

สรุปผลการถอดบทเรียนโครงการ Patient Experience 2566

ความต้องการ ความคาดหวังข้อเสนอแนะ และเสียงสะท้อน

วันที่ 21 มีนาคม 2566

ความต้องการ ความคาดหวัง

- 1.อยากให้เจ้าหน้าที่ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เริ่มต้นจากการตั้งใจเจตนา ตั้งแต่เริ่มก้าวเท้าออกจากบ้านว่าจะมาทำหน้าที่ให้ดี มาทำงานก่อนเวลา
- 2.อยากให้คณะกรรมการโรงพยาบาลเข้าร่วมประชุมกับ อสม. หากมีการจัดประชุม เพื่อให้รับทราบปัญหาของ อสม.และร่วมแก้ไข
- 3.อยากให้กิจกรรมเช่นเดียวกับวันนี้ในทุกๆปี หรือถ้าเป็น 6 เดือนต่อครั้งจะยิ่งดี ที่มีการเปิดโอกาสให้ตัวแทนประชาชนหลายๆภาคส่วนได้มาได้เสนอแนะ สะท้อนประสบการณ์การรับบริการ เพื่อให้โรงพยาบาลได้พัฒนา

เสียงสะท้อน

- 1.ที่จอดรถโรงพยาบาลไม่เพียงพอ ไม่เป็นระเบียบ กีดขวางการจราจรของคนไข้ที่สัญจรไปมา เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ
- 2.การทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหน้าประตูโรงพยาบาล คนที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาล มีกัลบริดหน้าโรงพยาบาล การ รับ- ส่ง ผู้ป่วย
- 3.หัวหน้าที่รับผิดชอบควบคุมกำกับการทำงานที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ต้องมีความหนักแน่น ควบคุมให้ได้
- 4.จุดซักประวัติหน้าห้องบัตร คับแคบ เวลาเดินสวนไปมา ทำให้ดูวุ่นวาย
- 5.การจัดลำดับคิวตรวจ ไม่ควรมีการลัดคิวโดยเฉพาะญาติเจ้าหน้าที่
- 6.ผู้บริหารควร ควรออกมาดูการทำงานของลูกค้าหน้างานอย่างสม่ำเสมอ
- 7.การเปิดรับสมัครงานในโรงพยาบาล ต้องมีความโปร่งใส
- 8.การมอบหมายงานควรมีความเหมาะสม
- 9.หัวหน้างานควรดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน
- 10.การให้บริการห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล ควรมีความระมัดระวังและรอบคอบ

11. ตั้งแต่มีระบบยืนยันตัวตน มีความยุ่งยาก ผู้ป่วยหลายคนไม่มีโทรศัพท์ ไม่มีอินเทอร์เน็ต โรงพยาบาลควรมีแนวทางอำนวยความสะดวก
12. การรับบริการ แต่ละจุดไม่ชัดเจน อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ มีป้ายบอกทาง มีคนคอยอำนวยความสะดวก
13. กรณีที่ผู้ป่วยมาตามนัดสายและไม่สามารถตรวจได้ในช่วงเช้า อยากให้มีการแจ้งให้ผู้ป่วยทราบทันที ไม่ปล่อยให้รอ แล้วมาแจ้งภายหลังว่าตรวจเช้าไม่ทัน ต้องมาพบแพทย์ในช่วงบ่าย
14. จุดบริการห้องทำแผล ไม่ควรต้องรอนาน
15. จุดบริการพ่นยาควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุด เพื่อให้คำแนะนำถึงขั้นตอนบริการถัดไป
16. เจ้าหน้าที่ห้องศูนย์สิทธิ์พูดเสียงดัง สีหน้าไม่เป็นมิตร
17. คลินิกพิเศษความดันโลหิตสูงและเบาหวาน มีความแออัด
18. มารับยาความดันโลหิตสูงและเบาหวาน ต้องรอนาน
19. เจ้าหน้าที่ห้องยา เรียกชื่อผู้ป่วยผิด
20. พาผู้ป่วยมาด้วยอาการหายใจเหนื่อยหอบ แต่เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี ใช้คำพูดว่าทำไมเพิ่งมาเวลานี้
21. ผู้ป่วยมาทำแผลตอนเย็น แต่พยาบาลแนะนำให้กลับและมาใหม่ในวันพรุ่งนี้
22. หน้าโรงพยาบาลมีต้นไม้ใหญ่ ควรตัดและตกแต่งให้เรียบร้อย
23. ผ้าละหมาด และศาลาละหมาดสกปรก
24. ห้องน้ำผู้ป่วยไม่เพียงพอและสกปรก โดยเฉพาะในตอนบ่าย
25. เจ้าหน้าที่แทงน้ำเกลือหลายครั้งจนมีอาการบวม
26. หอผู้ป่วยใน แออัด ผู้ป่วยมีจำนวนมาก
26. เจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยในบางคนพูดจาไม่เพราะ
27. เจ้าหน้าที่แผนกห้องฉุกเฉินที่ให้บริการนอกเวลาพูดจาไม่ดี
28. ญาติผู้ป่วยมาเยี่ยมมากเกินไป จนพักผ่อนไม่ได้
29. เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมหน้าประตูแผนกผู้ป่วยในพูดจาไม่เพราะ
30. พนักงานทำความสะอาดดูไม่ได้ตั้งใจทำงานง่ายๆ ให้เสร็จๆ

- 31.เจ้าหน้าที่มาทำงานสาย
- 32.เจ้าหน้าที่เอกรเย่ ไม่ประจำจุดบริการ
- 33.แผนกผู้ป่วยในมีความคับแคบ พอมมีการกันโซนทำให้ยังคับแคบ
- 34.งานกายภาพควรมีการแจ้งให้ผู้ป่วยทราบว่าต้องไปขึ้นตอนไหนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

- 1.ทำที่จอดรถพื้นที่ข้างรั้วโรงพยาบาล
- 2.เพิ่มจำนวนบุคลากรทางการแพทย์
- 3.เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการนอกเวลาว่าเปิดบริการอะไรบ้าง เช่นการทำแผล การฉีดยา
- 4.กรณีที่หน่วยงานปฐมภูมิ ต้องการมอบหมายงานให้ อสม ควรมีการแจ้งล่วงหน้า 3-4 วัน
- 5.อยากให้เพิ่มจำนวนรอบของการทำความสะอาด โดยเฉพาะรอบค้ำ
- 6.อนุญาตให้สามารถเฝ้าผู้ป่วย รอคлот หลังคлотได้
- 7.เพิ่มจำนวนห้องน้ำ
- 8.อยากให้แผนกห้องฉุกเฉินมีการให้ข้อมูลแก่ญาติเป็นระยะ กรณีที่ต้องรอนาน
- 9.กรณีที่ต้องทำหัตถการในตำแหน่งที่ต้องปกปิดเป็นพิเศษ อยากให้เป็นแพทย์หรือพยาบาลเป็นเพศเดียวกันกับผู้ป่วย
- 10.กรณีที่ผู้ป่วยอาการหนัก ใกล้เสียชีวิต อยากให้บุคลากรทางการแพทย์ที่เข้าไปให้การดูแล เป็นเพศเดียวกันกับผู้ป่วย ตามหลักศาสนา
- 11.เพิ่มป้ายบอกทางไปห้องน้ำ
- 12.อยากให้มีการขยายอาคาร พื้นที่โรงพยาบาล
- 13.อยากให้ผู้บริหารเข้าใจและใส่ใจผู้ได้บังคับบัญชา
- 14.อยากให้คณะกรรมการบริหารเป็นตัวแทนจากหลายภาคส่วน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ ไต่ฮีม่าม อสม และประชาชน

ข้อชมเชย

- 1.พยาบาลมีการบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2.การจัดการและตอบรับการขอความช่วยเหลือทำได้รวดเร็ว
- 3.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานและให้บริการ
- 4.แผนกแพทย์แผนไทยบริการดี



(นางสาวตุแวซิมซีเยะ ตูแวฏ)

ประธานทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ

ผู้รวบรวมข้อมูล

โครงการ Patient experience ประจำปี ๒๕๖๖
วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
ณ ห้องประชุมอุทิศศักดิ์ อาคารแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลกรงปินัง

