะต้องงดอาหารและน้ำก่อนเจาะนาน) * ติดตามประเมินผลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะรอบ 6 เดือน (มีนาคม 2563) |
| 29/10/2562 | 2) เสนอให้แยกโซนผู้ป่วยเด็กและ ผู้ใหญ่ของแผนกผู้ป่วยใน และให้แยกจุดเก็บเสื้อผ้าผู้ป่วยเด็ก และผู้ใหญ่ | * ทีมการดูแลผู้ป่วยเด็ก นำโดยกุมารแพทย์ ร่วมกับทีมการพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน หารือร่วมกันในการประชุมกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล มีการวางแผนปรับโซนผู้ป่วยในตึก 3 โซน B สำหรับผู้ป่วยเด็ก 1 เดือน ถึง 15 ปีจำนวน 8 เตียง และห้องพิเศษเด็ก จำนวน 2 ห้อง เพื่อรองรับ เริ่มดำเนินการตั้งแต่พฤศจิกายน 2562 เป็นต้นมา และได้ดำเนินการจัดตู้เสื้อผ้าสำหรับผู้ใหญ่ และเด็กเรียบร้อยแล้ว |
| 30 /10/2562 | 3) ให้จัดระบบบริการผู้ป่วยนอก โดยแยกผู้ป่วยเด็ก ผู้ป่วยสูงอายุ ออกจากผู้ป่วยทั่วไป | * กรณีการแยกจุดบริการผู้ป่วยเด็ก ได้เริ่มดำเนินการจัดโซนห้องตรวจผู้ป่วยเด็กสำหรับเด็กอายุ 0-1 ปี และ1-14 ปี ตรวจโดยกุมารแพทย์แล้ว ซึ่งอยู่ด้านซ้ายมือทางเข้าอาคารผู้ป่วยนอก * สำหรับการแยกผู้ป่วยสูงอายุออกจากผู้ป่วยทั่วไป ยังไม่สามารถทำได้ เนื่องจากพื้นที่จำกัด และบุคลากรทางการแพทย์ในการตรวจไม่เพียงพอ แต่ทางโรงพยาบาลได้จัดให้มีช่องทางด่วน และผู้สูงอายุที่อายุ >70 ปีขึ้นไปให้ได้รับการดูแลเป็นลำดับต้นแล้ว และมีเกณฑ์การพิจารณาช่องทางด่วนสำหรับกลุ่มผู้ป่วยอื่นด้วยค่ะ * นอกจากนี้เพื่อลดการแออัดในการให้บริการผู้ป่วยนอก ในปี 2563 นี้ ทางโรงพยาบาลจึงมีการขยายจุดให้บริการ เช่น   -จัดคลินิกเฉพาะโรคบางส่วนลงไปตรวจแบบครบวงจร บริเวณห้องตรวจพิเศษลานสุขภาพ  -ช่องทางด่วนพิเศษสำหรับผู้ป่วยระบบทางเดินหายใจที่บริเวณห้องตรวจพิเศษหลังลานสุขภาพ  -คลินิกเฉพาะทางด้านอายุรกรรม เวชศาสตร์ครอบครัว ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม  -จัดให้มีบริการตรวจสัญจรในผู้ป่วย NCD ที่รพ.สต.ใกล้บ้าน 26 แห่ง  -จัดระบบการส่งตัวผู้ป่วยกลับไปรับยาต่อเนื่องที่ รพ.สต. กรณีผู้ป่วยอาการคงที่ |
| 30 /10/2562 | 4) กรณีไม่มียา อยากให้ ไม่ต้องไปนั่งรอรับยา และรอสแกนบัตรนานมากประมาณครึ่งชั่วโมง ทั้งที่ไม่ได้รอยา | * จากการติดตามกรณีผู้ป่วยรอรับยาแต่ไม่มียา ทางทีมเภสัชกรรมร่วมกับหน่วยงานให้บริการทุกจุดในโรงพยาบาล ดำเนินการทบทวนแนวทาง ดังนี้ค่ะ   -จุดหน้าห้องตรวจผู้ป่วยนอก ทันตกรรม กายภาพบำบัด ผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน จะเก็บใบสั่งยาผู้ป่วยที่แพทย์ระบุว่าไม่มียาไว้ก่อนโดยจะแจ้งให้ผู้ป่วยกลับบ้านได้ แล้วนำใบส่งยาส่งคืนห้องยาทั้งหมดในเวลา 16.30 น.  -ยกเว้น กรณีผู้ป่วยเบิกได้ / ชำระเงินเอง / สิทธิประกันสุขภาพนอกเขต / ประกันสังคม ที่ต้องนำใบสั่งยาไปยื่นห้องยาเอง โดยเภสัชกรคนที่รับใบสั่งยาจะนำส่งช่องการเงินเพื่อชำระเงินในลำดับต่อไป   * กรณี ผู้รับบริการรอสแกนบัตรนานเกินครึ่งชั่วโมง ทีมการเงินมีการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้   1. การเงินรับใบสั่งยาจากงานเภสัชกรรม  2. จะสแกนบัตรโดยเรียงลำดับของผู้มาใช้บริการก่อนหลังตามใบสั่งยาที่งานเภสัชส่งต่อมา |
| 30/10/2562 | 5) ข้าพเจ้ามารับบริการบ่อยมากและเข้าใช้บริการร้านค้าโรงพยาบาลบ่อย อยากให้ปรับปรุงเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้ป่วยด้วย พูดไม่เพราะ ทำสีหน้าไม่รับลูกค้า โดยเฉพาะเด็กๆ ไม่ได้ต้องการเหมือนเซเว่น แต่อย่างน้อยขอให้พูดดี มีรอยยิ้ม | * ทางร้านค้าสวัสดิการโรงพยาบาลได้นำข้อเสนอแนะนี้ไปปรับปรุงการบริการแล้วค่ะ ขอขอบคุณทุกท่านที่มาใช้บริการร้านค้าของเรา หากมีข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อลูกค้า ทางคณะกรรมการร้านค้าสวัสดิการยินดีรับฟังทุกข้อคิดเห็นของทุกท่านต่อไป ขอบคุณค่ะ |
| 7/11/2562 | 6) แผนกผู้ป่วยใน อยากให้ปรับปรุงเรื่องการพูดจาไม่สุภาพกับผู้ป่วยและญาติ | * ทางทีมการพยาบาลแผนกผู้ป่วยในขอขอบคุณในคำชี้แนะ และได้นำไปแจ้งให้กับเจ้าหน้าที่รับทราบแล้ว เนื่องด้วยในช่วงที่ผ่านมาอาจเกิดจากภาวะเครียดจากการทำงาน ผู้ป่วยค่อนข้างมาก ทำให้ปฏิบัติไม่ทัน * ในปี 2563 ทางทีมพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลได้สำรวจบรรยากาศในการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาลพบว่ามีความสุขในระดับต่ำมาก ทีมบริหารทางการพยาบาลโรงพยาบาลเวียงสาและผู้บริหารสูงสุดซึ่งเห็นความสำคัญเป็นอย่างมาก จึงได้มีแผนดำเนินการบริหารอัตรากำลังให้เพียงพอ บริหารทรัพยากรเพื่อสนับสนุนให้การทำงานคล่องตัวมากขึ้น และกระตุ้นให้บุคลากรให้ความสำคัญกับการเฝ้าระวังความปลอดภัย การสื่อสารต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุขและผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างปลอดภัยมากขึ้น |
| 25/11/2562 | 7) อยากได้ห้องยาอยู่ใกล้ห้องฉุกเฉิน | * เนื่องด้วยจากการดำเนินงานแยกห้องยานอกเวลาที่แผนกผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ช่วงปี 2562 ที่ผ่านมา พบมีข้อจำกัดด้านอัตรากำลัง และการให้บริการ เกิดความไม่ปลอดภัยในการบริหารจัดการยาในระบบ ซึ่งเสี่ยงต่อการบริการล่าช้า และไม่ปลอดภัยสูงขึ้น คณะกรรมการระบบยาจึงได้เสนอต่อกรรมการทีมนำพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลขอทบทวนช่องทางจ่ายยานอกเวลา โดยจัดบริการที่ตึกผู้ป่วยนอก โดยให้ญาติ และหรือเจ้าหน้าที่ กรณีไม่มีญาตินำใบสั่งยามาเบิกยาก่อน * และจะขอติดตามผลการดำเนินงานช่วงนอกเวลาราชการเพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบในโอกาสต่อไป |
| 23/12/2562 | 8) การบริการเจ้าหน้าที่ห้องเบอร์ 20 (ห้องชันสูตรLab) ไม่ค่อยชัดเจน ไม่แนะนำคนไข้ ที่ห้องเบอร์ 20 เวลาคนไข้ถาม จะตอบแบบเหมือนไม่เป็นมิตร | * จากการวิเคราะห์สาเหตุ ด้วยมีการให้บริการคนไข้จำนวนมากในแต่ละวัน มีเจ้าหน้าที่เจาะเลือด 2 คน เจ้าหน้าที่คีย์บันทึกข้อมูล 1 คน ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสาร มีเวลาอธิบายคนไข้ต่อรายได้น้อย เนื่องจากต้องเร่งรีบในการจัดการ โดยเฉพาะช่วงเช้าวันที่เป็นคลินิก NCD ต้องมีการเจาะเลือดปริมาณมาก บางรายมีปัญหาการได้ยินทำให้ต้องอธิบายเสียงดัง อาจทำให้เข้าใจได้ว่าพูดเสียงดัง เป็นต้น หน่วยงานชันสูตรมิได้นิ่งนอนใจ จึงมีการทบทวน และปรับกระบวนการทำงานร่วมกัน ดังนี้   -ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจุดเจาะเลือด จุดคีย์lab ให้คำแนะนำคนไข้ด้วยความใจเย็น มีหางเสียงทุกคำ ไม่เร่งรีบเกินไป  -พร้อมกับการอธิบายให้คนไข้เข้าใจ หากมีข้อสงสัย เพื่อความชัดเจนและการได้รับความร่วมมือที่ดี |
| 22/1/2019 | 9) กล่องรับใบนัดออกมาตั้งไว้ก่อนเวลาที่เขียนติดข้างกล่อง มาทุกครั้งเห็นทุกครั้งเลย ไม่ยุติธรรมต่อคนไข้คนอื่น บางคนมาใส่ไว้แต่ไม่มีคนไข้ มาเวลาตี 3 กว่าๆก้อเห็นกล่องแล้ว โดยที่ข้างกล่องเขียนตี 5 | * งานบริการผู้ป่วยนอกดำเนินการแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานช่วงเย็นให้ดำเนินการเก็บกล่องรับบัตรคิว และนำออกมาในช่วงเช้าตามเวลาที่กำหนด โดยให้ถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน * ทางโรงพยาบาลเวียงสาขอประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมกรณีมีผู้รับบริการที่มารอคิวช่วงดึก(หลายท่านยังมารอคิดประมาณตี 3 เป็นต้นไป) เนื่องจากหลายครั้งเราพบว่าเนื่องจากหลายคนกังวล นอนไม่เพียงพอ ทำให้มีโอกาสเกิดค่าความดันโลหิตสูงผิดปกติได้ หลายท่านลืมนำยายาเดิมมาด้วยเพราะเร่งรีบ เป็นต้น * ด้วยความห่วงใยจากทีมบริการทางการแพทย์โรงพยาบาลเวียงสา จึงขอนำเรียนผู้รับบริการ ไม่จำเป็นต้องเร่งรีบมาแต่เช้า ซึ่งในช่วงเวลา 07.00 น. เป็นต้นไป จะมีเจ้าหน้าที่เริ่มให้บริการ กรณีพบต้องดูแลช่องทางด่วน หรือต้องส่งไปดูแลที่ห้องฉุกเฉิน ทีมจะสามารถดูแลท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กรณีที่ผู้รับบริการเต็มในช่วงเช้า จะได้รับคำแนะนำให้มาช่วงบ่ายและสามารถกำหนดเวลานัดหมายหรือรับคำแนะนำอื่นๆต่อไปได้ * แผนการพัฒนาในปีต่อไป ทางโรงพยาบาลเวียงสามีแผนจะนำเทคโนโลยีเครื่องรับบัตรคิวตามช่องทางต่างๆ ช่วยในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในโอกาสต่อไป |
| 4/2/2563 | 10) ห้องเจาะเลือด ควรเจาะเลือดให้คนไข้ที่นัดแล้ว งดอาหารและน้ำ มาแล้วเช้าๆหน่อย ประมาณ 7.30 น.น่าจะเหมาะสมครับ 08.05 น. แล้วยังไม่มีเจ้าหน้าที่มาเจาะเลือดครับ | * ทางห้องปฏิบัติการชันสูตร(ห้อง lab) ได้กำหนดเวลาการเจาะเลือดของวันพุธ วันศุกร์ (วันเบาหวาน) เริ่มที่เวลา 7.30 น. * สำหรับวันจันทร์ วันอังคาร วันพฤหัสบดี เริ่มเวลาเจาะเลือด 8.00 น. ซึ่งห้องปฎิบัติการมีตารางการปฎิบัติงานที่ชัดเจน * จึงดำเนินทบทวนเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติที่จุดเจาะเลือดมาปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนดไว้ |
| 4/2/2563 | 11) ร้องเรียนเรื่องไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ รพ.สต.บ่อหอยทุกวัน ผ่านที่ประชุมประจำเดือนกำนันผู้ใหญ่บ้าน อ.เวียงสา (เดือนกุมภาพันธ์ 2563) | * โรงพยาบาลเวียงสาร่วมกับเครือข่ายสุขภาพอำเภอเวียงสาด้วยข้อจำกัดด้านการจัดอัตรากำลังพยาบาลปฏิบัติงานในพื้นที่ ไม่สามารถขึ้นปฏืบัติงานได้ทุกวันทำการ จึงได้มีการวางระบบการให้บริการในคลินิก ของรพ.สต.บ่อหอย โดยจัดให้มีทีมพยาบาลจาก รพ.เวียงสาขึ้นปฏิบัติงานทุกวันพฤหัส ตั้งแต่เวลา 08.30 -16.30 น. โดยให้บริการตรวจโรคทั่วไป ฉีดยา ทำแผล ฝากครรภ์ การวัคซีนเด็ก พัฒนาการเด็ก และอื่นๆ ส่วนการให้บริการฉุกเฉิน บริการทันตกรรม การขอรับใบส่งตัวเพื่อรักษาต่อที่รพ.เวียงสา รพ.สต.ห้วยโรง หรือ รพ.สูงเม่น สามารถให้บริการได้ทุกวันทำการโดยมีทีมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ * ผู้อำนวยการรพ.เวียงสา ในนามประธานเครือข่าย คปสอ.เวียงสา ได้เข้าร่วมประชุมประจำเดือนของชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้าน อ.เวียงสา ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2563 เรียบร้อยแล้ว และมิได้นิ่งนอนใจ มีความรู้สึกเห็นใจ ซึ่งผู้ป่วยทั่วไป หรือผู้ป่วยฉุกเฉินสามารถมีได้ตลอดเวลา ทุกวัน จึงได้นำประเด็นดังกล่าวเข้าหารือในการประชุมพิจารณาจัดสรรอัตรากำลังของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน และเพื่อเสนอพิจารณาในระดับเขตบริการที่ 1 เชียงใหม่ ในการขอจัดสรรอัตรากำลังพยาบาล จำนวน 1 อัตรา เพื่อรองรับการให้บริการในรพ.สต.ได้ทุกวันทำการต่อไป |





..........................................................(รายงาน)

(นางกฤษณา บุณโยประการ)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขาคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลเวียงสา

..........................................................

(นายกฤตพงษ์ โรจนวิภาต)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงสา