

รายงานการประเมินตนเอง (SAR 2018)

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

| | | | | |
|--|--|---|---|-------------------------------------|
| | จากข้อเสนอแนะผู้รับบริการขณะให้บริการของ จนท. 4. จากข้อเสนอแนะขณะติดตามเยี่ยมบ้านของ จนท. | ✓ | | ทุกวัน |
| 3.กลุ่มเสี่ยงโรคเรื้อรัง | 1. จากการสอบถามขณะออกปฏิบัติงาน | ✓ | | ทุกครั้ง |
| | 2. พุดคุยสอบถามแกนนำชุมชนของกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่ม แม่บ้าน อสม. | ✓ | | ทุกครั้ง |
| 4.กลุ่มเสี่ยงโรคระบาด และโรคที่ป้องกันได้ | 1. จากการสอบถามประชาชนขณะออกปฏิบัติงาน | | ✓ | ทุกครั้งที่ |
| | 2. จาก ผอก.เข้าร่วมประชุมผู้นำชุมชนประจำเดือนร่วมกับอำเภอ | ✓ | | ปฏิบัติงาน ทุกเดือน |
| | 3. จากการออกพบปะเยี่ยมบ้านในพื้นที่ที่เสี่ยงการระบาดของ ผู้บริหาร | | ✓ | ทุกครั้งที่ พบ |
| | 4. จากการสอบถาม อสม. ที่ช่วยงานด้านการป้องกันและ ควบคุมโรค | | ✓ | ปัญหา ทุกครั้งที่มี การประชุม |
| 5.กลุ่มผู้ป่วยนอก / ญาติ | 1. กล้องรับฟังความคิดเห็นภายใน รพ.ทุกจุดบริการ QMC เปิด ทุก 15 วัน รวบรวมนำเสนอ กทบ. | | ✓ | ทุกวัน |

| กลุ่มลูกค้า | วิธีรับฟังและเรียนรู้ | 1 | 2 | ความถี่ |
|-------------|--|---|---|---------|
| | 2. จากการพูดคุยระหว่างให้บริการของ จนท. | | ✓ | ทุกวัน |
| | 3. จากแบบสำรวจความพึงพอใจ Rapid survey ทุกวันเก็บ | | ✓ | ทุกวัน |

รายงานการประเมินตนเอง (SAR 2018)
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

| | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|
| | <p>ทุกวัน แจ้งผลทันที</p> <p>4. แบบสอบถามหน่วยบริการอื่น ๆ แพทย์แผนไทย</p> <p>ทันตกรรม ภายภาพบำบัด ทุก 3 เดือน</p> <p>5. การร้องเรียนทางจดหมายหรือพบผู้บริหาร</p> <p>6. ผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็นใน Fan page เรารักโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน และ Social ทุกช่องทาง</p> | | ✓ | <p>ทุก 3 เดือน</p> <p>ทุกวัน</p> <p>24 ชั่วโมง</p> |
| 6.กลุ่มผู้ป่วยใน/ญาติ | <p>1. กล่องรับฟังความคิดเห็นทุกจุดบริการ (เช่นเดียวกับ OPD)</p> <p>2. จากการพูดคุยขณะปฏิบัติงานของ จนท. ระหว่างให้บริการผู้ป่วย</p> <p>3. จากการเยี่ยมผู้ป่วยของหัวหน้าฝ่ายงาน</p> <p>4. แบบสอบถามหลังจำหน่ายในผู้ป่วยทุกราย</p> <p>5. QMC</p> <p>สัมภาษณ์ผู้ป่วยกรณีไม่สมัครใจรักษาต่อ</p> <p>6. แบบสำรวจความพึงพอใจหลังจำหน่าย</p> <p>7. โทรศัพท์สอบถามหลังจำหน่ายในผู้ป่วยทุกราย</p> <p>8. จากการเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้านหลังจำหน่าย</p> <p>9. การร้องเรียนผ่านทางจดหมายหรือพบผู้บริหาร</p> <p>10. ผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็นใน Fan page เรารักโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน และทุกช่องทาง Social</p> | ✓ | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> | <p>ทุกวัน</p> <p>ทุกวัน</p> <p>ทุกวัน</p> <p>ทุกวัน</p> <p>ทุกวัน</p> <p>ทุกวัน</p> <p>ทุกวัน</p> <p>ทุกวัน</p> <p>ทุกวัน</p> <p>ทุกวัน</p> <p>24 ชั่วโมง</p> |

โดยแต่ละปีจะมีการทบทวนช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะและรับรู้ความต้องการก่อนการจัดทำแผนกลยุทธ์โดยพิจารณา ในประเด็นว่า ช่องทางที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่ ครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่มและทุกกิจกรรมหรือไม่ รวดเร็วหรือไวต่อการตอบสนองหรือไม่ มีช่องทางใดทันสมัยและเหมาะสมกว่าหรือไม่ พบการพัฒนาจากการปรับปรุงดังนี้

1. พบว่าช่องทาง Social Media

**รายงานการประเมินตนเอง (SAR 2018)
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน**

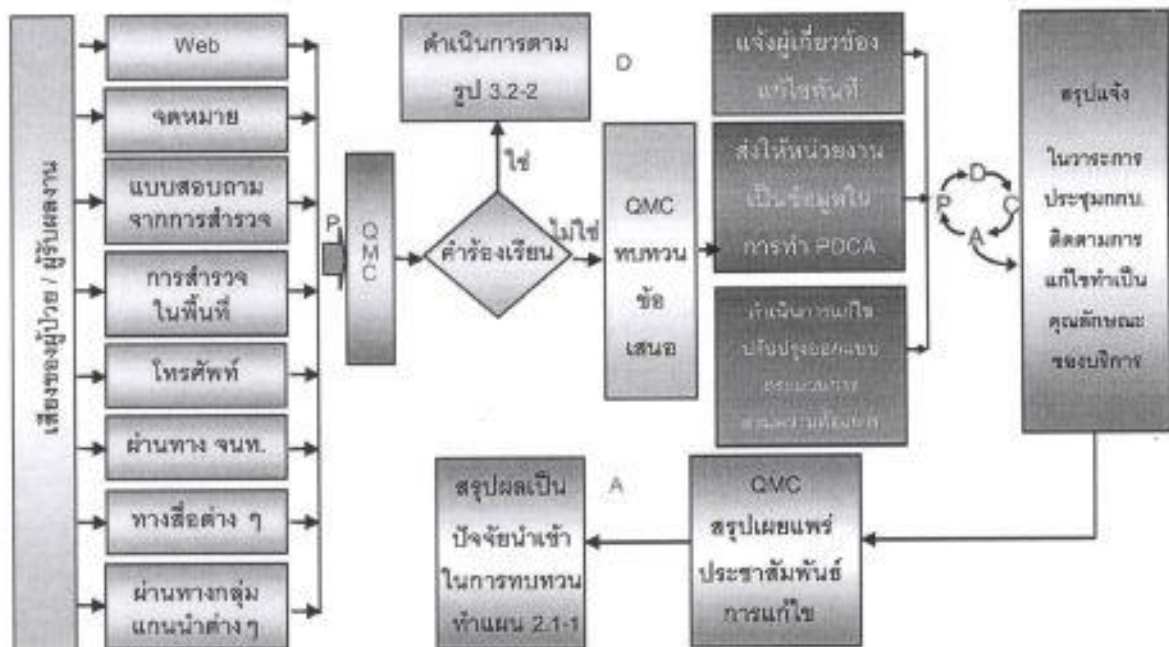
ได้รับการยอมรับและมีผู้ใช้งานจำนวนมาก โรงพยาบาลกำหนดแนวทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ คำร้องเรียน ขอคำถาม จาก Fanpage เรารักโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหินกำหนดแนวทางในการตอบสนองโดยความรวดเร็วเฉลี่ยที่ทาง Fanpage ประมาณ 100% Respond ไม่เกิน 24 นาที

2. ในปี 2559 โรงพยาบาลแยกแผนกผู้ป่วยนอกเป็น 2 แผนก คือผู้ป่วยโรคเรื้อรัง และผู้ป่วยทั่วไป มีการจัดทำแบบสอบถามทุกวัน เปรียบเทียบผล ระหว่าง 2 แผนก
3. ใช้ แบบสอบถาม Patient Expirence โดยติด QR Code ให้ผู้ป่วยหรือญาติ Scan และเข้ามาสอบถามได้
4. ติดตามการ Check in ของผู้รับบริการ หาก Check in ที่เรารักโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหินหรือโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จะมีเจ้าหน้าที่ดูแล หากพบเป็นข้อสงสัย Complain จะดำเนินการแก้ไขทันที

I-3.2 ก. การใช้ข้อมูลเพื่อกำหนดบริการและการอำนวยความสะดวก

(1) การนำข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังมากำหนดคุณลักษณะของบริการ:

รูป I-3-4 วิธีการในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า



หมายเหตุ QMC : ศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ

การเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะของบริการจากความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า

รายงานการประเมินตนเอง (SAR 2018)
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

พบ

1. ปรับปรุงติดตั้งมุ้งลวดอาคารผู้ป่วยนอก ดึงสามัญทั้งหมด เพื่อลดปัญหาุง
2. ปรับปรุงห้องน้ำ เพิ่มห้องน้ำและระบบการทำความสะอาด

โดยเฉพาะห้องน้ำประชาชน ห้องน้ำผู้ป่วยสามัญ

จนคะแนนความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น

3. ติดตั้งลิฟท์ขนย้ายคนไข้ขึ้นชั้น 2 แทนการแบก ซึ่งอันตรายต่อผู้ป่วย
4. จัดระบบการขอใบรับรองแพทย์ให้สะดวก รวดเร็ว
5. จัดระบบการแจ้งเสียชีวิตให้วันหยุดราชการ อำนวยความสะดวกแก่ญาติ
6. จัดให้มีการให้ยืม Oxygen therapy กับผู้ป่วยที่มีความจำเป็น
7. ปรับปรุงสถานที่อาคารตึกผู้ป่วยในสามัญ ให้สะอาด สวยงาม
8. ปรับปรุงเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่มของผู้ป่วยเด็กให้เหมาะสม
9. มีบริการแจ้งเตือนนัดและติดตามเมื่อผิดนัด
10. จัดระบบ One Stop Service ในหลายจุดบริการ
11. การจัดระบบให้ผู้ป่วยได้ประกอบศาสนกิจ เช่น ดักบาตรตอนเช้า

ขณะนอนโรงพยาบาล

12. เพิ่มคลินิกนอกเวลา และเพิ่มห้องตรวจเพื่อความรวดเร็ว
13. จัดระบบการจำหน่ายผู้ป่วยให้รวดเร็วขึ้น

(2) ช่องทางการค้นหาข้อมูล การเข้ารับบริการ และการรับการช่วยเหลือ
ที่จัดให้ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน:

รูปที่ 1-3-5 ช่องทางในการค้นหาข้อมูล

การเข้ารับบริการและช่องทางการขอรับความช่วยเหลือ

| กลไกสำคัญ | ค้นหา สารสนเทศ | รับบริการ | | | การรับความ ช่วยเหลือ |
|--|-------------------|-----------|---|---|-------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | |
| 1.เข้ามาติดต่อขอรับบริการโดยตรงตลอด 24 ชม. | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| 2.จากเอกสารประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอก รพ. | ✓ | | | | |
| 3.จาก Web - site , Face book , Fanpage , โทรศัพท์สายตรง | ✓ | | | | ✓ |
| 4.จากหน่วยเคลื่อนที่ของ รพ.เข้าพื้นที่ , คัดกรองโรค , ตรวจสุขภาพ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5.เยี่ยมบ้าน | ✓ | | ✓ | | ✓ |

รายงานการประเมินตนเอง (SAR 2018)
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 6. กล้องรับฟังความคิดเห็นภายใน รพ. | ✓ | | | | |
| 7. ให้บริการผู้ป่วยนอก | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| 8. ให้บริการผู้ป่วยใน | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| 9. ออกให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมและสอบสวนโรคในพื้นที่ | ✓ | | ✓ | ✓ | |
| 10. จากการสำรวจความคิดเห็น | ✓ | | | | |
| 11. คลินิกส่งเสริมสุขภาพใน รพ. | ✓ | | ✓ | | |
| 12. ศูนย์รับซื้อร้องเรียน / ปชส. | | | | | ✓ |
| 13. เครือข่ายบริการ พันธมิตรภาคประชาชน | | | | | ✓ |
| 14. กริ่งสัญญาณขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน | | | | | ✓ |

หมายเหตุ 1. งานรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพ 2. งานส่งเสริมสุขภาพ 3.
งานป้องกันและควบคุมโรค

ในช่องทางทั้งหมดช่องทางที่มีผู้ป่วยนิยมใช้และง่ายต่อการเข้าถึง คือ การเข้ามาสอบถาม และขอความช่วยเหลือด้วยตนเอง โรงพยาบาลมีหน่วยประชาสัมพันธ์ในเวลาและนอกเวลาล่ากำหนดให้พยาบาลห้องฉุกเฉิน ทำหน้าที่รับข้อมูลและข้อร้องเรียน โดยในระยะ 2-3 ปีหลังการใช้ช่องทางโทรศัพท์หรือสื่อสังคมออนไลน์ มีแนวโน้มมากขึ้น

ปี 2561 โรงพยาบาลประสานเครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน ให้ช่วยเหลือรับฟังความต้องการการช่วยเหลือของประชาชนและแจ้งโรงพยาบาลทราบ เพื่อให้การช่วยเหลือ เช่น ผู้พิการ ไม่สามารถมาโรงพยาบาลได้ตามนัด โรงพยาบาลประสานจัดรถรับส่งเป็นต้น

(3) การกำหนดกลุ่มผู้ป่วยที่จะให้ความสำคัญ:

โรงพยาบาลกำหนดกลุ่มผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญ โดยพิจารณากลุ่มที่จำเป็นต้องดูแลเป็นพิเศษ กลุ่มด้อยโอกาส เพื่อปรับปรุงบริการให้เหมาะสม ได้แก่

1. กลุ่มผู้พิการช่วยเหลือตนเองไม่ได้ จะได้รับการดูแลอำนวยความสะดวกและได้รับการจัดคิวการรักษาก่อน
2. กลุ่มผู้สูงอายุ จะได้รับการจัดคิวการรักษาเฉพาะ
3. กลุ่มเด็กเล็ก ง่ายต่อการติดเชื่อ เมื่อมารับบริการจะได้รับการจัดคิวการรักษาให้โดยเร็ว
- 4.

งานส่งเสริมสุขภาพในชุมชนให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุและผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ไม่

รายงานการประเมินตนเอง (SAR 2018)

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

มีผู้ดูแล เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ไม่สามารถดูแลตนเองได้

1-3.2 ข. ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงานอื่น(1) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน

เพื่อตอบสนองความคาดหวังและเพิ่มความผูกพัน:

- ด้วยบริบทเป็นงานบริการ

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วยและผู้รับผลงานเกิดในทุกปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการ โรงพยาบาลอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีพฤติกรรมบริการให้เป็นผู้ให้บริการที่ดี เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความประทับใจ แก่ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน ทุกรายก็ดี โรงพยาบาลกำหนดโครงการพิเศษในการสร้างความสัมพันธ์ ได้แก่

1. เยี่ยมผู้ป่วยข้างเตียง เพื่อพูดคุยสร้างความสัมพันธ์
2. เยี่ยมผู้ป่วย/ผู้รับบริการที่ต้องการ การดูแลพิเศษที่บ้าน
3. การสร้างความสัมพันธ์ทางอ้อม โดยจัดตั้งกลุ่มดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม จัดกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นช่องทาง

ในการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการทางอ้อม เช่น กิจกรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสุขุมชน ทอดผ้าป่า

สามัญประจำวัด จัดเจ้าหน้าที่ 1 คนดูแลตุ๊กตาให้ 1 วัด หรือ โครงการปันน้ำใจให้น้อง ทำกิจกรรมในโรงเรียนกับ

เด็ก ผู้ปกครอง และชุมชนส่งผลสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วยและผู้รับผลงาน

4. เข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

แต่จากการทบทวนพบว่าช่องทางที่ดีที่สุด

คือสร้างความสัมพันธ์ขณะให้บริการ ซึ่งจะสร้างความประทับใจ และ ความรู้สึกที่ดีแก่ผู้ป่วย จึงกำหนดเป็นบุคลิกภาพ

สำหรับรับเจ้าหน้าที่ใหม่ต้องดูเป็นมิตรและเป็นหัวข้อในการ

ปฐมนิเทศ การฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่เห็นอก เห็นใจ มีน้ำใจต่อผู้ป่วย และกำหนดมาตรฐาน

พฤติกรรมบริการของทุกฝ่าย/งานและสร้างบริการที่อบอุ่นเป็นมิตร เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี

(2) การจัดการคำร้องเรียน ผลการวิเคราะห์ลักษณะของคำร้องเรียนและแนวโน้ม และการนำไปปรับปรุง:

โรงพยาบาลแบ่งข้อเสนอแนะให้แก้ไขปรับปรุงเป็น 2 ประเภท

รายงานการประเมินตนเอง (SAR 2018)**โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน**

1. ประเภทที่เสนอแนะให้ปรับปรุงโดยไม่ระบุชื่อผู้เสนอ โรงพยาบาลฯ จัดข้อเสนอแนะแบบนี้ว่าเป็นข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง
- 2.

ประเภทที่เสนอแนะให้ปรับปรุงโดยระบุชื่อผู้เสนอและโรงพยาบาลทวนสอบ กลับมีเหตุการณ์หรือตัวตน

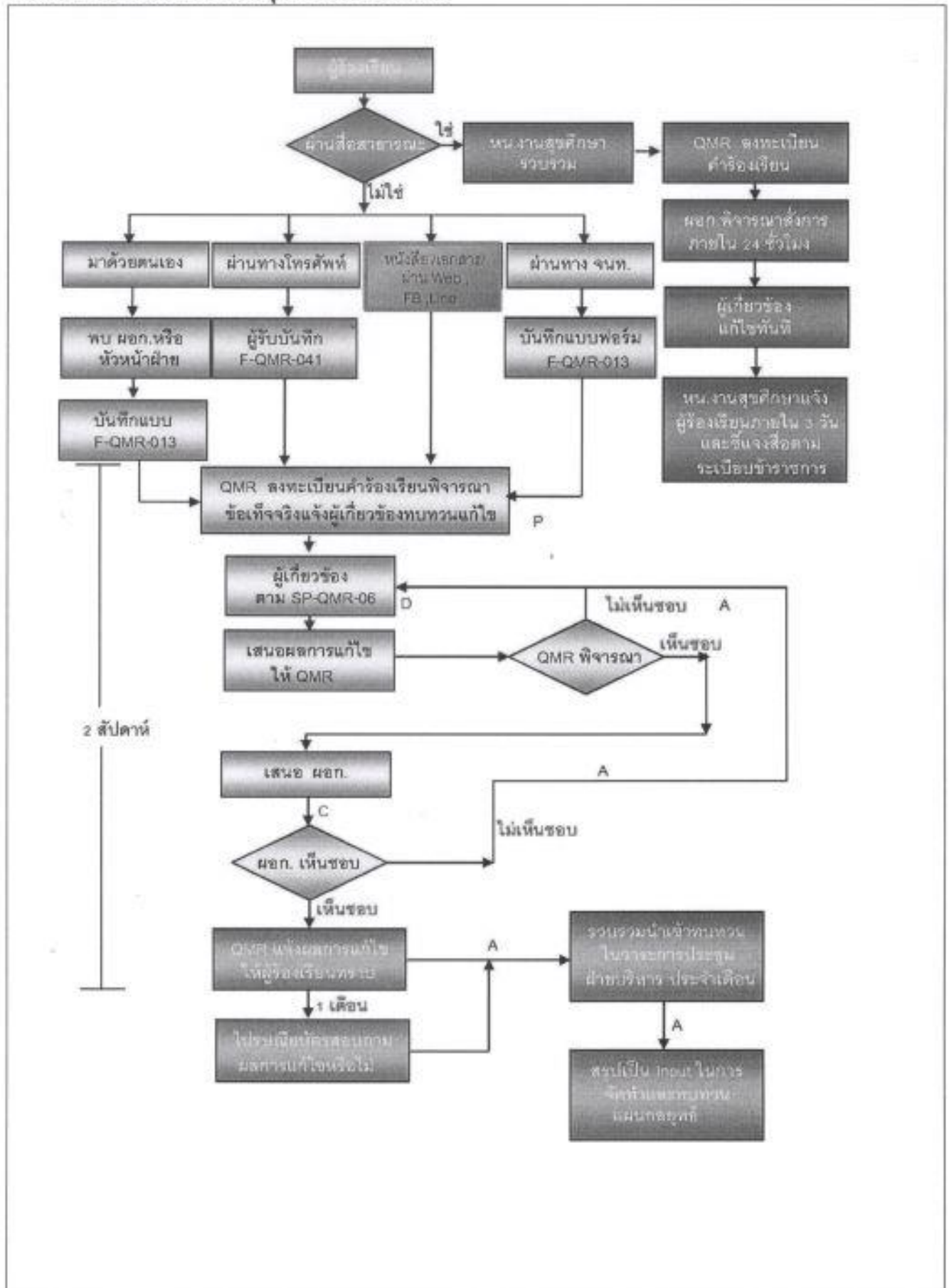
ผู้ร้อง โรงพยาบาลฯ จัดเรื่องเหล่านี้เป็นคำร้องเรียน

ทั้ง 2 ประเภทจะเข้าสู่กระบวนการใน รูปที่ 1-3-4

หากเป็นข้อร้องเรียนจะเข้าสู่กระบวนการ ตามรูปที่ 1-3-6

รูปที่ 1-3-6 การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า

รายงานการประเมินตนเอง (SAR 2018)
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

| | |
|---|--|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข | |
| ชื่อหน่วยงาน.....โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน..... | |
| วัน/เดือน/ปี..... ๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓..... | |
| หัวข้อ.....ช่องทางกรรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน | |
| รายละเอียดข้อมูล.....ช่องทางกรรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน..... | |
| Link ภายนอก | http://www.tphcp.go.th |
| หมายเหตุ..... | |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล | ผู้อนุมัติรับรอง |
| (นางสุวัฒนา โฉมศิริ) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓ | (นายกิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน วันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓ |
| ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (นายณัฐพงศ์ เครือเทศ) เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน วันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓ | |