

รายงานผลการพัฒนาโรงพยาบาลตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ (ตุลาคม 2562 - 29 กุมภาพันธ์ 2563)

รายงานข้อมูล ณ วันที่ 9 มีนาคม 2563

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
4/10/2562	1) ควรปรับปรุงการบริการคลินิกฝากครรภ์ล่าช้า หญิงตั้งครรภ์รอนาน	<ul style="list-style-type: none"> ● ทีมบริการทางคลินิกฝากครรภ์ดำเนินการทบทวนขั้นตอนการให้บริการ ในหญิงตั้งครรภ์เพื่อให้ได้รับการดูแลให้เสร็จทันในช่วงเช้า เนื่องจากทีม ได้ให้ความสำคัญ เพื่อลดระยะเวลาการบริการ และลดความไม่สบาย เนื่องจากการนั่งนานๆ ● มีการปรับปรุงช่วงเวลาปฏิบัติงานจุดที่ 1 (จุดคัดกรอง) ในวันอังคาร และวันศุกร์ เริ่มที่เวลา 08.00 น. ● มีช่องทางด่วน กรณีหญิงตั้งครรภ์ที่นัดเจาะเลือดเพื่อตรวจเบาหวาน ระหว่างตั้งครรภ์เพื่อนำส่งหญิงตั้งครรภ์ไปเจาะเลือดก่อน (เพราะต้องงด อาหารและน้ำก่อนเจาะนาน) ● ติดตามประเมินผลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะรอบ 6 เดือน (มีนาคม 2563)
29/10/2562	2) เสนอให้แยกโซนผู้ป่วยเด็กและผู้ใหญ่ของ แผนกผู้ป่วยใน และให้แยกจุดเก็บเสื้อผ้าผู้ป่วย	<ul style="list-style-type: none"> ● ทีมการดูแลผู้ป่วยเด็ก นำโดยกุมารแพทย์ ร่วมกับทีมการพยาบาลแผนก ผู้ป่วยในหารือร่วมกันในการประชุมกรรมการพัฒนาคุณภาพ

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
	เด็ก และผู้ใหญ่	โรงพยาบาล 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	<ul style="list-style-type: none"> ● กรณีการแยกจุดบริการผู้ป่วยเด็ก ได้เริ่มดำเนินการจัดโซนห้องตรวจผู้ป่วยเด็กสำหรับเด็กอายุ 0-1 ปี และ1-14 ปี ตรวจโดยกุมารแพทย์แล้ว ซึ่งอยู่ด้านซ้ายมือทางเข้าอาคารผู้ป่วยนอก ● สำหรับการแยกผู้ป่วยสูงอายุออกจากผู้ป่วยทั่วไป ยังไม่สามารถทำได้ เนื่องจากพื้นที่จำกัด และบุคลากรทางการแพทย์ในการตรวจไม่เพียงพอ แต่ทางโรงพยาบาลได้จัดให้มีช่องทางด่วน และผู้สูงอายุที่อายุ >70 ปี ขึ้นไปให้ได้รับการดูแลเป็นลำดับต้นแล้ว และมีเกณฑ์การพิจารณาช่องทางด่วนสำหรับกลุ่มผู้ป่วยอื่นด้วยค่ะ ● นอกจากนี้เพื่อลดการแออัดในการให้บริการผู้ป่วยนอก ในปี 2563 นี้ ทางโรงพยาบาลจึงมีการขยายจุดให้บริการ เช่น <ul style="list-style-type: none"> -จัดคลินิกเฉพาะโรคบางส่วนลงไปตรวจแบบครบวงจร บริเวณห้องตรวจพิเศษสถานสุขภาพ

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<p>-ช่องทางด่วนพิเศษสำหรับผู้ป่วยระบบทางเดินหายใจที่บริเวณห้องตรวจพิเศษหลังลานสุขภาพ</p> <p>-คลินิกเฉพาะทางด้านอายุรกรรม เวชศาสตร์ครอบครัว ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม</p> <p>-จัดให้มีบริการตรวจสัญญาณในผู้ป่วย NCD ที่รพ.สต.ใกล้บ้าน 26 แห่ง</p> <p>-จัดระบบการส่งตัวผู้ป่วยกลับไปรับยาต่อเนื่องที่ รพ.สต. กรณีผู้ป่วยอาการคงที่</p>
30 /10/2562	4) กรณีไม่มียา อยากให้ ไม่ต้องไปนั่งรอรับยา และรอสแกนบัตรนานมากประมาณครึ่งชั่วโมง ทั้งที่ไม่ได้รอยา	<ul style="list-style-type: none"> ● จากการติดตามกรณีผู้ป่วยรอรับยาแต่ไม่มียา ทางทีมเภสัชกรรมร่วมกับหน่วยงานให้บริการทุกจุดในโรงพยาบาล ดำเนินการทบทวนแนวทาง ดังนี้ค่ะ -จุดหน้าห้องตรวจผู้ป่วยนอก ทันตกรรม กายภาพบำบัด ผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน จะเก็บใบสั่งยาผู้ป่วยที่แพทย์ระบุว่าไม่มียาไว้ก่อนโดยจะแจ้งให้ผู้ป่วยกลับบ้านได้ แล้วนำใบสั่งยาส่งคืนห้องยาทั้งหมดในเวลา 16.30 น. -ยกเว้น กรณีผู้ป่วยเบิกได้ / ชำระเงินเอง / สิทธิประกันสุขภาพนอกเขต / ประกันสังคม ที่ต้องนำใบสั่งยาไปยื่นห้องยาเอง โดยเภสัชกรคนที่รับ

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<p>ใบสั่งยาจะนำส่งช่องการเงินเพื่อชำระเงินในลำดับต่อไป</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กรณี ผู้รับบริการรอสแกนบัตรนานเกินครึ่งชั่วโมง ทีมการเงินมีการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. การเงินรับใบสั่งยาจากงานเภสัชกรรม 2. จะสแกนบัตรโดยเรียงลำดับของผู้มาใช้บริการก่อนหลังตามใบสั่งยาที่งานเภสัชส่งต่อมา
30/10/2562	<p>5) ข้าพเจ้ามารับบริการบ่อยมากและเข้าใช้บริการร้านค้าโรงพยาบาลบ่อย อยากให้ปรับปรุงเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้ป่วยด้วย พุดไม่เพราะ ทำสีหน้าไม่รับลูกค้า โดยเฉพาะเด็กๆ ไม่ได้ต้องการเหมือนเซเว่น แต่อย่างน้อยขอให้พุดดี มีรอยยิ้ม</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ทางร้านค้าสวัสดิการโรงพยาบาลได้นำข้อเสนอแนะนี้ไปปรับปรุงการบริการแล้วค่ะ ขอขอบคุณทุกท่านที่มาใช้บริการร้านค้าของเรา หากมีข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อลูกค้า ทางคณะกรรมการร้านค้าสวัสดิการยินดีรับฟังทุกข้อคิดเห็นของทุกท่านต่อไป ขอขอบคุณค่ะ
7/11/2562	<p>6) แผนกผู้ป่วยใน อยากให้ปรับปรุงเรื่องการพุดจาไม่สุภาพกับผู้ป่วยและญาติ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ทางทีมพยาบาลแผนกผู้ป่วยในขอขอบคุณในคำชี้แนะ และได้นำไปแจ้งให้กับเจ้าหน้าที่รับทราบแล้ว เนื่องด้วยในช่วงที่ผ่านมาอาจเกิดจากภาวะเครียดจากการทำงาน ผู้ป่วยค่อนข้างมาก ทำให้ปฏิบัติไม่ทัน

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<ul style="list-style-type: none"> ในปี 2563 ทางทีมพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลได้สำรวจบรรยากาศในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์พบว่ามีความสุขในระดับต่ำมาก ทีมบริหารทางการแพทย์โรงพยาบาลเวียงสาและผู้บริหารสูงสุดซึ่งเห็นความสำคัญเป็นอย่างมาก จึงได้มีแผนดำเนินการบริหารอัตรากำลังให้เพียงพอ บริหารทรัพยากรเพื่อสนับสนุนให้การทำงานคล่องตัวมากขึ้น และกระตุ้นให้บุคลากรให้ความสำคัญกับการเฝ้าระวังความปลอดภัย การสื่อสารต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุขและผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างปลอดภัยมากขึ้น
25/11/2562	7) อยากได้ห้องยาอยู่ใกล้ห้องฉุกเฉิน	<ul style="list-style-type: none"> เนื่องด้วยจากการดำเนินงานแยกห้องยานอกเวลาที่แผนกผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ช่วงปี 2562 ที่ผ่านมา พบมีข้อจำกัดด้านอัตรากำลัง และการให้บริการ เกิดความไม่ปลอดภัยในการบริหารจัดการยาในระบบ ซึ่งเสี่ยงต่อการบริการล่าช้า และไม่ปลอดภัยสูงขึ้น คณะกรรมการระบบยาจึงได้เสนอต่อกรรมการที่มนำพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลขอทบทวนช่องทางจ่ายยานอกเวลา โดยจัดบริการที่ตึกผู้ป่วยนอก โดยให้ญาติ และหรือเจ้าหน้าที่ กรณีไม่มีญาตินำไปส่งยามา

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<p>เบิกยาก่อน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● และจะขอติดตามผลการดำเนินงานช่วงนอกเวลาราชการเพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบในโอกาสต่อไป
23/12/2562	8) การบริการเจ้าหน้าที่ห้องเบอร์ 20 (ห้องชั้นสูตรLab) ไม่ค่อยชัดเจน ไม่แนะนำคนไข้ ที่ห้องเบอร์ 20 เวลาคนไข้ถาม จะตอบแบบเหมือนไม่เป็นมิตร	<ul style="list-style-type: none"> ● จากการวิเคราะห์สาเหตุ ด้วยมีการให้บริการคนไข้จำนวนมากในแต่ละวัน มีเจ้าหน้าที่เงาะเลือด 2 คน เจ้าหน้าที่คีย์บันทึกข้อมูล 1 คน ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสาร มีเวลาอธิบายคนไข้ต่อรายได้น้อย เนื่องจากต้องเร่งรีบในการจัดการ โดยเฉพาะช่วงเช้าวันที่เป็นคลินิก NCD ต้องมีการเงาะเลือดปริมาณมาก บางรายมีปัญหาการได้ยินทำให้ต้องอธิบายเสียงดัง อาจทำให้เข้าใจได้ว่าพูดเสียงดัง เป็นต้น หน่วยงานชั้นสูตรมิได้นิ่งนอนใจ จึงมีการทบทวน และปรับกระบวนการทำงานร่วมกัน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> -ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจุดเงาะเลือด จุดคีย์lab ให้คำแนะนำคนไข้ด้วยความใจเย็น มีหางเสียงทุกคำ ไม่เร่งรีบเกินไป -พร้อมกับการอธิบายให้คนไข้เข้าใจ หากมีข้อสงสัย เพื่อความชัดเจน และการได้รับความร่วมมือที่ดี

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
22/1/2019	9) กล่องรับใบนัดออกมาตั้งไว้ก่อนเวลาที่เขียนติดข้างกล่อง มาทุกครั้งเห็นทุกครั้งเลย ไม่ยุติธรรมต่อคนไข้คนอื่น บางคนมาใส่ไว้แต่ไม่มีคนไข้ มาเวลาตี 3 กว่าๆก็เห็นกล่องแล้ว โดยที่ข้างกล่องเขียนตี 5	<ul style="list-style-type: none"> ● งานบริการผู้ป่วยนอกดำเนินการแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานช่วงเย็นให้ดำเนินการเก็บกล่องรับบัตรคิว และนำออกมาในช่วงเช้าตามเวลาที่กำหนด โดยให้ถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน ● ทางโรงพยาบาลเวียงสาขอประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมกรณีมีผู้รับบริการที่มารอคิวช่วงดึก(หลายท่านยังมารอคิวประมาณตี 3 เป็นต้นไป) เนื่องจากหลายครั้งเราพบว่าเนื่องจากหลายคนกังวล นอนไม่เพียงพอ ทำให้มีโอกาสเกิดค่าความดันโลหิตสูงผิดปกติได้ หลายท่านลืมนำยาเดิมมาด้วยเพราะเร่งรีบ เป็นต้น ● ด้วยความห่วงใยจากทีมบริการทางการแพทย์โรงพยาบาลเวียงสา จึงขอแนะนำผู้รับบริการ ไม่จำเป็นต้องเร่งรีบมาแต่เช้า ซึ่งในช่วงเวลา 07.00 น. เป็นต้นไป จะมีเจ้าหน้าที่เริ่มให้บริการ กรณีพบต้องดูแลช่องทางด่วน หรือต้องส่งไปดูแลที่ห้องฉุกเฉิน ทีมจะสามารถดูแลท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กรณีที่ผู้รับบริการเต็มในช่วงเช้า จะได้รับคำแนะนำให้มาช่วงบ่ายและสามารถกำหนดเวลานัดหมายหรือรับคำแนะนำอื่นๆต่อไปได้ ● แผนการพัฒนาในปีต่อไป ทางโรงพยาบาลเวียงสามิแผนจะนำ

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		เทคโนโลยีเครื่องรับบัตรคิวตามช่องทางต่างๆ ช่วยในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในโอกาสต่อไป
4/2/2563	10) ห้องเจาะเลือด ควรเจาะเลือดให้คนไข้ที่นัดแล้ว งดอาหารและน้ำ มาแล้วเข้าๆ หน่อย ประมาณ 7.30 น. น่าจะเหมาะสมครับ 08.05 น.แล้วยังไม่มีเจ้าหน้าที่มาเจาะเลือดครับ	<ul style="list-style-type: none"> ● ทางห้องปฏิบัติการชั้นสูตร(ห้อง lab) ได้กำหนดเวลาการเจาะเลือดของ วันพุธ วันศุกร์ (วันเบาหวาน) เริ่มที่เวลา 7.30 น. ● สำหรับวันจันทร์ วันอังคาร วันพฤหัสบดี เริ่มเวลาเจาะเลือด 8.00 น. ซึ่งห้องปฏิบัติการมีตารางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ● จึงดำเนินทบทวนเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติที่จุดเจาะเลือดมาปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนดไว้
4/2/2563	11) ร้องเรียนเรื่องไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ รพ. สต.ป่อหอยทุกวัน ผ่านที่ประชุมประจำเดือน กำนันผู้ใหญ่บ้าน อ.เวียงสา (เดือนกุมภาพันธ์ 2563)	<ul style="list-style-type: none"> ● โรงพยาบาลเวียงสา ร่วมกับเครือข่ายสุขภาพอำเภอเวียงสาด้วยข้อจำกัดด้านการจัดอัตรากำลังพยาบาลปฏิบัติงานในพื้นที่ ไม่สามารถขึ้นปฏิบัติงานได้ทุกวันทำการ จึงได้มีการวางระบบการให้บริการในคลินิก ของรพ. สต.ป่อหอย โดยจัดให้มีทีมพยาบาลจาก รพ.เวียงสาขึ้นปฏิบัติงานทุกวันพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 08.30 -16.30 น. โดยให้บริการตรวจโรคทั่วไป ฉีดยา ทำแผล ผ่าศรกรรม การวัคซีนเด็ก พัฒนาการเด็ก และอื่นๆ ส่วนการให้บริการฉุกเฉิน บริการทันตกรรม การขอรับใบส่งตัวเพื่อรักษาต่อ

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<p>ที่รพ.เวียงสา รพ.สต.ห้วยโง้ง หรือ รพ.สูงเม่น สามารถให้บริการได้ทุกวันทำการโดยมีทีมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่</p> <ul style="list-style-type: none"> • ผู้อำนวยการรพ.เวียงสา ในนามประธานเครือข่าย คปสอ.เวียงสา ได้เข้าร่วมประชุมประจำเดือนของชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้าน อ.เวียงสา ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2563 เรียบร้อยแล้ว และมีได้นิ่งนอนใจ มีความรู้สึกเห็นใจ ซึ่งผู้ป่วยทั่วไป หรือผู้ป่วยฉุกเฉินสามารถมีได้ตลอดเวลา ทุกวัน จึงได้นำประเด็นดังกล่าวเข้าหารือในการประชุมพิจารณาจัดสรรอัตรากำลังของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน และเพื่อเสนอพิจารณาในระดับเขตบริการที่ 1 เชียงใหม่ ในการขอจัดสรรอัตรากำลังพยาบาล จำนวน 1 อัตรา เพื่อรองรับการให้บริการในรพ.สต. ได้ทุกวันทำการต่อไป

.....(รายงาน)

(นางกฤษณา บุญโยประการ)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขาธิการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลเวียงสา

.....

(นายกฤตพงษ์ โรจนวิภาต)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงสา