

รายงานผลการพัฒนาโรงพยาบาลตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

รอบ 5 เดือน (1 เมษายน - 28 สิงหาคม 2563) รายงานข้อมูล ณ 31 สิงหาคม 2563

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
26 เมษายน 2563 เวลา 11.45 น.	1) จากผู้รับข้อเสนอแนะในรพ. ผู้ป่วยถูกส่งกลับไปมาระหว่างแผนก ฉุกเฉิน และแผนกผู้ป่วยนอก ทำให้ซ้ำ มาก อยากให้ช่วยดูด้วย	<ul style="list-style-type: none"> ● ทางโรงพยาบาลเวียงสาขออภัยท่านผู้รับบริการมา ณ ที่นี้ด้วยค่ะ ซึ่งเบื้องต้นจากการสอบถาม เนื่องจากกระบวนการคัดกรองผู้ป่วยหลังได้มีการประเมินแล้ว พบว่าการประเมินอาการเบื้องต้น และกระบวนการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่หน่วยงานอาจยังไม่เหมาะสม จึงได้มีการปรับแนวทางการคัดกรอง และสื่อสารแนวทางที่ปรับปรุงให้แก่เจ้าหน้าที่ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. พยาบาลจุดคัดกรองหน้าห้องฉุกเฉินประเมินอาการตามหลักเกณฑ์ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> -ระดับ 1 (U) = สีแดง แปลว่า “ฉุกเฉินวิกฤติ” เข้าห้องฉุกเฉินทันที -ระดับ 2 (H) = สีชมพู แปลว่า “กึ่งวิกฤติ” เข้าห้องฉุกเฉินทันที -ระดับ 3 (M) = สีเหลือง แปลว่า “ฉุกเฉินเร่งด่วน” เข้าห้องฉุกเฉินทันที -ระดับ 4 (L) = สีเขียว แปลว่า “ฉุกเฉินไม่เร่งด่วน” ตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก -ระดับ 5 (N) = สีขาว แปลว่า “เจ็บป่วยไม่ฉุกเฉิน” ตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก <p>ดังนั้น ผู้ป่วยรุนแรงระดับสีเขียว และสีขาว กรณีจุดคัดกรองหน้าห้องฉุกเฉิน ประเมินอาการแล้ว จะพิจารณาส่งตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอกต่อไป</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองจะมีการประสานการดูแลผู้ป่วยระหว่างแผนก ดังนี้

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<p>2.1 เพิ่มใบบันทึกประเมินอาการผู้ป่วยเพื่อส่งต่อระหว่างหน่วยงาน</p> <p>2.2 พยาบาลจุดคัดกรองระหว่างแผนกฉุกเฉินและแผนกผู้ป่วยนอกโทรประสานเพื่อรับทราบกรณีผู้ป่วย</p> <p>2.3 พยาบาลจุดคัดกรองรับผู้ป่วยส่งต่อระหว่างแผนกทุกรายเพื่อประเมินอาการผู้ป่วยซ้ำ</p> <p>2.4 ดูแลผู้ป่วยตามขั้นตอนและแผนการรักษาต่อไป</p>
19 เมษายน 2563	2) จากผู้รับข้อเสนอแนะในรพ. อยากให้ผู้ช่วยเหลือคนไข้ และพยาบาลประสานงานให้ตรงกัน รวดเร็ว และไม่มีคำอธิบายให้คนไข้เข้าใจง่าย จะได้ไม่ต้องรอตรวจนาน	<ul style="list-style-type: none"> ● งานบริการการพยาบาลผู้ป่วยนอก ขอขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะนี้ค่ะ เบื้องต้นได้มีการแจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนที่เกี่ยวข้อง ให้มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เรื่องขั้นตอนการรับบริการในแต่ละจุดของงานบริการผู้ป่วยนอก เป็นระยะ และอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีการระบบบริการในสาขาเฉพาะทางต่างๆเพิ่มมากขึ้น ● ทางโรงพยาบาลจะจัดช่องทางประชาสัมพันธ์คลินิกให้บริการเฉพาะทางต่างๆ เช่น บริเวณหน้าตึกผู้ป่วยนอก ทางเว็บไซต์โรงพยาบาล ช่องทางไลน์ และ Facebook โรงพยาบาลเป็นระยะๆต่อไป

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
30 เมษายน 2563	3) จากผู้รับข้อเสนอแนะในรพ. อยากให้จัดโต๊ะซักประวัติแยกเฉพาะโรคเบาหวาน เพราะคนสูงอายุจะงมมาก เช่น ควรให้เรียง 1-23 เป็นเบาหวานติดกันไปเลย คนไข้ทั่วไปอีกโต๊ะ ไม่รวมกัน ขอขอบคุณมากครับ	<ul style="list-style-type: none"> ● งานบริการผู้ป่วยนอก รพ.เวียงสา ขอขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะด้วยค่ะ ช่องทางโต๊ะซักประวัติผู้ป่วยนอกที่ทางแผนกได้ปรับปรุงกลุ่มบริการ มีดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มผู้ป่วยทั่วไป และบัตรด่วน เฉลี่ยช่วงเช้า 20-30 ราย/วัน จะทำการซักประวัติคัดกรองก่อนพบแพทย์ที่โต๊ะ 1, 2 - กลุ่มผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCD) ผู้ป่วยรถเข็นนั่ง / นอน เฉลี่ยวันละ 30-50 ราย จะทำการซักประวัติคัดกรอง เจาะเลือดก่อนพบแพทย์ที่โต๊ะ 4, 5 ● นอกจากนี้ปัจจุบัน รพ.เวียงสา นำโดยผู้อำนวยการ รพ. และคณะกรรมการบริหารและพัฒนาคุณภาพ คณะกรรมการกองทุนโรงพยาบาลเวียงสาเพื่อประชาชน จึงได้มีนโยบาย และทิศทางพัฒนา เน้นการบริการที่รวดเร็ว ลดการแออัดในตึกผู้ป่วยนอก สร้างการบริการแบบ New Normal <p>จึงมีการขยายคลินิกบริการผู้ป่วยอีก 1 พื้นที่ ณ ลานสุขภาพโรงพยาบาลเวียงสา ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2563 เป็นต้นมา โดยมีการจัดคลินิกบริการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - วันจันทร์ และวันพฤหัสบดี 08.30-12.00 น. คลินิกบริการปฐมภูมิเขตตำบลกลางเวียง ดูแลโดย นพ.ทนิน พิทักษ์รักษา แพทย์เฉพาะทางด้านเวชศาสตร์ครอบครัว และ - วันอังคาร คลินิกโรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<p>- วันพุธ คลินิกโรคเบาหวาน</p> <p>- วันศุกร์ คลินิกโรคเบาหวาน และโรคไต</p> <p>ดูแลโดยทีมอายุรแพทย์ และแพทย์ทั่วไป</p>  <p>● ทางโรงพยาบาลยินดีรับข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดการตอบสนองที่ดี และพัฒนาระบบบริการ ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพ และต้องเกิดความปลอดภัยทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการไปอย่างต่อเนื่องต่อไป</p>

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
1 กรกฎาคม 2563	<p>4) จากผู้รับข้อเสนอแนะในรพ. ผู้ป่วยมาใช้บริการจำนวนมากต่อวัน แต่ทำไม รพ. เวียงสาจึงไม่เปิดห้องตรวจทั้ง 5 ห้อง เปิดทำการแค่ 2 ห้องเท่านั้น จึงทำให้เกิดความล่าช้ามากๆ</p> <p>-ระบบพัสดุไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ถ้ายาท่ออากาศไม่สะดวก อยากรให้พิจารณาด้วยครับ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ทางโรงพยาบาลเวียงสาต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วยค่ะ ภารกิจแพทย์ของโรงพยาบาลจำนวน 11 ท่าน(รวมท่านผู้อำนวยการ) มีการจัดการกิจการรักษาผู้ป่วย ตั้งแต่เวลา 08.30 น. โดย <ul style="list-style-type: none"> -แพทย์ 2 ท่าน ที่แผนกผู้ป่วยนอก -จำนวน 1 ท่าน ที่แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน -และกระจายแพทย์เพื่อเข้าตรวจคนไข้ในแผนกผู้ป่วยนอนใน รพ. ตึก 1 - 2 - 3 / แผนกผู้ป่วยกึ่งวิกฤต(SUB ICU) / แผนกห้องคลอดหลังคลอด -เวลา 9.30 น. ให้แพทย์ออกตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอกทั้งหมด ได้แก่ คลินิกเฉพาะโรคต่างๆ จำนวน 4-5 คลินิกต่อวัน เช่น คลินิกวัณโรค-โรคเอดส์ / คลินิกสูตินรีเวช / คลินิกเด็ก / คลินิกอายุรกรรม / คลินิกจิตเวช / คลินิกโรค NCD / PCC คลินิก เป็นต้น เว้นเสียจากภารกิจการดูแลผู้ป่วยนอนใน รพ. ยังไม่เสร็จเรียบร้อย โดยให้แพทย์ประสานทีมพยาบาลเพื่อพิจารณาแจ้งสื่อสารผู้รับบริการต่อไป -แพทย์ที่ปฏิบัติ ช่วง 8.30 น. จะสลับขึ้นดูแลผู้ป่วยนอนใน รพ. ต่อไป -กรณีแพทย์ติดราชการ / ประชุม / ติดตามดูแลผู้ป่วยวิกฤตฉุกเฉินต้องใช้ทีมแพทย์มากกว่า 1 คน / ออกชั้นสุตรนอกสถานที่ อาจทำให้การบริการผู้ป่วยนอกล่าช้าได้ ซึ่งพบบ่อยครั้งมาก ทางโรงพยาบาลต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วยค่ะ

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
24กรกฎาคม2563	5) จาก Facebook รพ. เรื่องการควบคุมโรคไข้ปวดข้อยูงลายชิกุนคุนยา ที่ระบาดในเขต ต.กลางเวียง ขอให้ช่วยดำเนินการ เนื่องจากตอนนี้ป่วยทั้งครอบครัว ได้รับผลกระทบด้านสุขภาพ และคุณภาพชีวิตมาก	<ul style="list-style-type: none"> ● ทางทีมควบคุมโรคเครือข่ายสุขภาพอำเภอเวียงสา และโรงพยาบาลเวียงสาและองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ร่วมมือกันในการดำเนินการประเมินสถานการณ์ระบาด เพื่อเฝ้าระวังควบคุมโรค และดูแลด้านการรักษาอย่างต่อเนื่อง ● เนื่องจากพื้นที่ตำบลกลางเวียง มีจำนวนครัวเรือนที่มาก แออัดในบางพื้นที่ เป็นชุมชนเขตเมือง จึงค่อนข้างควบคุมยาก การสื่อสารความร่วมมือในการป้องกันและลดการเกิดลูกน้ำยูงลาย ทำได้ยาก ● จากการทบทวนดังกล่าว ทางผู้บริหารระดับอำเภอ ได้เล็งเห็นความสำคัญ จึงได้มีการวางนโยบายระดับจังหวัด พขอ.เวียงสา และดำเนินการรณรงค์ขอความร่วมมือกับทุกชุมชนอย่างต่อเนื่องต่อไป
15มิถุนายน 2563	6) ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ พนักงานบริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย บริการไม่สุภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ● ทางโรงพยาบาลเวียงสา มอบหมายทีมพัฒนาบุคลากร และกลุ่มงานการพยาบาล เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการด้านหน้า และเกิดความปลอดภัยทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีความร่วมมือกันทั้งระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงาน เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี และพัฒนาเจ้าหน้าที่ใหม่ให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น ดังนี้ -ฝึกอบรมพนักงานบริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย 100% ด้านทักษะการดูแลผู้ป่วย การเคลื่อนย้ายปลอดภัย การช่วยฟื้นคืน การพัฒนาบุคลิกภาพ การคิดเชิงบวก การสื่อสารทั้งทางตรงและทางโทรศัพท์ เป็นต้น

วันที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะ	การพัฒนา
		<p>-มีการมอบหมายหัวหน้าทีมช่วยดูแล กำกับ และประสานหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก กรณีพบมีปัญหาต่างๆ เพื่อร่วมด้วยช่วยกันแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงด้วยดี</p> <p>-ปี 2564 ได้จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร และฟื้นฟูด้านวิชาการ ด้านบริการ ด้านบุคลิกภาพทุกปี ขยายผลการพัฒนาบริการในทีมอื่นต่อไป เช่น ทีมผู้ช่วยพยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคน</p>

ในนามผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงสา กระผมขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนากระบวนการของโรงพยาบาลเวียงสาของเรา มา ณ โอกาสนี้ด้วยครับ เราจะดูแลพี่น้องประชาชนพื้นที่อำเภอเวียงสา และพัฒนาโรงพยาบาลร่วมกันให้ดียิ่งขึ้นต่อไปครับ

.....
 (นายกฤตพงษ์ โรจนวิภาต)
 ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงสา

ผู้ประสานงาน : นางกฤษณา บุญโยประการ (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ)
 (เลขานุการกรมการเจรจาไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องทุกข์ รพ.เวียงสา)
 ช่องทาง : Inbox FB โรงพยาบาลเวียงสา / เว็บไซต์: โรงพยาบาลเวียงสา / โทร. 054-690810-1 ต่อ 211, 212