

I-3 การมุ่งเห็นผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน

เป้าหมาย/ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ: ความพึงพอใจ						
ข้อมูล/ตัวชี้วัด ¹	เป้าหมาย	2555	2556	2557	2558	2559
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยนอก	85	78.95	80.21	84.96	86.91	85.99
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยใน	85	80.06	76.71	83.27	85.53	82.58
*ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด	90	98.36	100	100	100	100
**จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย	ลดลงทุกปี	11	7	15	0	0

**ข้อร้องเรียน หมายถึงข้อร้องเรียนด้านคุณภาพการบริการ พฤติกรรมการบริการ การรักษา*
***เรื่องร้องเรียนตามพ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้แก่ หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน การถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิ ไม่ได้รับสิทธิที่กำหนด สิทธิบัตร มาตรา 41*

บริบท:โรงพยาบาลกันตัง เป็นโรงพยาบาลชุมชนระดับ F2 ขนาด 60 เตียง รับผิดชอบประชากร 74,580 คน มีผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก/ผู้ป่วยใน ปี 2559 จำนวน 46,164 คน / 11,486 คนบริการผู้ป่วยนอกเฉลี่ย 690 คน/วันและบริการผู้ป่วยใน 70 คน/วัน มีการให้บริการคลินิกทั่วไปและคลินิกเฉพาะโรคเป็น one stop service (HT, DM, COPD, TB ,AIDS, Asthma)และในปี2559ได้มีการจัดตั้งคลินิกที่ดูแลผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อนเพิ่มขึ้นในคลินิกโรคเรื้อรังได้แก่คลินิก CKD, Foot care, Stroke,รักษาไต เป็นต้นให้บริการดูแลรักษาแบบองค์รวม เน้นการสร้างเสริมสุขภาพ รักษาโรคที่รักษาได้ให้หายขาด คำนึงถึงความปลอดภัยและ จัดบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังให้เกิดความประทับใจและเชื่อมั่นศรัทธาต่อบริการของโรงพยาบาล ส่วนโรคที่รักษาไม่ได้ผู้ป่วยจะได้รับการดูแลที่เหมาะสมและส่งต่อในระดับการบริการที่สูงขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการมีคุณธรรมจริยธรรม เคารพศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

ส่วนการตลาดที่สำคัญ: ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเขตบริการ / นอกเขตบริการ กรณีอุบัติเหตุฉุกเฉิน ประชาชนสิทธิประกันสังคม/พรบ.บุคคลที่3 (แข่งขันกับรพ.อื่น) ประชาชนที่มีสิทธิเบิกได้ข้าราชการ / อปท. / รัฐวิสาหกิจ(รายได้หลัก) และแรงงานต่างชาติ

กลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญ

1.งานผู้ป่วยนอก:

¹ ระบุตัวชี้วัดเกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับผลงานกลุ่มต่างๆ จำแนกเป็นผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และตามความต้องการที่สำคัญของผู้รับผลงาน

- 1.1 ผู้ป่วยทั่วไป
- 1.2 ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง(เบาหวาน ความดันโลหิตสูง COPD / Asthma)
- 1.3 HIV
- 1.4 TB
- 1.5 ผู้ป่วยจิตเวช

ความต้องการ : ได้รับความบริการที่รวดเร็ว ประทับใจ ตามลำดับคิว พุดจาสุขภาพ ยิ้มแย้มเป็นกันเอง ตรวจร่างกายอย่างละเอียด เปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัยและได้ยาที่มีคุณภาพ ต้องการให้มีแพทย์ครบทุกสาขา เคารพในสิทธิผู้ป่วย ต้องการให้ได้ใช้สิทธิตามที่ควรจะได้

2.งานผู้ป่วยใน : หอผู้ป่วยในชาย หอผู้ป่วยในหญิง

ความต้องการ: ต้องการการดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เจ้าหน้าที่ พุดจาสุขภาพ ซักถาม ข้อสงสัยได้อย่าง เป็นกันเอง ได้รับความข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นโดยให้แพทย์และวิธีการการดูแลรักษาขณะอยู่ในโรงพยาบาลและเมื่อกลับบ้านได้รับการรักษาที่มีคุณภาพ ต้องการให้มีแพทย์มีครบทุกสาขา เคารพในสิทธิผู้ป่วย ต้องการห้องพักระหว่าง สบาย สะอาด อากาศในห้องไม่อบอ้าว ไม่ได้รับเชื้อหรือโรคเพิ่มเติมจากการมานอนที่โรงพยาบาล อาหารที่สะอาด รสชาติดี ถูกสุขลักษณะ เหมาะสมกับโรคที่เป็น ต้องการการดูแลรักษาต่อเนื่องที่บ้าน ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นต้องใช้ที่บ้าน

3.ผู้ป่วยความเสี่ยสูง :

- 3.1 ACS
- 3.2 severe head injury
- 3.3 อุบัติเหตุการจราจร
- 3.4 ผู้ป่วยคลอดยากหรือมีภาวะแทรกซ้อนจากการตั้งครรภ์
- 3.5 โรคติดต่อร้ายแรง

ความต้องการ: ได้รับการดูแลแบบองค์รวม ทั้งด้านกาย จิต สังคม และจิตวิญญาณ การดูแลอย่างใกล้ชิดจากแพทย์และพยาบาล การเข้าถึงบริการที่รวดเร็ว การดูแลรักษาที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตามหลักวิชาการได้มาตรฐาน การส่งต่อที่รวดเร็ว ปลอดภัย ได้รับความสะดวกในเรื่องรถส่งต่อ มีการประสานงานทั้งในโรงพยาบาลและระหว่างโรงพยาบาล มีการควบคุมและลดผลกระทบจากโรคติดต่อไปสู่ชุมชน

4.กลุ่มผู้รับบริการสุขภาพดี :

- 4.1 คลินิกสุขภาพเด็กดี
- 4.2 คลินิกหญิงตั้งครรภ์

ความต้องการ: ต้องการบริการที่รวดเร็ว เป็นมิตร โครงสร้างสิ่งแวดลอมที่ปลอดภัย สะอาด สะดวกสบาย สามารถตรวจพบความเสี่ยง ความผิดปกติ และภาวะแทรกซ้อนในแต่ละกลุ่มได้อย่างรวดเร็ว ได้รับการให้สุศึกษาที่เหมาะสมในการปฏิบัติตัวที่บ้าน ต้องการรักษาความลับของผู้ป่วย

5.กลุ่มผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะ : ผู้สูงอายุ ผู้พิการ กลุ่ม OSCC และผู้ป่วยมะเร็งระยะสุดท้าย

ความต้องการ: ต้องการการบริการ One Stop service มีช่องทางด่วน การดูแลพิเศษ เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีจริยธรรม

ผู้รับผลงานอื่นๆ และความต้องการสำคัญ:

1. กลุ่มนักศึกษาฝึกงาน / ผู้มาศึกษาดูงาน

ความต้องการ: ได้รับการต้อนรับที่ดี มีการจัดบริการวิชาการโดยผู้ชำนาญกว่า มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้การอำนวยความสะดวกในเรื่องที่พักอาศัยระหว่างฝึกปฏิบัติงานและได้รับการดูแลด้านความปลอดภัย

2. บุคคลสำคัญ/ผู้มีอุปการคุณกับโรงพยาบาล

ความต้องการ: มีช่องทางพิเศษ ให้เกียรติ ได้รับการดูแลดี เอาใจใส่ มีส่วนร่วมในการรับทราบการดำเนินงานของโรงพยาบาล

3. โรงเรียน/ อสม.

ความต้องการ: ต้องการการสนับสนุนองค์ความรู้ทางวิชาการด้านสาธารณสุข เครื่องมืออุปกรณ์งบประมาณโครงการที่สามารถนำไปทำงานในโรงเรียน หมู่บ้านและชุมชน มีการประสานที่ดี เป็นมิตร ให้เกียรติซึ่งกันและกัน

4. ผู้พิการ

ความต้องการ: ต้องการโครงสร้างสิ่งแวดลอมที่สะดวก ปลอดภัย เอื้อต่อการเข้ารับบริการ ไม่รู้สึกถูกแบ่งแยก ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ ได้รับการสนับสนุนกายอุปกรณ์ อวัยวะเทียมที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต มีการฟื้นฟู ทั้งด้านร่างกาย ด้านสังคม และการประกอบอาชีพ มีผู้ดูแลสิทธิประโยชน์ต่างๆที่ผู้พิการพึงได้รับ เช่น เบี้ยยังชีพรายเดือน ได้รับสิทธิการรักษา การขึ้นทะเบียนเป็นผู้พิการ

5. ผู้สูงอายุ

ความต้องการ: ต้องการดูแลทั้งร่างกาย จิตใจที่เหมาะสมกับวัย และสรีระวิทยาของผู้สูงอายุ ได้รับการยอมรับ การเห็นคุณค่าในตัวเอง มีการถ่ายทอดประสบการณ์ ข้อแนะนำในการดำเนินงานของโรงพยาบาล มีการรวมกลุ่มกันของผู้สูงอายุ มีโครงสร้างสิ่งแวดลอมที่สะดวก ปลอดภัยที่เอื้อต่อการมารับบริการได้รับสุขศึกษาที่จะนำไปใช้ในการดำรงชีวิตที่บ้านให้เหมาะสมกับวัย ได้รับช่องทางด่วนในการเข้ารับการรักษา

6. ผู้ป่วยที่เป็นพระภิกษุ ต้องการสถานที่ที่เอื้อต่อการรักษาวินัยสงฆ์ ได้รับการตรวจรักษาให้เสร็จสิ้นก่อนเที่ยง มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือโรงพยาบาลในกิจกรรมที่เป็นกิจของสงฆ์

7. ผู้ป่วยมุสลิม

ความต้องการ: ต้องการสถานที่ทำละหมาด สะอาด สะดวกสบาย มีการจัดอาหารที่เป็นอาหารมุสลิม ได้รับการรับรองมาตรฐานฮาลาล

8. ชุมชน

ความต้องการ: ได้รับการคัดกรองสุขภาพเบื้องต้น เช่น วัดความดันโลหิต เจาะเลือดตรวจเบาหวาน มีการตรวจสุขภาพประจำปี ได้รับการสร้างภูมิคุ้มกันต้านทานต่อโรคต่างๆเช่นวัคซีนไขหวัดใหญ่ใน

กลุ่มเป้าหมาย ให้คำปรึกษาแนะนำในการดูแลสุขภาพ ได้รับการเฝ้าระวังและควบคุมป้องกันโรคได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ได้รับการพิทักษ์สิทธิจากการได้รับผลกระทบจากขยะ ของเสีย จากการทำดำเนินงานของโรงพยาบาลและสิทธิการคุ้มครองผู้บริโภค

9.ชุมชน/ภาคีเครือข่ายสุขภาพในชุมชน

ความต้องการ:ได้รับข้อมูลสุขภาพ บริการที่ได้มาตรฐาน ยึดหลักสิทธิผู้ป่วย ให้บริการสอดคล้องกับบริบทชุมชน เช่น การปรับเปลี่ยนบริการที่เอื้อต่อผู้รับบริการที่เป็นมุสลิมในวันศุกร์โดยการนัดหรือเปลี่ยนเวลาเข้ารับการตรวจให้เอื้อต่อการประกอบศาสนกิจ เป็นต้น การมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณสุข และร่วมทำประชาคม ทราบปัญหาสุขภาพ ร่วมดำเนินการแก้ไข

10.กลุ่มข้าราชการ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล / การตรวจสุขภาพประจำปี

ความต้องการ:ต้องการให้มีการตรวจแบบทางด่วน มีเจ้าหน้าที่บริการเฉพาะและเจาะเลือดให้ก่อนเวลา 7.00 น. ต้องการผลตรวจภายใน 1 วัน ขอให้มีเครื่องดื่มของว่างรับรอง เช่น ชา, กาแฟ และสามารถใช้บริการรักษาพยาบาลขึ้นทะเบียนจ่ายตรงกรมบัญชีกลางไม่ต้องสำรองจ่ายเงิน

11.ผู้ป่วยแรงงานต่างด้าว

ต้องการคำอธิบายรายละเอียด, ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา, ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นภาษาประจำชาติ ต้องการการบริการที่รวดเร็ว เสมอภาค ไม่แบ่งแยกชนชาติ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:

1.ญาติผู้ป่วยทั่วไป

ต้องการสถานที่นั่งพักและสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับการตรวจของผู้ป่วย มีห้องน้ำที่สะอาด ต้องการความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคที่ผู้ป่วยเป็น

2.ญาติผู้ป่วยเบาหวาน/ความดันโลหิตสูง

ต้องการให้ผู้ป่วยได้รับการตามลำดับ มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ พยุงผู้ป่วย เรียกชื่อผู้ป่วยเสียงดังฟังชัดกรณีญาติติดธุระไม่สามารถมาได้ ขอมีส่วนร่วมในการรับฟังผลเลือด และคำแนะนำในการรับประทาน สถานที่จอดรถที่สะดวกเพียงพอ เยี่ยมได้ตลอดเวลา การวินิจฉัยโรคที่แม่นยำ รักษาหายรวดเร็ว ต้องการให้แพทย์เริ่มตรวจเร็ว เรียนรู้การฉีดยาร่วมกับผู้ป่วยโรคเบาหวาน กรณีมีแผลเรื้อรังต้องการเรียนรู้เรื่องทำแผลเรื้อรังในผู้ป่วยโรคเบาหวาน

3.ญาติผู้ป่วยระยะสุดท้าย

ต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลอย่างใกล้ชิด ให้มีพิธีกรรมทางศาสนาในกรณีที่ผู้ป่วยเสียชีวิต และวาระสุดท้ายของชีวิตอย่างสงบ ไม่ต้องการให้ผู้ป่วยทรมาน ขอให้แพทย์ พยาบาลให้ยาแก้ปวดบ่อยๆ ต้องการสถานที่ให้ผู้ป่วยนอนสบาย มีมุมหนังสือธรรมะ ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรค พยากรณ์โรค แนวทางการรักษา

4.ญาติผู้ป่วยจิตเวช

ต้องการให้มีการรับยาต่อเนื่องที่รพ.ก้นดั่ง และมีจิตแพทย์ในโรงพยาบาล ขอคำแนะนำวิธีการจัดการให้ผู้ป่วยกินยาต่อเนื่อง ต้องการให้ไปเยี่ยมที่บ้านและ เข้าใจอาการผู้ป่วยเมื่อมาโรงพยาบาล เมื่อผู้ป่วยที่มีอาการกำเริบขอให้ได้รับการจัดการให้สงบลงอย่างรวดเร็ว สามารถรักษาต่อได้ที่ รพ.ก้นดั่ง ต้องการการ

ยอมรับ มีทัศนคติที่ดีและเข้าใจภาวะโรคของผู้ป่วย ไม่เป็นที่รังเกียจของสังคม

5.ญาติกลุ่มผู้ป่วยสุขภาพดี (หญิงตั้งครรภ์ เด็ก)

ต้องการความรู้ความเข้าใจการดูแลเด็กและสตรีมีครรภ์ ได้รับวัคซีนตามที่กำหนด มีบริการวัคซีนเสริม เช่น อีสุกอีใส , วัคซีนป้องกันบาดทะยัก ต้องการมูมนามเด็กเล่นที่กว้างขวางและปลอดภัย จัดกิจกรรมระหว่างรอรับบริการ

6.รพ.สต.

ต้องการการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอ ได้รับการสนับสนุนบุคลากรในการบริการผู้ป่วย ขอเบิกเวชภัณฑ์ตามปริมาณความต้องการของผู้ป่วย มีการจัดอบรมความรู้ทางวิชาการและได้รับคำปรึกษา ด้านการรักษาพยาบาล ต้องการผลตรวจ Lab ที่ถูกต้องครบถ้วนรวดเร็ว

7.สสจ. / เขตตรวจราชการ / กระทรวงสาธารณสุข

ต้องการข้อมูลและรายงานที่ถูกต้อง ทันเวลา ขอให้สนองนโยบายที่ สสจ.จะผลักดัน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพื้นที่ เข้าถึงชุมชน ต้องการให้มีความรัก ความผูกพันกับองค์กร

8.สปสช. ประกันสังคม บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ กรมบัญชีกลาง

ต้องการข้อมูลและรายงานที่ถูกต้อง ทันเวลา สามารถตรวจสอบได้ ได้รับข้อมูลการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย ที่ถูกต้องตรงไปตรงมา ผู้มีสิทธิได้รับบริการที่มีคุณภาพจากโรงพยาบาล มีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อผู้รับบริการ

9.บริษัท ห้างร้าน

ต้องการให้ชำระหนี้ ให้ตรงตามกำหนด พฤติกรรมที่ดีจากเจ้าหน้าที่การเงิน มีความเสมอภาคในการแข่งขันการขายสินค้าให้กับโรงพยาบาลและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง

กลุ่มผู้ป่วยที่มีความสำคัญ: ผู้ป่วยกลุ่มโรคตามจุดเน้นของโรงพยาบาลได้แก่ผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรัง (DM,HT,COPD) ผู้ป่วยกลุ่มโรคฉุกเฉิน(MI,Stroke,Head injury) ผู้ป่วยกลุ่มโรคติดต่อ(TB,AIDS) ผู้ป่วยกลุ่มโรคติดเชื้อ(โรคไขเลือดออก, โรคอุจจาระร่วง) ผู้ป่วยกลุ่มแม่และเด็ก , ผู้ป่วยระยะสุดท้าย

กระบวนการ:

ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน

วิธีการรับฟังข้อคิดเห็นและความต้องการ:

- โรงพยาบาลกันตังมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการค้นหาปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงบริการ โดยมีช่องทางที่หลากหลายในการค้นหาปัญหาซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ช่องทางใหญ่ๆได้แก่ การค้นหาเชิงรับและเชิงรุก

1.การค้นหาเชิงรับ ได้แก่

1.1 กลุ่มผู้รับบริการในโรงพยาบาล

- แสดงความคิดเห็นผ่านทางตู้รับความคิดเห็นที่มีอยู่ในโรงพยาบาลจำนวน 5ตู้ จัดวางในพื้นที่บริการตาม Zoneต่างๆในโรงพยาบาล

- การมาติดต่อโดยตรง, โทรศัพท์และส่งจดหมายมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนซึ่งตั้งอยู่ที่งานหลักประกันสุขภาพ หมายเลขโทรศัพท์ 075-251256 ต่อ 1504 / 075-252375
- การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ผ่าน social network web บอร์ดโรงพยาบาล(www.kantang-hospital.net)

1.2 กลุ่มผู้รับบริการในชุมชน

- การแสดงความคิดเห็นโดยการพูดคุย เสนอแนะขณะออกหน่วยให้บริการสุขภาพในชุมชนประเภทต่างๆ เช่น หน่วยอำนวยการ, หน่วยแพทย์เคลื่อนที่(พอ.สว.)/หน่วยอบจ.เคลื่อนที่ ,ผู้นำชุมชน/อปถ.,ผู้ว่าพบประชาชน, เวทีที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการต่างๆ เป็นต้น

1.3 กลุ่มผู้มาฝึกงาน ศึกษาดูงาน ผู้รับและส่งมอบบริการ

- ได้มีการเสนอแนะผ่านทางหน่วยงานเจ้าภาพที่ได้ติดต่อมา

1.4 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล

- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลได้จัดให้มีช่องทางพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่โดยใช้ชื่อว่า..บ้านเลขที่39 (ที่ของชื่อ..เป็นบ้านเลขที่ของโรงพยาบาลกันตัง)เป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็นโดยตรงผ่านผู้บริหารเพื่อเป็นการหาโอกาสพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงระบบงานให้เอื้อต่อการการปฏิบัติงาน โดยท่านผู้อำนวยการจะเป็นผู้เปิดตัวเอง

2.การค้นหาเชิงรุก

เพื่อค้นหาความคาดหวังของกลุ่มผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการหรืออยู่ในชุมชน โดยการปฏิบัติดังนี้

- 2.1 การสอบถามความต้องการของชุมชนขณะที่เจ้าหน้าที่ออกให้บริการ
- 2.2 การติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นในชุมชนเช่น อบต.13 แห่ง บ้านแกนนำ(สมาชิก50(5)) จำนวน 3 หลัง
- 2.3 การติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นในรพ.สต. 20 แห่งและเทศบาล 1 แห่ง
- 2.4 การพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติเมื่ออยู่ในโรงพยาบาลในเรื่องการบอกเล่าประสบการณ์การรับบริการ (patient experience)
- 2.5 จากแบบสำรวจความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงานในโรงพยาบาลและหน่วยงานภายนอก

เช่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน เป็นต้น

วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน:

กลุ่มผู้รับผลงานในรพ./นอกรพ./ชุมชน/ผู้นำหมู่บ้าน/ ส่วนราชการ/ รัฐวิสาหกิจ /เอกชน / องค์กรบริหาร การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น มีการสร้างความสัมพันธ์โดยการจัดบริการดังต่อไปนี้

- มีพนักงานต้อนรับให้บริการด้านข้อมูล คอยให้บริการและอำนวยความสะดวก แนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ป่วยและญาติ ที่หน้าห้องบัตรและโซนด้านหน้ามีพยาบาลคัดกรองและจิตอาสาเป็นพยาบาลเกษียณราชการมาร่วมต้อนรับและให้บริการตรงจุดคัดกรอง
- จัดบริการแบบ One Stop Service และดูแลแบบองค์รวมในคลินิกเรื้อรัง ผลคะแนนความพึงพอใจในคลินิกเรื้อรังในปี2557 = 82.02 % ปี2558 = 89.36% ปี2559 = 89.06% ได้มีการจัดกิจกรรมบริการให้กับผู้รับบริการโดยใช้ทีมสหวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วม ในช่วงระหว่างรอคอยการรับบริการ อาทิเช่น

- การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ถึงอาการที่ต้องเฝ้าระวัง
- ภาวะแทรกซ้อนฉุกเฉิน การแก้ไขอาการเบื้องต้นและเน้นย้ำการเข้าถึงบริการรถฉุกเฉิน 1669
- การจัดบริการตรวจสุขภาพเท้าและนิ้วเท้าในระหว่างรอเข้ารับบริการโดยงานแผนไทย
- การให้ความรู้ในการรับประทานอาหารและจัดโมเดลอาหารในคลินิกเฉพาะโรคโดยโภชนาการ
- การให้ความรู้ปฐมนิเทศผู้ป่วยรายใหม่โดยนักศึกษาศึกษา
- การดูแลเรื่องการใช้อารยรับประทานและยาฉีดสำหรับผู้ป่วยเบาหวานโดยเภสัชกร
- มีการโทรศัพท์ติดตามผู้ป่วยนัดที่ไม่มาในวันนัดนั้นเลยเพื่อย้ำให้มาตรวจตามนัด ซึ่งพบว่าผู้ป่วยพึงพอใจมากในบางรายที่ลืมนัดในวันนั้นและตรวจประวัติดูภายใน 2 สัปดาห์ว่ามารับบริการแล้วหรือไม่ ถ้ายังไม่มาจะโทรศัพท์ตามซ้ำและประสานรายชื่อไปให้รพ.สต. ไปติดตามผู้ป่วย จากการจัดบริการเหล่านี้ให้กับผู้รับบริการในคลินิกพิเศษได้รับคำชมมากขึ้นและส่งผลให้คะแนนความพึงพอใจในปี 2559 = 89.06% ซึ่งมองเห็นแนวโน้มที่ดีขึ้นเกินค่าเป้าหมายที่กำหนด 85%
- มีบริการ ORT corner ให้กับผู้ป่วยที่มีการสูญเสียเหงื่อและเกลือแร่ จากอุจจาระร่วง อาเจียนหรืออ่อนเพลีย
- บริการแจกชุดป้องกันไข้เลือดออกให้กับผู้ป่วยที่มีไข้สูงทุกราย
- มีมุมหนังสือแห่งการเรียนรู้ไว้บริการด้านข้างอาคารผู้ป่วยนอกใกล้กับร้านค้าสวัสดิการโรงพยาบาล สำหรับผู้รับบริการได้อ่านเป็นมุมพักผ่อนเพื่อผ่อนคลายและเพลิดเพลิน
- ใน Zone ด้านหน้า มีการแนะนำขั้นตอนการรับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาคเช้าและใน ส่วนของ Zone ด้านหลังจัดมีการทักทายผู้ป่วย แนะนำขั้นตอนการรับบริการและพยาบาลผู้ให้การดูแลในหอผู้ป่วยหลังจากรับ-ส่งเวรเสร็จ มีการเดิน round ผู้ป่วยโดยแบ่งการทำงานเป็น 2 ทีมในหอผู้ป่วย
- จัดรายการเสียงตามสายในโรงพยาบาลชื่อรายการภาษาเพื่อสุขภาพ ทุกวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 08.45 น.
- มีการสนับสนุนเสริมพลังให้เครือข่ายคณะทำงานที่มงานศึกษาศึกษาอำเภอกันตัง ได้แก่ อสม. เจ้าหน้าที่รพ.สต. อย. น้อย นักศึกษาศึกษา เป็นต้น ร่วมมือกันทำหน้าที่ในการให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์เรื่องการดูแลสุขภาพผ่านช่องทาง social network หอกระจายข่าวหมู่บ้านหรือในงานกิจกรรมต่างๆของชุมชน โดยทำงานร่วมกันในรูปแบบเครือข่ายสมัชชา
- มีโครงการใส่ใจสุขภาพ ห่วงใยชาวเกาะ ออกไปเยี่ยมผู้ป่วยโรคเรื้อรังในพื้นที่เกาะ 2 แห่งในอำเภอกันตัง เดือนละ 1 ครั้ง โดยมีแพทย์และทีมสหวิชาชีพอื่น ๆ ร่วมเดินทางไปให้บริการในพื้นที่
- มี Web site <http://kantang-hospital.net>
- นำกระบวนการดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์มาเป็นตัวขับเคลื่อนการให้บริการโดยให้ความใกล้ชิดกับผู้ป่วย/ผู้รับบริการมากขึ้น , มีระบบการวางแผนการจำหน่ายและติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง จัดบริการตอบสนองความต้องการที่ไม่ขัดต่อการรักษาของผู้ป่วยใน เช่น การเยี่ยมไข้ของ

ญาติ การทำพิธีทางศาสนาในหอผู้ป่วย เป็นต้น ผลการดำเนินงานพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้ป่วยในทั้ง 2 ตึกมีดังนี้

หน่วยงาน	ผลคะแนนความพึงพอใจ (ค่าเป้าหมาย 85%)		
	ปี2557	ปี2558	ปี2559
หอผู้ป่วยในหญิง	77.59	80.34	78.85
หอผู้ป่วยในชาย	82.28	84.30	78.07

ซึ่งจากผลการประเมินคะแนนความพึงพอใจขอหอผู้ป่วยใน พบว่ายังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเป้าไว้(เป้าหมาย= 85 %)ได้ ซึ่งมีผลกระทบมาจากยอดผู้ป่วยสูงขึ้นยอดเฉลี่ยผู้ป่วยadmit 70คน/วัน ทำให้การให้บริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ป่วยได้ครบถ้วนทั้งหมด แต่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเหล่านี้ได้มีความมุ่งมั่นและพยายามนำกิจกรรมที่มีคุณค่ามาพัฒนาในหน่วยงานและติดตามผลลัพธ์ต่อไป

- งานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน ร่วมกับทีมงานเยี่ยมบ้าน และอสม.จะประสานงานกับชุมชนกรณีติดตามเยี่ยมบ้าน การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย การช่วยเหลือผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสโดยได้รับการส่งต่อจากงานผู้ป่วยนอก / ใน รวมทั้งคลินิกต่างๆเช่น DM,HT,COPD, TB ,day care ผลงานมีดังนี้

หน่วยงาน	ผลคะแนนความพึงพอใจ (ค่าเป้าหมาย 85%)		
	ปี2557	ปี2558	ปี2559
งานเยี่ยมบ้าน	88	88	83

ทีมงานเยี่ยมบ้านประกอบด้วยทีมสหวิชาชีพมีแผนงานออกเยี่ยมบ้านโดยจัดบริการให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง4โซน นำข้อเสนอแนะและผลการสำรวจความพึงพอใจในการเยี่ยมบ้านมาพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น จึงมีการนำกิจกรรมการเสริมพลังมาช่วยขับเคลื่อนงานเยี่ยมบ้าน ดังนี้

- การให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพที่ถูกต้องโดยการมีส่วนร่วมของญาติและผู้ป่วยในการตัดสินใจทางเลือกการรักษาดูแลสุขภาพของตนเองที่บ้าน
- การให้กำลังใจและชื่นชมเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติมีความมั่นใจในการดูแลตนเองที่บ้าน
- การให้เบอร์ติดต่อสื่อสารเพื่อเพิ่มช่องทางการให้คำปรึกษา
- การช่วยเหลือ ประสานงานการส่งต่อในการรักษาเพื่อการเข้าถึงบริการ
- การสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นในการดูแลตนเองที่บ้าน
- การประสานความร่วมมือของเครือข่ายต่างๆทั้งภาครัฐและภาคท้องถิ่นเพื่อให้การช่วยเหลือดูแลตนเองที่บ้าน

- การดูแลรักษาผู้ป่วยต่างชาติส่วนใหญ่เป็นแรงงานสัญชาติพม่า เมื่อเจ็บป่วยปัญหาที่พบก็คือการ

สื่อสาร จึงได้จัดทำป้ายแจ้งขั้นตอนการเข้ารับบริการและตรวจวัดสัญญาณชีพเป็นภาษาพม่า ส่วนมากจะมีญาติหรือนายจ้างช่วยเป็นล่ามในการสื่อสาร กรณีไม่มีล่ามทางรพ.จะประสานไปยัง นายจ้างขอให้จัดส่งแรงงานที่สามารถพูดภาษาไทยได้มาช่วยเหลือในการสื่อสาร ซึ่งผู้ป่วยพม่ามีสีหน้าสบายใจและบอกเล่าอาการเป็นอย่างดี

- การบริการตรวจสุขภาพประจำปีของส่วนราชการ/ รัฐวิสาหกิจ /เอกชนและองค์การบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดบริการให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปโดยงานธุรกิจสุขภาพจะจัดส่งพยาบาลวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ Lab ไปให้บริการตรวจเลือดถึงสถานที่ทำงาน
- มีการจัดบริการตรวจสุขภาพแรงงานต่างชาติเพื่อขึ้นทะเบียนโดยมีการทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบ มีการนัดหมายจัดลำดับคิวเพื่อให้กระทบต่อธุรกิจของนายจ้างน้อยที่สุด

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน:

มีการจัดช่องทางการติดต่อสำหรับผู้รับบริการที่ รพ.มีให้และประสิทธิผลของช่องทางดังกล่าวมีดังนี้

ช่องทางการค้นหาข้อมูล:

โรงพยาบาลมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพในหลายช่องทางคือ

- มี Web site <http://kantang-hospital.net> สำหรับผู้เข้ามาดูประเภท วันเวลาในการให้บริการ งานพัสดุประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง การรับสมัครงาน ข้อมูลด้านการดูแลสุขภาพสำหรับผู้สนใจ เป็นต้น
- มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทางโรงพยาบาลอยู่ในอาคารผู้ป่วยนอกข้างงานรังสีวิทยา
- ใช้โทรศัพท์ในการสอบถามการบริการ ปัญหาสุขภาพผ่านประชาสัมพันธ์ มีการให้บริการติดต่อในการขอเลื่อนวันนัดเข้ารับบริการ ยังพบปัญหาร้องเรียนเรื่องติดต่อยากสายไม่ว่างซึ่งมีการวางแผนขอหมายเลขโทรศัพท์โดยตรงในหน่วยบริการที่มีผู้เข้ามาติดต่อมากซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการขอหมายเลขโทรศัพท์เพิ่ม
- การสอบถามเกี่ยวกับสิทธิบัตร โรงพยาบาลมีการจัดให้บริการที่งานหลักประกันสุขภาพมี Internet เชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ที่มีความรู้ ทักษะและได้รับการอบรมความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องสอบถามข้อมูล ด้านสิทธิประโยชน์และการลงทะเบียนบัตร ผลการดำเนินพบว่าปี 2557 – 2559 ยังพบปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจเรื่องสิทธิบัตรของประชาชน งานหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาลกันตั้งได้ทำการชี้แจงผ่านเจ้าหน้าที่ รพ.สต. ให้ช่วยประชาสัมพันธ์ สำหรับภายในโรงพยาบาลได้มีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะมีผลทำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจเรื่องสิทธิการบริการมากขึ้นและผลงานที่ผ่านมาได้แก้ไขปัญหาเรื่องสิทธิให้กับผู้รับบริการที่มาขึ้นทะเบียนได้ครอบคลุม 100% พบข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิในปี 2557 = 15 ปี , 2558 = 0 เรื่องและปี 2559 = 0 เรื่อง

ช่องทางการเข้ารับบริการ:

- ให้บริการแก่ผู้ป่วย/ผู้รับผลงานโดยตรงโดยการ walk in เข้ามาที่แผนกผู้ป่วยนอก, งานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ,งานบริการทางด้านคลินิกต่างๆและหน่วยงาน back office ต่างๆในโรงพยาบาล
- ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ website social network ของโรงพยาบาล ทั้งปัญหาสุขภาพและด้านการบริการอื่นๆ
- ให้บริการนอกโรงพยาบาลประกอบด้วย หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ต่างๆ ตามโครงการใส่ใจสุขภาพ ห่วงใยชาวเกาะ ให้บริการใกล้บ้าน ใกล้ใจ โดยจัดทีมสหวิชาชีพออกให้บริการที่ รพ.สต. มีการแบ่งโซนรับผิดชอบให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการได้สะดวก
- เยี่ยมบ้านโดยทีมเยี่ยมบ้านที่เป็นสหวิชาชีพพร้อมกับเจ้าหน้าที่รพ.สต.ในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง , ผู้พิการ , ผู้ป่วยจิตเวช เป็นต้น
- การตรวจคัดกรองกลุ่มเสี่ยงทางสุขภาพในชุมชน
- การ refer กลับจากโรงพยาบาลต้ง
- การรับ Refer จาก รพ. สต ต่างๆ
- การไปรับการรักษาจากจุดเกิดเหตุ โดยหน่วยบริการ EMS กรณีฉุกเฉิน
- ในการบริการหน่วยEMSโรงพยาบาลจะเน้นการเข้าถึงการให้บริการเชิงรุกมากขึ้นเนื่องจากมีผู้ป่วยเสียชีวิตก่อนถึงโรงพยาบาล จึงมีการพัฒนา ระบบ EMS ของโรงพยาบาล เพื่อให้สามารถดูแลเบื้องต้น และสามารถประสานกับ ER โรงพยาบาลในการเตรียมรับ ผู้ป่วย รวมทั้งขอคำปรึกษาในการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้นระหว่างการส่งต่อ
- คลินิกเรื้อรังได้มีกิจกรรมเชิงรุกลงชุมชนไปคัดกรองภาวะแทรกซ้อนทางตา เท้า ไต ฟัน ในผู้ป่วยเบาหวานโดยดำเนินงานประสานเครือข่ายบริการสุขภาพไปจัดบริการที่รพ.สต.ทุกแห่งในอำเภอ กันตั้งรวมทั้งผู้รับบริการที่รับยาคลินิกเอกชนด้วย ผลงานออกมาดังนี้ในปี2557 ตา = 82.88% เท้า=76.69% ไต =88.12%ปี2558 ตา = 75.89% เท้า=69.33% ไต = 92.23% และปี2559 ตา = 74.42% เท้า=68.93% ไต = 94.43%

ช่องทางการร้องเรียน:

- มีการรับรู้การร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆโดยเปิดช่องทางใหญ่ๆไว้2ช่องทางคือเชิงรับและเชิงรุก
- จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอยู่ที่งานหลักประกันสุขภาพ ตั้งอยู่ด้านข้างกับห้องตรวจโรคในอาคารผู้ป่วยนอก สามารถเข้ามาใช้บริการได้โดยตรง
- มีหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่องานหลักประกันสุขภาพ ได้โดยตรงคือ
หมายเลข 074-251256 ต่อ 1504 หรือ 075-252375
- การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ผ่าน social network web บอร์ดโรงพยาบาล(www.kantang-hospital.net)
- ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความพึงพอใจทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ,ผ่านเวทีที่ประชุมหัวหน้าส่วนระดับอำเภอ

- มีสายด่วน 1330 จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพ
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนโดยตรงทั้งผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่

ผลการวิเคราะห์ลักษณะของคำร้องเรียนและแนวโน้ม:

- จากการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ได้รับทราบความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม จากการเก็บข้อมูลในปี 2557 - 2559 พบว่ามีข้อร้องเรียนที่มาจากช่องทางผู้รับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาก็เป็นเสียงสะท้อนจากชุมชนและเข้ามาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประเด็นที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาเป็นเรื่องระบบบริการล่าช้าและไม่ได้รับความสะดวกด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นโรงพยาบาลกั้นตังจึงได้มีการวางระบบการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสามารถดำเนินการจัดการแก้ไขได้ทันเวลา ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นที่น่าพึงพอใจ โดยมีความมุ่งมั่นในการวางเป้าหมายประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนไว้ที่ 100%

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน:

ตารางแสดง ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน

ปี	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	การจัดการแก้ไขทันเวลา	ร้อยละ
2556	80	80	100
2557	131	131	100
2558	80	80	100
2559	85	85	98.68

ที่มา ข้อมูลจากงานหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกั้นตัง ในปี 2557- 2559 สามารถจัดการแก้ไขทันเวลา ได้บรรลุเป้าหมาย 100% เนื่องจากข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นผ่านช่องทางต่างๆ เข้ามายังหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนจะมีกระบวนการจัดการโดยกำหนดระยะเวลาในการจัดการแก้ไขประเด็นปัญหาตามระดับความรุนแรงและมีการติดตามการตอบกลับของข้อร้องเรียนทุกประเด็นเพื่อสรุปข้อมูลไปยังศูนย์บริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลซึ่งได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ เป็นอย่างดี

- ทางโรงพยาบาลจะดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานตอบกลับให้ผู้รับบริการทราบด้วยการปิดประกาศไว้ที่บอร์ดด้านหน้าโดยใช้ชื่อว่า.. **กระบอกเสียง** เมื่อผู้รับบริการมารับบริการสามารถมาอ่านและรับทราบการแก้ไขปัญหาที่ทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการไปแล้ว

- มีการปรับปรุงระบบงานการรับเรื่องร้องเรียนโดยเปลี่ยนจากงานบริหารความเสี่ยงมาเป็นงานหลักประกันสุขภาพเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

- การจัดเก็บข้อมูล การรายงาน วิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการเปิดตู้รับข้อร้องเรียนในโรงพยาบาล จะมีการเปิดทุกวันจันทร์ พุธ ศุกร์ ในส่วนของรพ.สต.20 แห่ง อบต.13 แห่งกับ 1 เทศบาลมี

เจ้าหน้าที่เข้าไปเปิดตู้ทุกวันพุธ และบ้านแกนนำ(สมาชิก50(5)) 3 หลัง จะมอบหมายให้แกนนำเป็นผู้เปิดแล้วแจ้งมายังเจ้าหน้าที่ มีการตอบสนองข้อร้องเรียนโดยการประสานงานกับหน่วยงานและทีมคุณภาพที่เกี่ยวข้องโดยมีงานหลักประกันสุขภาพเป็นผู้ประสานงาน

- มีทีมเจรจาไกล่เกลี่ย เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเมื่อเกิดอุบัติเหตุร้ายแรงต่อการฟ้องร้อง โดยมีการทำงานเป็นทีมในการเคลื่อนที่เร็ว ค้นหาข้อมูล รายงานผู้บริหารทราบ มีความพร้อมในการลงพื้นที่ และสามารถลดการฟ้องร้องหลายครั้ง ในปี2559มีเรื่องร้องเรียนที่ต้องไกล่เกลี่ยจำนวน 4 เรื่องและได้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ ตามมาตรา41 จำนวน 3 รายและได้รับค่าชดเชยทั้ง 3 รายรวมเป็นเงินจำนวน 570,000 บาท

- มีที่ปรึกษาโรงพยาบาล ผู้นำชุมชน อสม.และบุคลากรในพื้นที่เป็นแกนในการประสานกับชาวบ้าน ผู้เสียหายในกรณีที่มีปัญหาด้านการบริการ การร้องเรียนและเรียกร้องค่าเสียหาย

- จากช่องทางการร้องเรียน ข้อเสนอแนะและเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการพบว่าพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ยังเป็นข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้มีการดำเนินการจัดการปรับปรุงไปแล้วแต่ยังคงมีอยู่ซึ่งเป็นงานที่ทำให้ความสามารถเป็นอย่างไร ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกคนในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยได้ดำเนินกิจกรรมเหล่านี้

- มีการประสานความร่วมมือระหว่างทีมจริยธรรมองค์กร, ทีมงานบริการด้านหน้า, ทีมลูกค้าสัมพันธ์, และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในการจัดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น โดยมีข้อตกลงในการประชุมของงานบริการด้านหน้าให้เน้นย้ำเรื่องการกล่าวทักทาย สวัสดิ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ผู้รับบริการซึ่งถือปฏิบัติเป็นวัฒนธรรมองค์กรอย่างเคร่งครัด

- ทีมจริยธรรมองค์กรและงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ ได้มีการจัดทำระเบียบปฏิบัติในเรื่องมาตรฐาน พฤติกรรมบริการ

- ศูนย์คุณภาพเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ สนับสนุนองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ได้แก่

- โครงการการพัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นทีมเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมบริการและสร้างความผูกพันองค์กรโดยนำแนวคิดสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน รู้ถึงคุณค่าและวัฒนธรรมขององค์กร เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร จัดอบรมจำนวน 2 รุ่นมีผู้เข้าอบรมทั้งสิ้นจำนวน 250 คน ที่โรงแรมสมิหลา บีพีแกรนด์ จังหวัดสงขลา เมื่อเดือนมิถุนายน 2558

- โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง จิตวิทยาแห่งการสร้างภาวะผู้นำสู่ความเป็นเลิศ จัดอบรมให้กับผู้บริหารหน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาล นำมาใช้ในการสร้างแรงจูงใจให้กับทีมงานในงานบริการ ผู้เข้าอบรมเป็นผู้บริหารหน่วยงานทั้งสิ้นจำนวน 40 คน ที่โรงพยาบาลกันตัง จังหวัดตรัง เมื่อเดือนสิงหาคม 2558

- โครงการการพัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นทีมเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมบริการและสร้างความผูกพันองค์กรโดยนำแนวคิดสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน รู้ถึงคุณค่าและวัฒนธรรมขององค์กร เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร จัดอบรมจำนวน 2 รุ่นมีผู้เข้าอบรมทั้งสิ้นจำนวน 250 คน ที่โรงแรมทีนิตี จังหวัดระนอง เมื่อเดือนกรกฎาคม 2559

-จากการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่พบว่าภาระงานที่ค่อนข้างมาก จากการทำงานประจำมีผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก/ผู้ป่วยใน ปี 2559 จำนวน 74,580 คน มีผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก/ผู้ป่วยใน ปี 2559 จำนวน 46,164 คน / 11,486 คนบริการผู้ป่วยนอกเฉลี่ย 690 คน/วันและบริการผู้ป่วยใน 70 คน/วัน อีกทั้งเป็นเพราะพฤติกรรมบริการส่วนบุคคลมักพบว่าจะเป็นผู้ให้บริการคนเดิมๆ จึงได้ประชุมหารือมอบหมายให้หัวหน้างานแต่ละงานรับผิดชอบในการควบคุมกำกับติดตาม ในส่วนของผู้บริหารไม่ได้มีใจที่จะมีส่วนร่วมในเชิงบริหารโดยสนับสนุนอัตรากำลังในหน่วยงานที่มีอัตรากำลังไม่เพียงพอมีการกำหนดการเรียกอัตรากำลังสำรองเข้ามาช่วยเสริมรองรับหน่วยงานที่มีwork loadสูงๆ

- ประเด็นที่รองลงมาเป็นเรื่องระบบบริการล่าช้าได้นำระบบLEAN มาช่วยในการลดขั้นตอน โดยให้แต่ละหน่วยบริการทุกหน่วยในโรงพยาบาลเข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ LEAN เป็นวิธีการสร้างคุณค่าในระบบบริการสุขภาพมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพกระบวนการทำงาน ได้มีหน่วยงานต่าง ๆ นำเสนอผลงานการนำระบบLeanมาพัฒนาในหน่วยงานส่งเข้าประกวดในงานมหกรรมวิชาการของโรงพยาบาลและระดับจังหวัด

-ประเด็นการไม่ได้รับความสะดวกด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการนัดนำระบบนัดเหลือเวลามาใช้ เพื่อลดความแออัดและระยะเวลารอคอย จัดอาคารสถานที่ที่เอื้อต่อผู้พิการ ผู้สูงอายุ มีการปรับพื้นที่ทางลาด เพิ่มราวจับ บ้ายเตือนต่างๆ ที่จอดรถผู้พิการ ปรับปรุงหลังคาที่จอดรถรับส่งผู้ป่วย ที่จอดรถผู้มารับบริการ มีป้ายเตือนรถสูญหายและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมาคอยดูแลอำนวยความสะดวก

การประเมินความพึงพอใจ

ความครอบคลุมในการรับ prompt actionable feedback:

- จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ในมิติต่างๆเพิ่มขึ้น เช่น ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก คุณธรรมจริยธรรมของผู้ให้บริการ
- โรงพยาบาลกันตังได้กำหนดให้มีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจ ปีละ 2 ครั้ง ในทุกหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกใช้วิธีสุ่มผู้มารับบริการอย่างเป็นระบบโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ มาเก็บข้อมูล นำมาวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ วางแผนการแก้ไข ดำเนินการแก้ไข
- แจ้งผลการแก้ไขแก่ผู้รับบริการที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ใช้หัวข้อว่า**ระบอบเสียง** /ทาง Web site โรงพยาบาล / ผ่านที่ประชุม คปสอ.

การเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมที่แสดงว่าองค์กรมีการมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงานมากขึ้น:

● จากข้อมูลผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมและผลคะแนนความพึงพอใจของงานผู้ป่วยนอก และงานผู้ป่วยใน เมื่อติดตามผล 5 ปีย้อนหลังพบว่ายังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการทบทวนและวิเคราะห์ปัญหาพบว่าประเด็นที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอย่างมากคือ ระยะเวลารอคอยการรับบริการ (ระบบบริการ) พฤติกรรมบริการ

โครงสร้างสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมที่แสดง

ถึงการมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงานมากขึ้น จึงมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพเกิดขึ้นดังนี้

-นำ LEAN มาช่วยในการลดขั้นตอนบริการ โดยให้แต่ละหน่วยบริการทุกหน่วยในโรงพยาบาลเข้าร่วมโครงการพัฒนาและนำผลการพัฒนามานำเสนอในเวทีมหกรรมวิชาการโดยมีทีม KM เป็นแกนนำในการจัดการในช่วงเดือน กรกฎาคม ตั้งแต่ปี 2558 - 2559

-มีการพัฒนาระบบบริการเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการกลับบ้าน ใกล้เคียงและมีการดูแลต่อเนื่องแบบองค์รวม โดยการส่งต่อผู้ป่วยที่ไม่มีภาวะแทรกซ้อนลงรับบริการที่รพ.สต.กลับบ้าน

-นำประเด็นปัญหามาวางแผนในยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริการโรงพยาบาลกันตั้ง (Strategic Issues) ได้แก่การพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพเพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจ การเพิ่มความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานได้แก่การจัดกิจกรรม buddy budder /SHA /Happy 8 / โครงการสร้างคุณค่าบุคลากรและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน / โครงการสร้างเสริมสุขภาพและสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้วย Happy work place เป็นต้น

-มีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจกับช่วงเวลาพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมาก พบว่าในช่วงเช้าผลคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าช่วงบ่ายจากการสอบถามพบว่าการมารับบริการช่วงเช้ามีความแออัดและรอคอยนานทางหน่วยงานผู้ป่วยนำข้อมูลนี้มาพัฒนาเรื่องระยะเวลา รอคอยและพัฒนา ระบบนัดต่อไป นำร่องระบบการนัดเหลือเวลาเพื่อลดความแออัดในบริเวณพื้นที่นั่งรอตรวจ ลดระยะเวลา รอคอยบริการ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการรวดเร็วขึ้นในคลินิกเรื้อรัง

- มีพยาบาลชุมชน /ทีมสหวิชาชีพ ออกเยี่ยมบ้าน

- มีระบบการช่วยเหลือผู้มารับบริการแล้วเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุอันไม่พึงประสงค์จากการรักษาพยาบาล โรงพยาบาลตามแนวทางในการชดเชยเงินตามมาตรา 41 แห่ง พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ผู้รับบริการสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีที่ได้รับการเสียหายจากการรักษาพยาบาลได้ตามสิทธิที่พึงได้รับ โรงพยาบาลได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้และถือปฏิบัติมาโดยตลอดเพื่อสร้างความเข้าใจในระบบบริการที่พร้อมรับผิดชอบ และคำนึงถึงสิทธิที่ผู้รับบริการเป็นที่สุดเพื่อสร้างความมั่นใจและประกันคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม

- โรงพยาบาลได้มีการจัดบริการคลินิกตรวจโรคทั่วไปนอกเวลาราชการ และคลินิกบริการต่างๆ เช่น ทันตกรรม แพทย์แผนไทย-จีน กายภาพบำบัด เป็นต้นเพื่อให้สามารถรองรับกับประเภทของผู้รับบริการ และจำนวนของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น เพิ่มคลินิกนอกเวลาในวันจันทร์ถึงศุกร์ ตั้งแต่ 16.30 น.-20.30 น. และ ในวันเสาร์ วันอาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ให้บริการตั้งแต่ 8.00-16.00 น. อีกทั้งการอำนวยความสะดวกบางอย่างที่สามารถจัดหาให้ได้ โรงพยาบาลรับดำเนินการ เช่น เสริมพัดลม เสริมที่นั่ง ปัญหาพฤติกรรมบริการ มีการรับดำเนินการจัดอบรมเรื่องพฤติกรรมบริการ มีการติดตามเรื่องพฤติกรรมบริการอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

- มีช่องทางพิเศษสำหรับผู้ป่วยทางด่วนที่ผ่านการประเมินคัดกรองโดยพยาบาลวิชาชีพ

- มีการดูแลผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์ มีการทบทวนการให้บริการและมีการประสานกับภาคีเครือข่ายในการติดตามผู้ป่วยขาดนัดเช่น รพ.สต. และร่วมจัดทำแผนยุทธศาสตร์กับคณะทำงานอำเภอ

ป้องกันโรคเข้มน้ำแข็งโดยมีคณะทำงานป้องกันและควบคุมโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์เพื่อ
ดำเนินงานด้านป้องกันในกลุ่มเยาวชนทั้งในสถานศึกษาและนอกระบบโรงเรียนประสานองค์กรท้องถิ่น

- มีการพัฒนาระบบบริการ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการใกล้บ้าน ใกล้ใจและมีการดูแลต่อเนื่องแบบ
องค์รวม โดยการส่งผู้ป่วยที่ไม่มีภาวะแทรกซ้อนลงรับการรักษาที่รพ.สต.ใกล้บ้าน
- นำร่องระบบการนัดเหลือมเวลาเพื่อลดความแออัดในบริเวณพื้นที่นั่งรอตรวจ ลดระยะเวลารอ
คอยบริการ และเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการรวดเร็วขึ้นในคลินิกเฉพาะทางและโรคเรื้อรัง
- ปรับโครงสร้างทางลาด เพิ่มราวจับ ป้ายเตือนทางขึ้น-ลง บันได ป้ายทางลิ้น ที่จอดรถผู้พิการ
ขยายหลังคาที่จตุรรับส่งผู้ป่วยนอก กันแดด กันฝน
- มีพยาบาลชุมชน /ทีมสหวิชาชีพ ออกเยี่ยมบ้าน

สิทธิผู้ป่วย

บทเรียนในการสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากร:

- ประมุขเทศเจ้าหน้าที่ใหม่ในประเด็นหัวข้อ สิทธิผู้ป่วยทุกครั้ง
- ติดประกาศสิทธิผู้ป่วยไว้ทุกจุดบริการและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ
- กำหนดให้การแต่งกายที่ถูกต้องตามระเบียบจะต้องติดป้ายชื่อแสดงตัวตนผู้ให้บริการด้วยตลอดเวลา
ทำงาน

บทเรียนในการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยที่เป็นประเด็นสำคัญของ รพ.:

- การให้ผู้ป่วย/ญาติตัดสินใจเลือกว่าจะบำบัดฟื้นฟูต่อในโรงพยาบาลหรือกลับไปฟื้นฟูเองที่บ้าน
- การเป็นเครือข่ายรับส่งต่อผู้ป่วยยาเสพติดในระบบประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถใช้
สิทธิ การรักษาได้
- ให้สิทธิผู้ป่วยในการเลือกผู้ให้การรักษา เปลี่ยนสถานพยาบาลและร่วมตัดสินใจเลือกรับวิธีการรักษา
ได้ด้วยตนเอง

บทเรียนในการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยระยะสุดท้าย:

- ผู้ป่วยระยะสุดท้ายทุกคนจะได้รับการดูแลและจัดการความปวดอย่างเหมาะสมโดยทีมผู้รับผิดชอบ
แบบสหวิชาชีพที่ได้รับการอบรมด้านการดูแลมาแล้วโดยเฉพาะตามมาตรฐาน
- จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ต้องใช้ที่บ้านเช่น ออกซิเจน อุปกรณ์พ่นยา และอื่นๆ ตามปัญหาเมื่อกลับไปอยู่
บ้าน
- ผู้ป่วยมีสิทธิในการแสดงเจตนาว่าต้องการการรักษาหรือปฏิเสธการรักษาด้วยวิธีต่าง ๆ หรือไม่
- ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิในการเข้าถึงยาแก้ปวดมอร์ฟีนชนิดน้ำที่บ้านโดยแพทย์เป็นผู้ดูแลและสั่งยา

บทเรียนในการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ (เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ):

- บริการทางด่วนสำหรับผู้สูงอายุเมื่อเข้ารับบริการ
- จัดทำห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ

- ผู้ป่วยเด็กที่ต้องตัดสินใจรักษาด้วยหัตถการต่างๆ ต้องได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ปกครอง

บทเรียนในการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยที่ต้องแยกหรือผูกมัด:

- กรณีต้องผูกมัดผู้ป่วยได้ทบทวนแนวทางการผูกมัด ก่อนผูกมัดต้อง ประเมินและสื่อสารกับผู้ป่วยและแจ้งญาติ มีการติดตามประเมินการผูกมัดเพื่อป้องกันการบาดเจ็บ
- การผูกมัดจะมีการแจ้งผู้ป่วยและญาติทราบ อธิบายเหตุผลให้เข้าใจถึงความจำเป็นที่สำคัญจากพยาบาล เช่น ผู้ป่วยมีอาการสับสน หลงผิด / ผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อนทางจิตเวช ก้าวร้าว ซึ่งที่ผ่านมามีการสื่อสารอย่างชัดเจนตามแนวทางปฏิบัติทางคลินิกและไม่เกิดปัญหาใดๆ

ผลการพัฒนาที่สำคัญ:

การปรับปรุงการรับฟัง สร้างความสัมพันธ์ ติดต่o ประเมินความพึงพอใจ ติดตามข้อมูลป้อนกลับ

- เพิ่มวิธีการรับฟังปัญหาและเสียงสะท้อนจากชุมชนโดยทำทุกครั้งที่ออกไปให้บริการในพื้นที่หรือจัดเวทีประชาคม

การปรับปรุงเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย

- การให้ข้อมูลสิทธิผู้ป่วยและหน้าที่ผู้รับบริการควบคู่ไปด้วยเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการรู้จักความรับผิดชอบตนเองและมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบริการ

มาตรฐาน	Score	ประเด็นในแผนการพัฒนา 1-2 ปีข้างหน้า
11. การรับฟัง/เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม		●
12. การสร้างความสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อ การจัดการคำร้องเรียน		●
13. การประเมินความพึงพอใจ การรับข้อมูลป้อนกลับ การนำมาปรับปรุง		●
14. การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยโดยทั่วไป		●
15. การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะ (เด็ก ผู้พิการ ผู้สูงอายุ การแยก/ผูกมัด)		●