



สวัสดิ์คือผู้คนที่รัก ผ่านพ้นการตรวจเยี่ยมโรงพยาบาล Re Accreditation ไปแล้วเรียบร้อย หลายท่านที่อยู่จนเย็นวันที่ 22 มกราคม ที่ผ่านมาได้รับทราบข่าวดีชนิดที่ว่ายิ้มแย้มหน้าชื่นหายเหนื่อยกันไปแล้ว ซึ่งก็คือตอนนี้โรงพยาบาลกลางของเราผ่านการรับรอง Re Accreditation อย่างไม่เป็นทางการแล้วค่ะ แบบที่จะประกาศอย่างเป็นทางการก็ต้องรอให้ทาง สรพ. นำเข้าคณะกรรมการเพื่อขอมติอีกครั้ง ในปีนี้พวกเราจะได้ไปร่วมกันรับใบประกาศนียบัตรรับรองที่เมืองทองธานีจัดงาน National Forum เดือนมีนาคมนี้ได้ทันหรือเปล่า คงต้องรอให้ทาง สรพ. เป็นผู้แจ้งให้ทราบอีกครั้ง

หลังจากช่วงเวลายาวนานของความเหนื่อยยาก อุตสาหะมีมานะต่อสู้ฝ่าฟันความยากลำบาก อดหลับอดนอนร่วมกันมา ตอนนี้ก็คงปลื้มใจหายเหนื่อยกันแล้ว มีเวลาให้พักผ่อนและชื่นชมกับผลงานของพวกเราสักพัก และดิฉันมั่นใจว่าพวกเราทุกคนพร้อมที่จะก้าวเดินต่อไปบนถนนแห่งคุณภาพอย่างมั่นใจ จากที่ได้โทรศัพท์พูดคุยกับทาง สรพ. เมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา โรงพยาบาลกลางของเราเป็นที่กล่าวถึงที่ สรพ. อย่างมากทั้งในด้านผลงานการพัฒนาคุณภาพ ความร่วมมือ ร่วมใจของทุกคนในองค์กร การนำองค์กรที่เป็นหนึ่งและโดดเด่นของผู้บริหารโรงพยาบาลกลาง ดิฉันได้ฟังก็ปลื้มเหลือเกิน และดีใจที่เป็นส่วนหนึ่งในโรงพยาบาลที่มีคนกล่าวชื่นชม และเราก็จะรักษาความดีนี้ไว้ ให้ยั่งยืนและยาวนานตลอดไป

คนรักคุณภาพ



ผลงานของทีมนำในโรงพยาบาลกลาง

SPA IV – ผลการดำเนินงานขององค์กร

ผลด้านการมุ่งเห็นของผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น (CFR)

องค์กรแสดงให้เห็นระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจ, ความไม่พึงพอใจ, คุณค่าจากมุมมองของผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น ๆ, การคงอยู่ การแนะนำ และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับผลงาน.



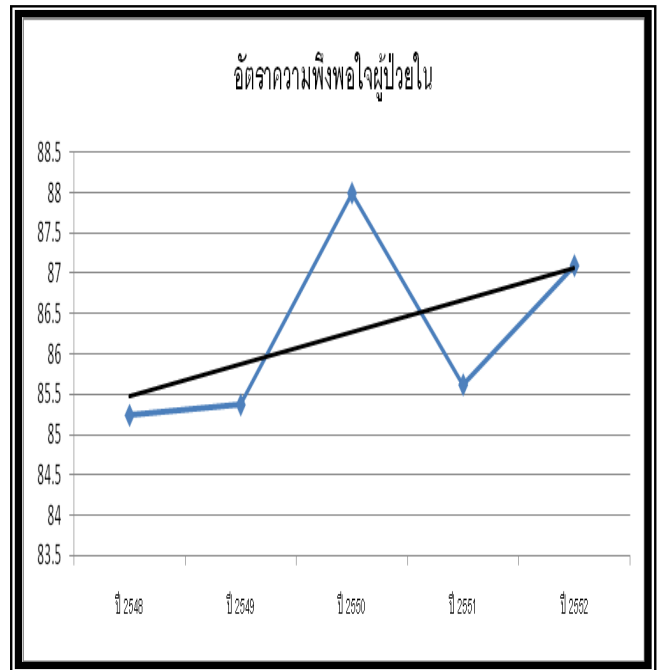
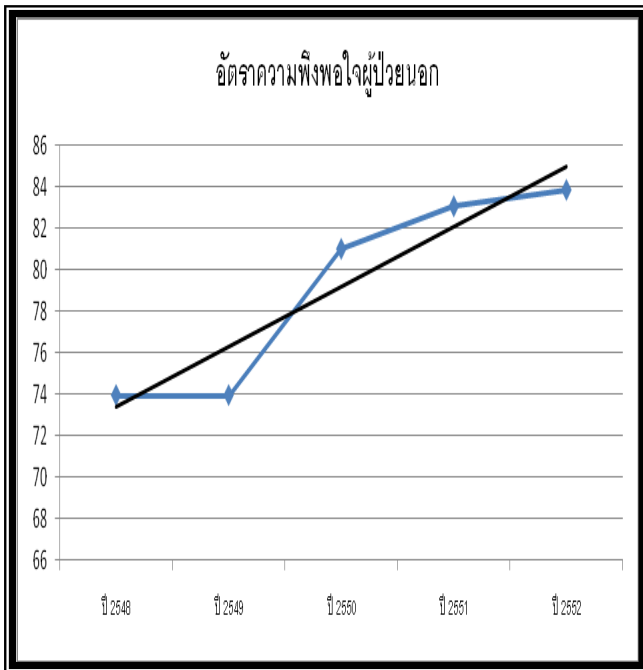
โรงพยาบาลมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นและพึงพอใจซึ่งจัดขึ้นตามกลุ่มผู้ป่วย เช่น กลุ่มผู้ป่วยทั่วไป กลุ่มผู้ป่วยประกันสังคม การรับฟังเสียงสะท้อน การสังเกตและประเมินจากพฤติกรรมผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน ผลการประเมินพบว่า อยู่ในระดับดีถึงดีมาก และมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาใช้ในการพัฒนาบริการ ทั้งทางด้านโครงสร้างกายภาพ สิ่งแวดล้อมและบริการ เช่น การปรับปรุงโครงสร้างห้องสุขาที่มีการขยายห้องสุขาและการกำหนดเวลาในการทำความสะอาดห้องสุขาที่หน่วยงานผู้ป่วยนอก การติดตั้งราวจับยึดสำหรับผู้ป่วย การลดพื้นต่างระดับของห้องน้ำในหอผู้ป่วย การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการของบุคลากรที่ให้บริการในจุดต่างๆ เป็นต้น

[อ่านต่อหน้า 2]

ผลงานของทีมนำในโรงพยาบาลกลาง

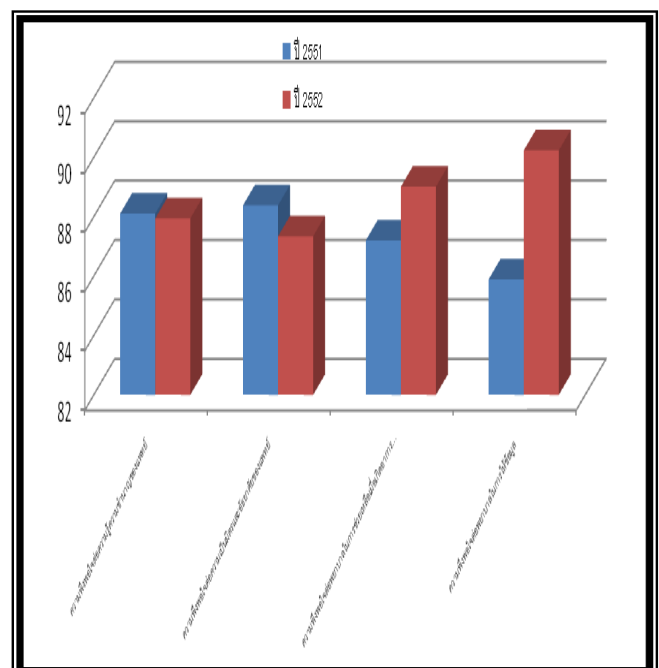
[ต่อจากหน้า 1]

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	4 ปีที่แล้ว (พ.ศ.2548)	3 ปีที่แล้ว (พ.ศ.2549)	2 ปีที่แล้ว (พ.ศ.2550)	1 ปีที่แล้ว (พ.ศ.2551)	ปีปัจจุบัน (พ.ศ.2552)
อัตราความพึงพอใจผู้ป่วยนอก	73.94	73.94	81.01	83.07	83.86
อัตราความพึงพอใจผู้ป่วยใน	85.24	85.37	88.00	85.62	87.10



จากการพยายามที่จะปรับปรุงบริการและพัฒนาคุณภาพบริการทางคลินิกให้ดีขึ้นตามที่ผู้ป่วยได้ประเมินในแบบสอบถาม ภายในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมาโดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้ป่วยเพิ่มสูงขึ้น จาก 73.94 % ในปี 2548 เป็น 83.86 % ในปี 2552 และผู้ป่วยในเพิ่มสูงขึ้น จาก 85.24 % ในปี 2548 เป็น 87.10 % ในปี 2552

	1 ปีที่แล้ว (พ.ศ.2551)	ปีปัจจุบัน (พ.ศ.2552)
ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญของแพทย์	88.10	87.94
ความพึงพอใจต่อความเป็นมิตรและอัธยาศัยของแพทย์	88.38	87.34
ความพึงพอใจต่อพยาบาลในการช่วยเหลือเมื่อเกิดอาการเปลี่ยนแปลงและไม่สบาย	87.20	89.01
ความพึงพอใจต่อพยาบาลในการให้ข้อมูล	85.89	90.23



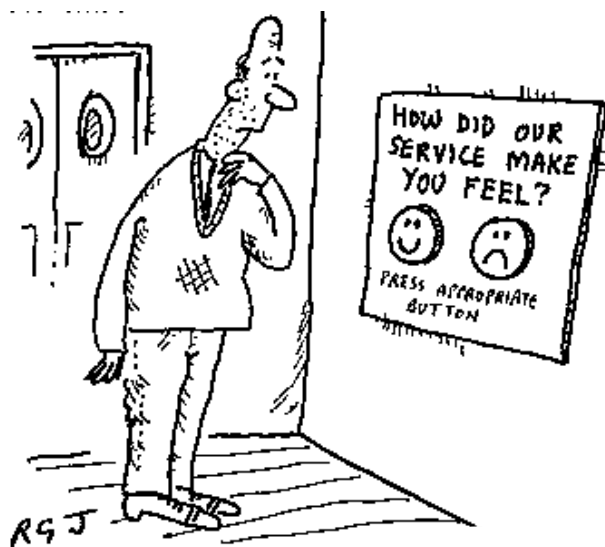
ผลงานของทีมหน้าในโรงพยาบาลกลาง

โรงพยาบาลมีเข็มมุ่งเพื่อสร้างการบริการเหนือความประทับใจ ซึ่งรวมไปถึงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วยกลุ่มต่าง ๆ ทีมนำทางคลินิก ทีมนำในการประสานบริการ และหน่วยงาน จึงมีกิจกรรมการให้บริการ และการสร้างเสริมสุขภาพที่เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ จึงทำให้ความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้ให้บริการมีแนวโน้มสูงขึ้นดังกราฟ กิจกรรมที่โรงพยาบาลได้ดำเนินการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้ให้บริการได้แก่

- ❖ กลุ่มงาน PCT คัลยกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย กลุ่มมะเร็งเต้านม โครงการสร้างเครือข่าย มีกิจกรรม Self Help group
- ❖ การพัฒนาพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการด้านหน้า เช่น เวรเปลประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ OPD ทั้งหมด ห้องฝึกมีกากล่าวทักทายผู้ให้บริการ ชี้แจงขั้นตอนและระบบการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบเป็นระยะๆ
- ❖ มีกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพและสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ระหว่างรอตรวจ มีการร่วมออกกำลังกายระหว่างรอแพทย์ Good Morning Exercise ของทีมนำคัลยกรรมกระตุกการให้ข้อมูลโรคและการป้องกันโรคต่างๆ ของทีมนำอายุรกรรมดนตรีบำบัดทุกวันจันทร์ที่ 1 และ 3 ของเดือนที่ผู้ป่วยและญาติสามารถมาร่วมในการร้องเพลงได้ ดนตรีไทยคลายเครียดที่ OPD ทุกวันศุกร์ในช่วงเวลาเช้า
- ❖ การพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อและระบบการจัดการกับคำร้องเรียนของโรงพยาบาล นำมาจากข้อเสนอแนะและคำร้องเรียนซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องพฤติกรรมบริการ ทางโรงพยาบาลได้นำมากำหนดเป็นเข็มมุ่งในการพัฒนาคือ Best Service Organization ส่งผลให้ทีมนำต่างๆ หน่วยงานเกิดความตระหนักนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ในหน่วยบริการด้านหน้า เช่น OPD ศูนย์เปล ยังมีการกำกับติดตามพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการ และตรวจเยี่ยมทักทายผู้รับบริการโดยผู้จัดการชั้น ผู้นำระดับต่างๆ เป็น Role model แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วยและผู้รับบริการ ได้แก่ กล่าวทักทาย ต้อนรับ แสดงความเอื้ออาทร เช่น การโดยสารลิฟต์ การช่วยเหลือกรณีไม่มีญาติ/ช่วยเหลือตัวเองได้น้อย/ประสบปัญหาจากการมาใช้บริการ โดยสามารถติดต่อสอบถามจากบุคลากรของโรงพยาบาลได้โดยตรง มีการติดตั้งกล่องและจัดเจ้าหน้าที่รับคำร้องเรียนจากผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน และรวบรวมโดยฝ่ายบริหารงานทั่วไป กรณีรับคำ

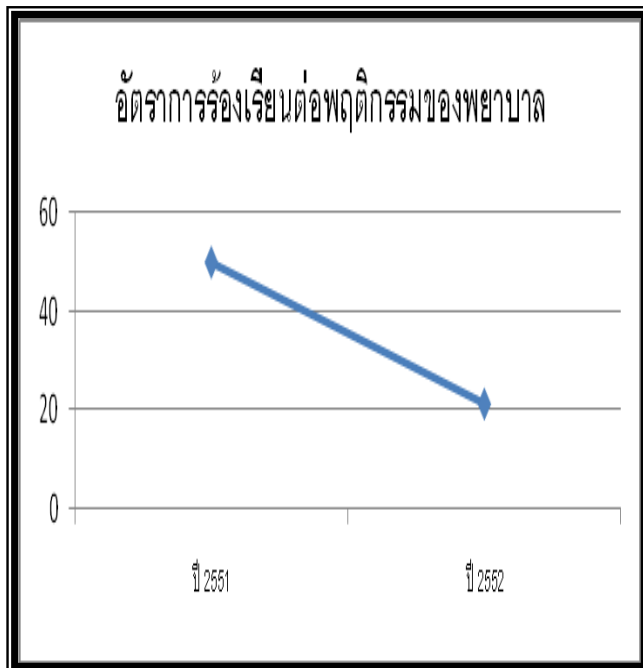
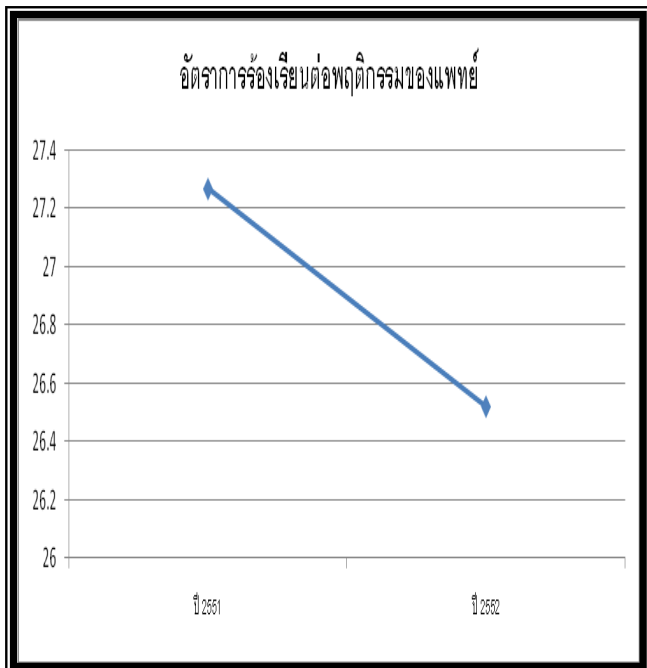
ร้องเรียนทางด้านคลินิกจะส่งให้คณะกรรมการบริหารและควบคุมความเสี่ยงดำเนินการส่งต่อไปยังทีมนำทางคลินิกที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องทั่วไปจะส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น บุคลากรมีความเอื้ออาทรเกิดความตระหนักและมีพฤติกรรมบริการที่ดีขึ้น มีคำชมเชยจากผู้ป่วย/ผู้รับผลงานทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและด้วยวาจาผ่านทางผู้บริหารระดับต่างๆ

- ❖ การสร้างความสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อให้ทันกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของบริการสุขภาพ โรงพยาบาลได้กำหนดนโยบายด้านการสร้างเสริมสุขภาพ มีการขยายเครือข่ายไปสู่ชุมชนเสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง โดยการจัดทีมแพทย์ไปตรวจสุขภาพที่ศูนย์ดูแลเด็กเล็กก่อนวัยเรียนเพื่อตรวจสุขภาพเด็กและดูแลพัฒนาการเด็กให้เหมาะสมตามวัย รวมทั้งวางแผนจัดการสร้างเครือข่ายศูนย์เด็กเล็กนำอยู่คู่แม่ โดยการจัดอบรมให้ความรู้แก่พี่เลี้ยงเด็กที่อยู่ในชุมชนเพื่อให้สามารถดูแลเด็กเล็กและประเมินพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสมตามวัย
- ❖ โรงพยาบาลกลางได้รับรางวัล สถานพยาบาลในดวงใจ อันดับที่ 2 ของประเทศไทย โดยได้รับการลงคะแนนจากผู้ป่วยประกันสังคมและจากจากสำนักงานประกันสังคมเมื่อเดือนกันยายน 2552 ซึ่งโรงพยาบาลกลางเป็นโรงพยาบาล 1 ใน 6 ของโรงพยาบาลสุดท้ายจากโรงพยาบาลทั่วประเทศ ที่ได้รับการคัดเลือกให้ติดรอบ 6 โรงพยาบาล และเป็นโรงพยาบาลหนึ่งเดียวเขตกรุงเทพมหานคร



ผลงานของทีมนำในโรงพยาบาลกลาง

[ต่อจากหน้า 3]



ด้านการรับฟังข้อเสนอนะและเรื่องราวร้องเรียน โรงพยาบาลมีกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอนะตามจุดที่ผู้ป่วยรับบริการ และหน้าห้องผู้บริหารที่ชั้น 19 ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์ 1555 (ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนกรุงเทพมหานคร), โทรศัพท์ 1111 (ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนสำนักนายกรัฐมนตรี)

ในปี 2551 มีเรื่องร้องเรียนต่อพฤติกรรมของแพทย์ 27.27 % เรื่องร้องเรียนต่อพฤติกรรมพยาบาล 50.00 % ได้มีการอบรมในส่วนของผู้ให้บริการด้านหน้า การอบรม ESB มีการเรียกผู้ถูกร้องเรียนมากล่าวตักเตือนและขอให้ผู้ใช้บริการระบุชื่อของแพทย์หรือพยาบาลที่มีพฤติกรรมบริการไม่ดี เพื่อให้ทีมองค์กรแพทย์และทีมฝ่ายการพยาบาลสามารถติดตามต่อเนื่องเป็นรายบุคคลได้กรณีที่มีการร้องเรียนซ้ำ ทำให้เรื่องร้องเรียนต่อพฤติกรรมของแพทย์ลดลง 26.52 % และเรื่องร้องเรียนต่อพฤติกรรมพยาบาลลดลงเหลือ 21.21 % ในปี 2552 และจำนวนเรื่องร้องเรียนในภาพรวมทั้งหมดของโรงพยาบาล เมื่อเทียบจากปีที่ผ่านมาลดลงจาก 218 เรื่องในปี 2551 เหลือ 132 เรื่องในปี 2552

แผนพัฒนาด้านการมุ่งเน้นของผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น

โรงพยาบาลกลางยังคงมุ่งมั่นสู่การเป็น Best Service Organization ซึ่งกลยุทธ์การใช้ Humanized Care ในการให้บริการจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการบริการที่เหนือกว่าความประทับใจ เพราะเมื่อการบริการเกิดจากใจที่เอื้ออาทร เข้าอกเข้าใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ก็จะทำให้เกิดงานบริการที่ให้กับผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการทำด้วย การบริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์