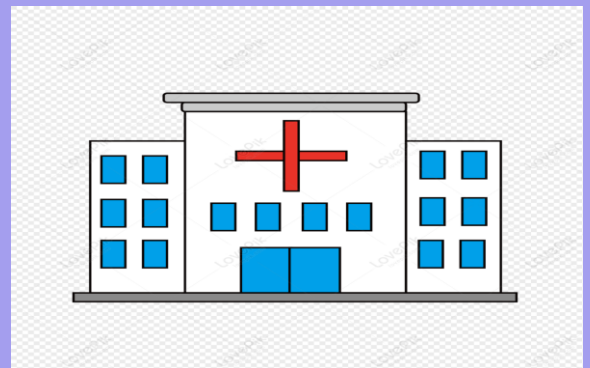


ทีมมุ่งเน้นผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน
(PATIENT/CUSTOMER
FOCUS)



โรงพยาบาลกำแพงเพชร



วิสัยทัศน์

High Reliability Hospital



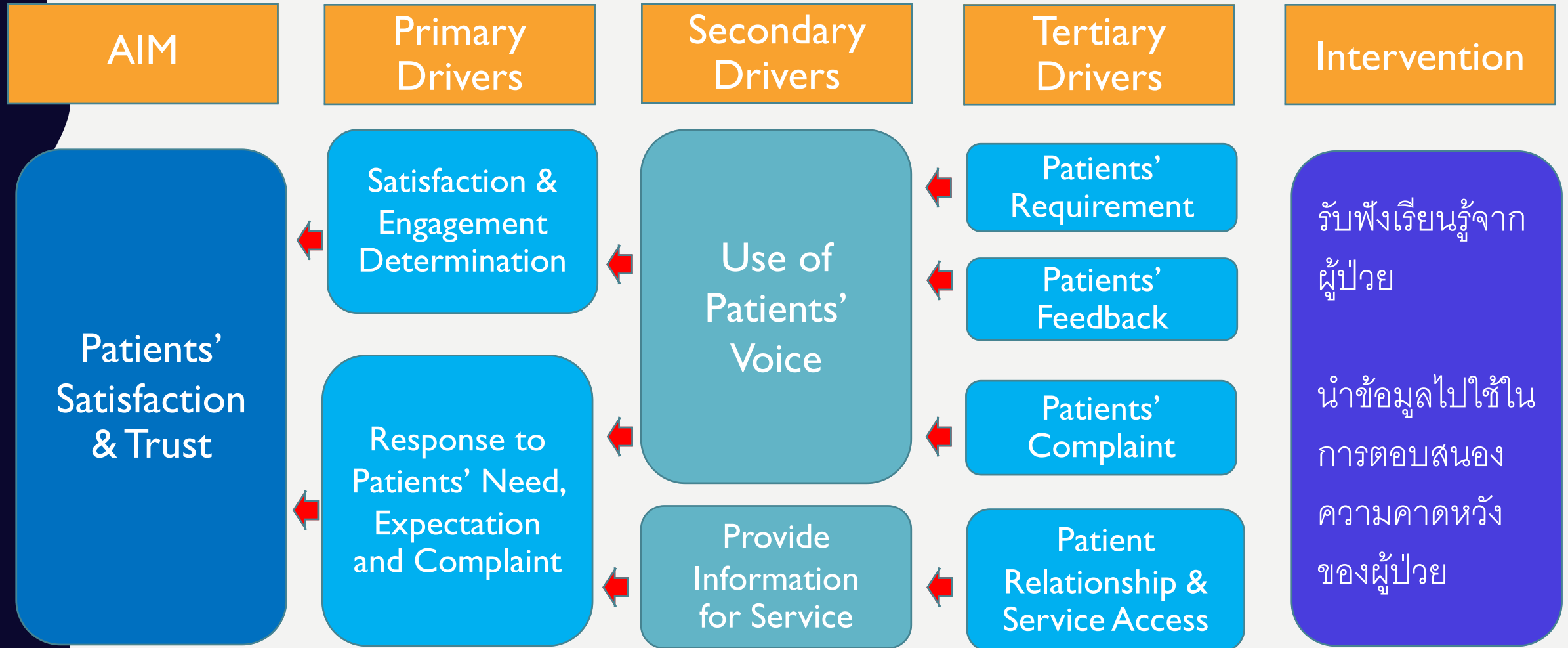
การมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับรู้ผลงาน



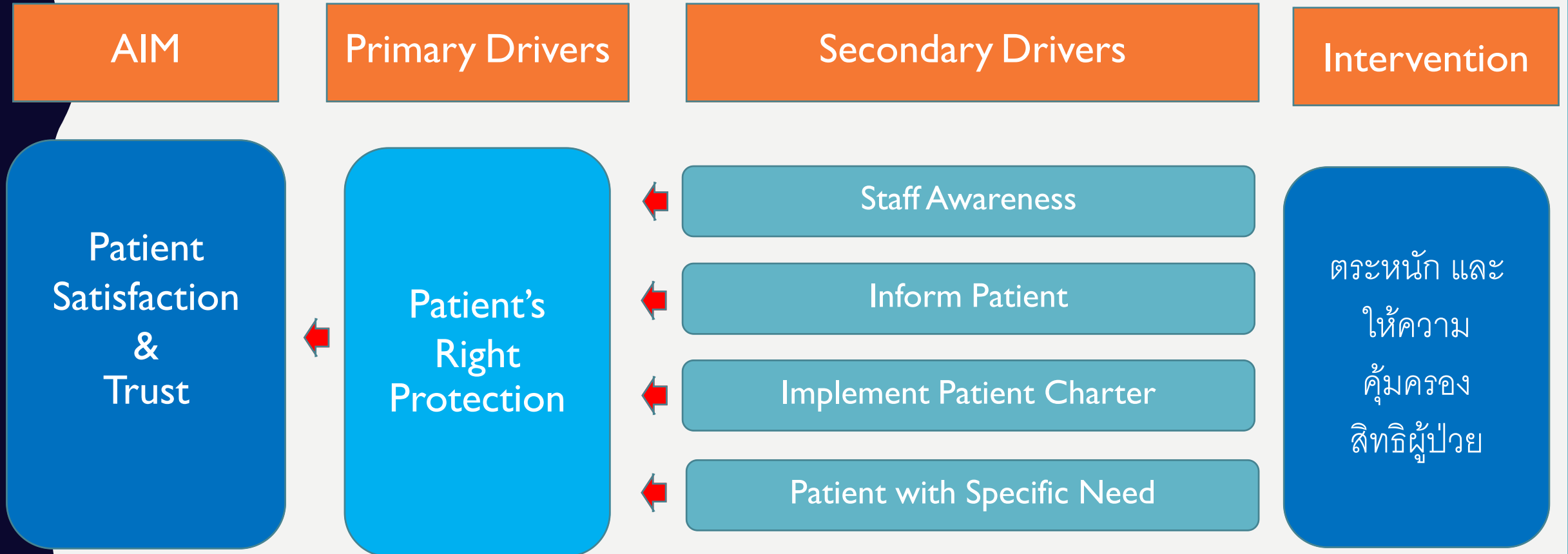
Patients'
Satisfaction
&
Trust

Patients'
Right
Protection

การมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับรู้ผลงาน



การมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับรู้ผลงาน



ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

- ความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ

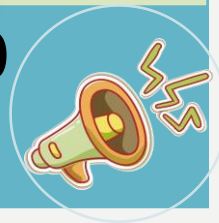
> 80 % ขึ้นไป



- ข้อร้องเรียน



≤ 0.5 ต่อ 1000
ผู้รับบริการ




- ระยะเวลาอคอย
ในการรับบริการ
ผู้ป่วยนอก

< 150 นาที



Satisfaction & Engagement Determination

การรับฟังความต้องการความคาดหวัง และ นำข้อมูลไปใช้ในการตอบสนอง

กลุ่ม	วิธีประเมิน
ประชาชนทั่วไป	<ul style="list-style-type: none">● กล่องรับข้อคิดเห็นของผู้มาใช้บริการทั้งผู้ป่วยนอก/ผู้ป่วยใน หน่วยงานรวม 17 ตู้● สามารถเขียนจดหมาย ข้อเสนอแนะ หรือหนังสือราชการต่อผู้บริหารได้โดยตรง
ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none">● ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ โดย QR code แบบสอบถามและสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการ● สามารถโทรศัพท์เพื่อแจ้งปัญหาหรือการไม่ได้รับความสะดวกผ่านเบอร์โทรศัพท์หน้าห้องผู้อำนวยการและประชาสัมพันธ์● สามารถเสนอแนะผ่าน website ของโรงพยาบาล/จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัด● สามารถเสนอแนะปัญหาเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลต่อผู้ตรวจการพยาบาลซึ่งจะเดินสำรวจทุกหอผู้ป่วย
บุคลากร	<ul style="list-style-type: none">● แบบสำรวจความพึงพอใจลูกค้าภายใน ทุกหน่วยงาน● เสนอปัญหาในที่ประชุมประจำเดือน
ชุมชน	<ul style="list-style-type: none">● สำรวจความเห็นประชาคม

ห้องสุขใจ
รพ.กำแพงเพชร

แผนกประชาสัมพันธ์
หน้าห้องฉุกเฉิน

Facebook

โทรศัพท์ 055-022000

เจ้าหน้าที่
รพ.กำแพงเพชร

เว็บไซต์ <http://kph.go.th>

ผู้รับความคิดเห็น17ตู้
รพ.กำแพงเพชร

QR code



สแกน QR Code หรือคลิกเพื่อกรอกข้อมูล
ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ



ช่องทางติดต่อรับความคิดเห็น

การรับเรื่องผ่านระบบดิจิทัล

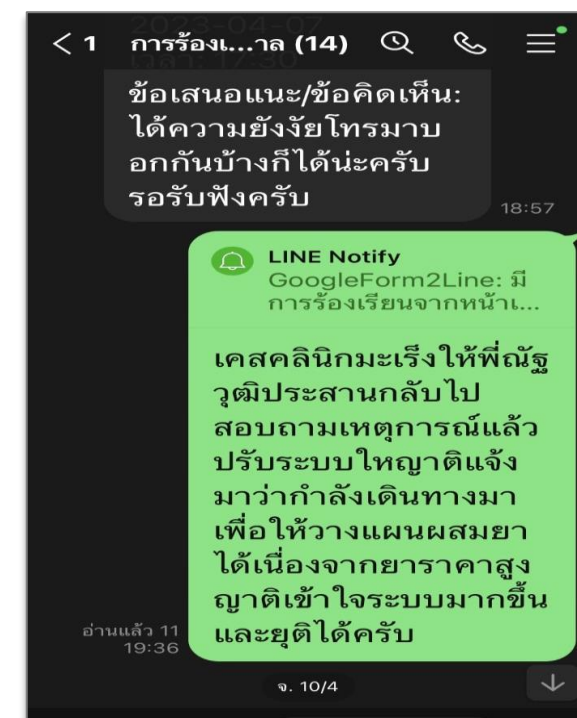
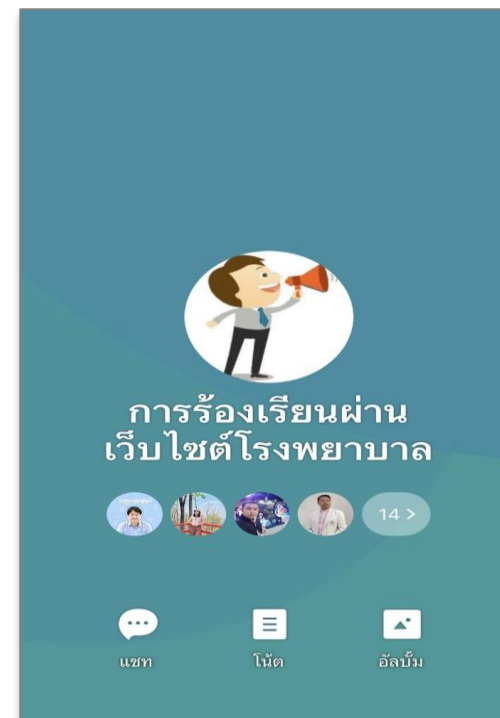
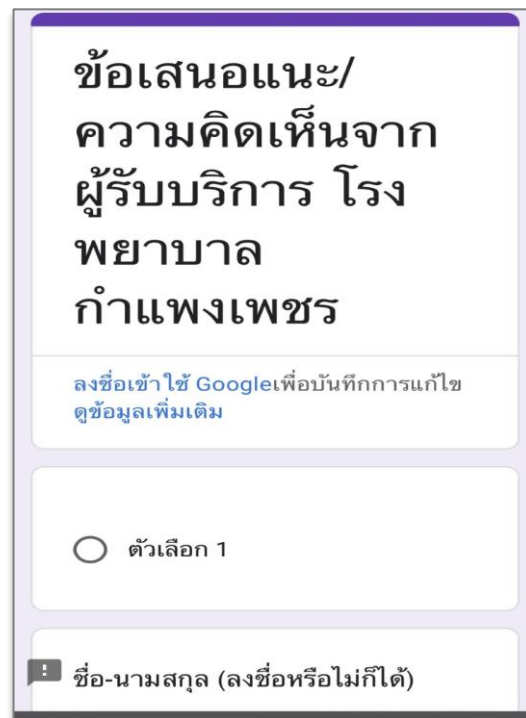
ระบบ Line Notification

1. Internet

2. ข้อมูล
ข้อเสนอแนะ

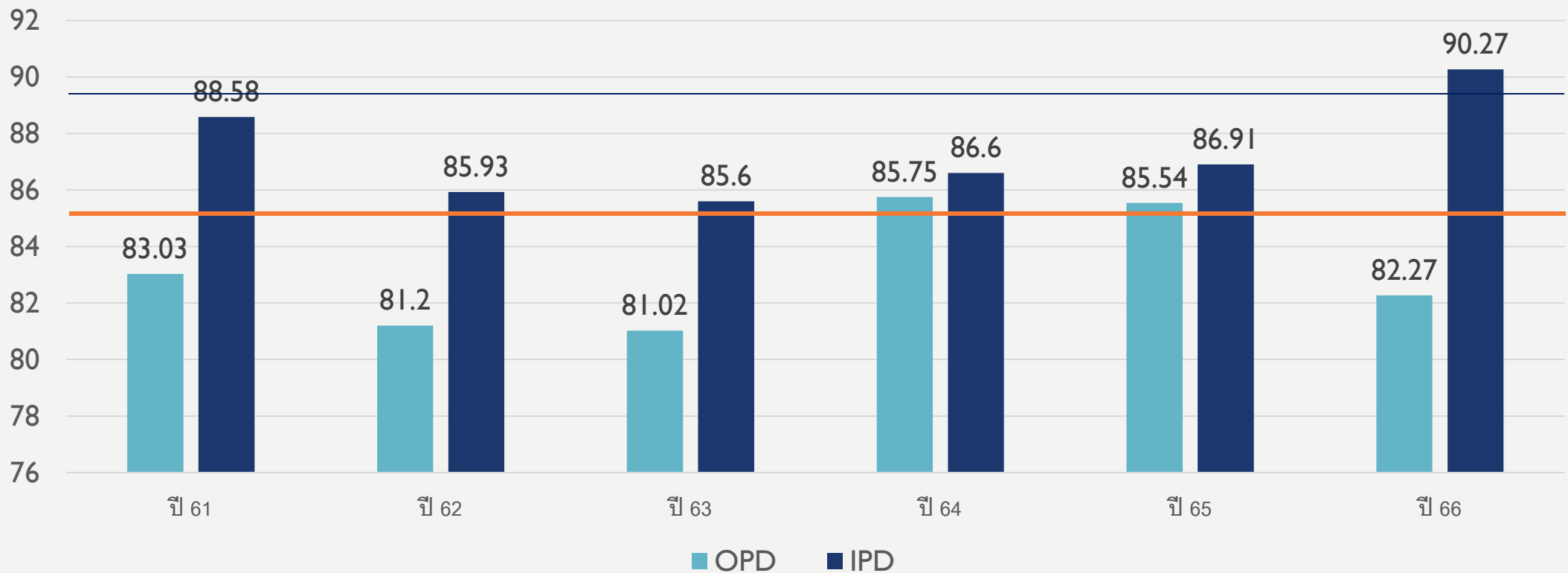
3. ระบบแจ้ง
เตือน Line

4. ดำเนินการ
แก้ไข



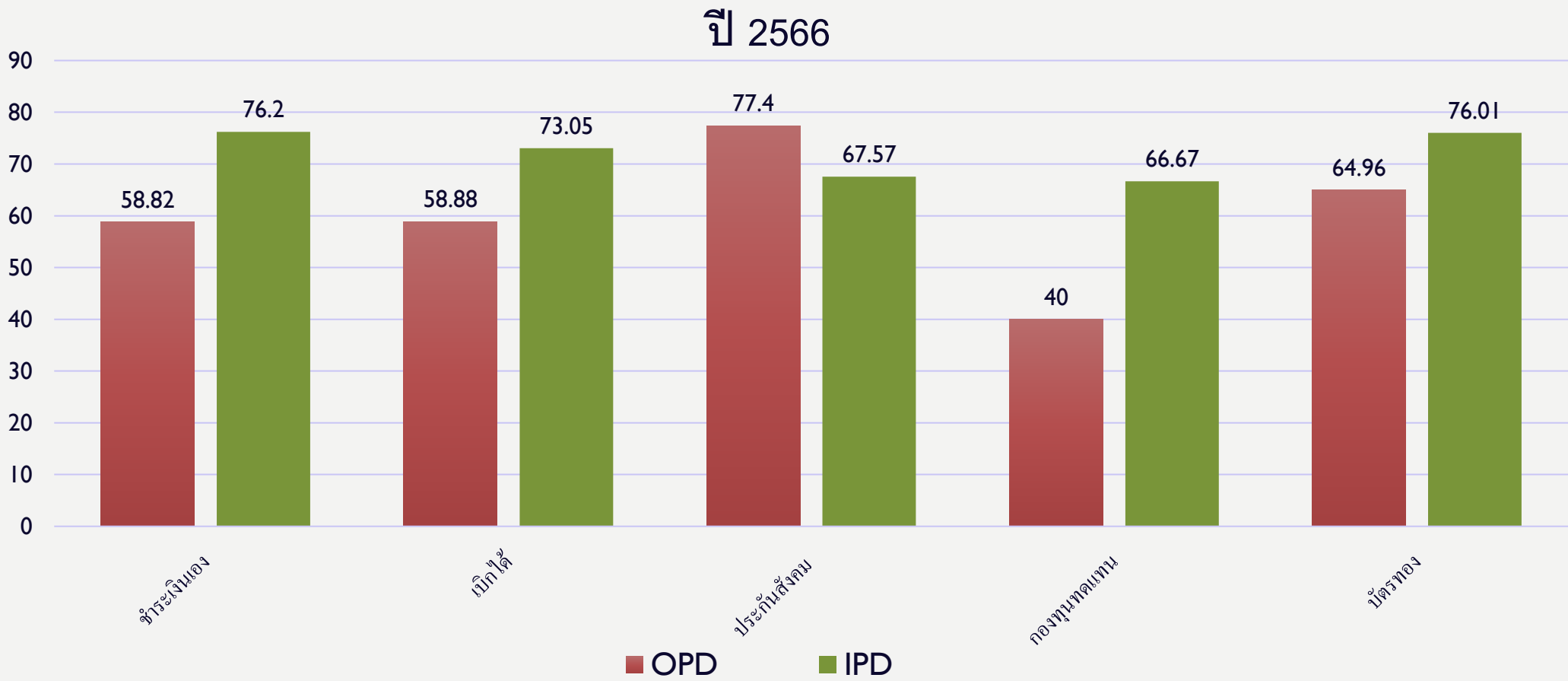
Satisfaction & Engagement Determination

มีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 85(OPD) และ ร้อยละ 89(IPD)



Satisfaction & Engagement Determination

ความพึงพอใจระดับดีขึ้นไป จำแนกตามสิทธิการรักษา



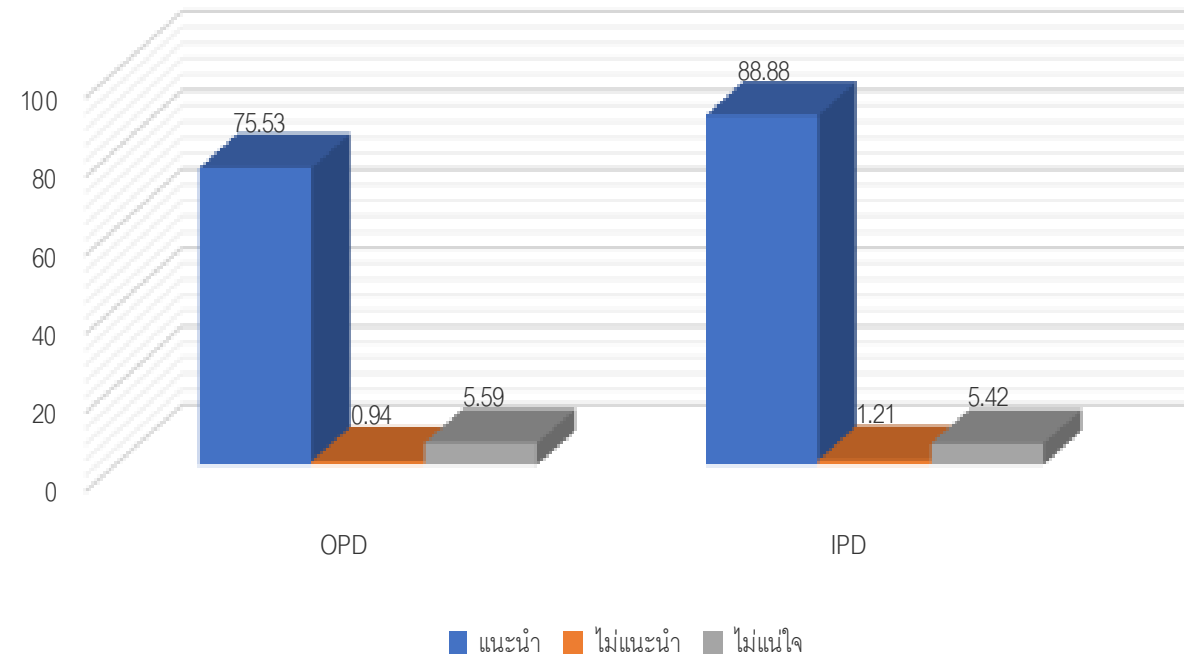
Satisfaction & Engagement Determination

ความผูกพันของผู้ป่วย

แบบสอบถาม

- ถ้าญาติ/เพื่อนป่วยจะแนะนำมารพ. นี้หรือไม่
- ถ้าตนเองป่วยจะมารักษาที่ รพ. นี้หรือไม่

ความผูกพันของผู้ป่วย ปี 2566



Use of Patients' Voice

การรับฟังเสียงจากผู้ป่วย

Patients' Requirement / Patients' Feedback / Patients' Complaint

ขั้นตอนบริการซับซ้อนหลายขั้นตอน

ระยะเวลารอคอยนาน

ความแออัด

พฤติกรรมกรให้บริการที่ไม่เหมาะสม

เกิดข้อผิดพลาดจากการรักษาพยาบาล

อยากรักษาใกล้บ้าน



Response to Patient Need & Expectation

ขั้นตอนบริการซับซ้อนหลายขั้นตอน

Kiosk Check in



1. เสียบบัตรประชาชน (หมายเลข 2)
2. กดเลือกคลินิกที่ต้องการตรวจ
3. รับบัตรคิว

ลงทะเบียนใบนัดด้วยตนเอง

1. นำแถบบาร์โค้ดที่หัวมุมของใบนัดมาสแกน/ผ่านแสงไฟสีแดง



2. ถ้าทำถูกต้อง จะมีกระดาษคิวถูกพิมพ์ออกมา 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 นำไปยื่นแพทย์ที่นัดพร้อมใบนัด

ส่วนที่ 2 เก็บไว้กับตัวท่านเพื่อตรวจสอบระยะเวลาการรอตรวจ



ระบบคิวเดียวตั้งแต่แรกรับจนถึงรับยากลับบ้าน

ยกเลิก OPD Card

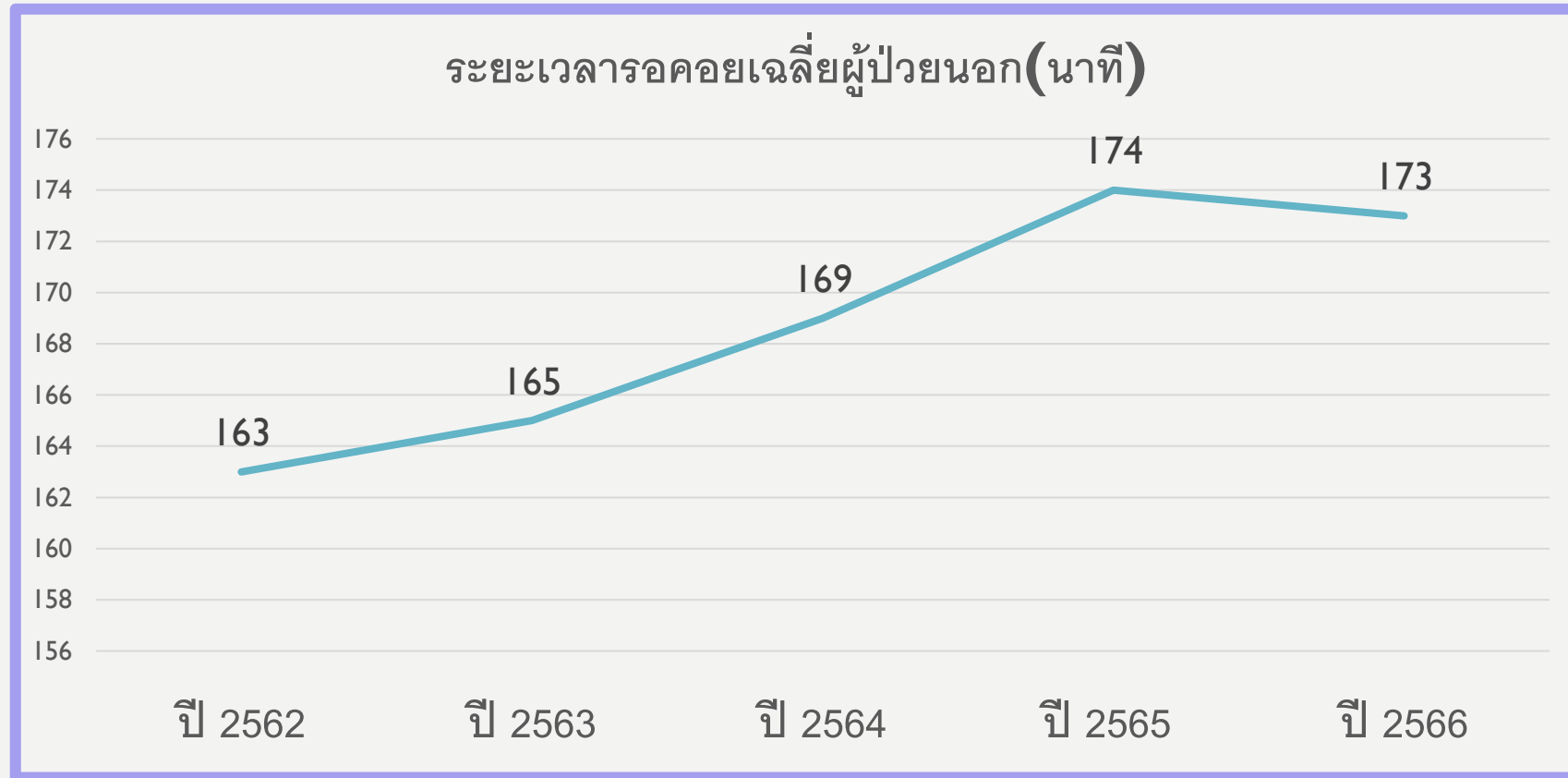
OPD/ER paperless



V/S นน. ส่วนสูง เชื่อมกับ HosXP

Response to Patient Need & Expectation

ระยะเวลารอคอย



Response to Patient Need & Expectation

ระยะเวลารอคอยนาน

ลดผู้ป่วย Walk in, Telemedicine

คลินิก SMC

คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ

คลินิก Premium

ระบบส่งยา Rider ส่งยาและขนส่งเอกซเรย์

ระบบเจาะเลือด PCC และ รพ.สต.



Response to Patient Need & Expectation

ลดความแออัด

OPD

ขยายพื้นที่รอตรวจเพิ่มขึ้น
โดยลดขนาดห้องบัตร
สร้างอาคารเพิ่มจุดนั่งคอย
เพิ่มพื้นที่หลังตึก 60 ปี



IPD

ปรับปรุงสิ่งแวดล้อม และ
ระบบถ่ายเท



อบรมบุคลากรสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ(ESB) 24-27 พย.66(7 รุ่น)

โดย อ.ธีรยุทธ วระพินิจ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



Response to Patient Need & Expectation

ญาติเฉพาะกิจ มิตรภาพถาวร (Care D+)

ทักษะการสื่อสารสาธารณะและสังคม (ESB)

การสร้างสุขด้วยสติในองค์กร (MIO)

❤️ มีปัญหาเรื่องการบริหาร
หรือพฤติกรรมบริการ
ติดต่อกับเรา มากคุยกับเราสิคะ:

“ใสใจ”

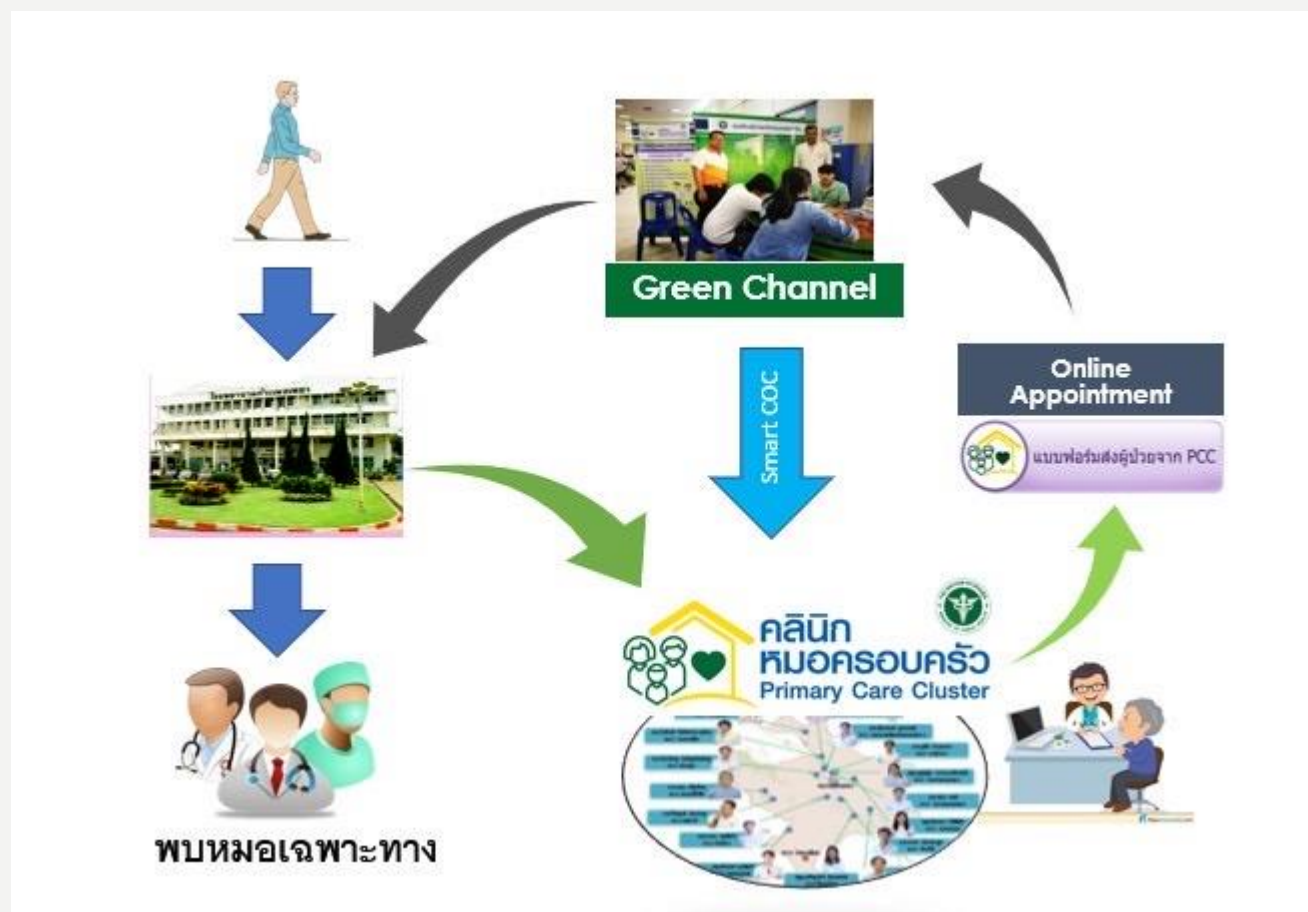
❤️ หรือติดต่อที่หมายเลข
โทรศัพท์ →
055-022000 ต่อ 1234
หรือมือถือ 081-4432550



ใสใจ KPH

Response to Patient Need & Expectation

อยากรักษาใกล้บ้าน



เพิ่มศักยภาพโรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพตำบล

ขยาย PCC เพิ่มเป็น 16 แห่ง
ในเขตเมือง

สร้างระบบส่งต่อผู้ป่วยดูแล
ใกล้บ้านผ่านโปรแกรม COC

Telemedicine โรงพยาบาลกำแพงเพชร



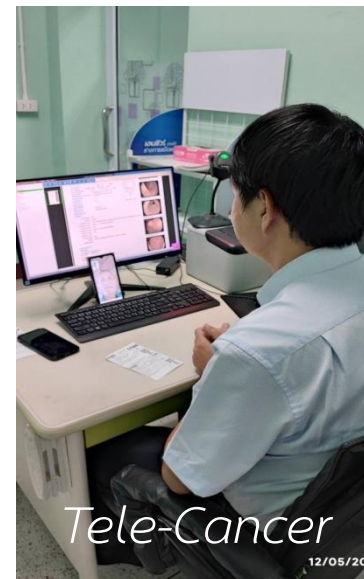
Tele-ผู้สูงอายุ



Tele-Ostomy Clinic



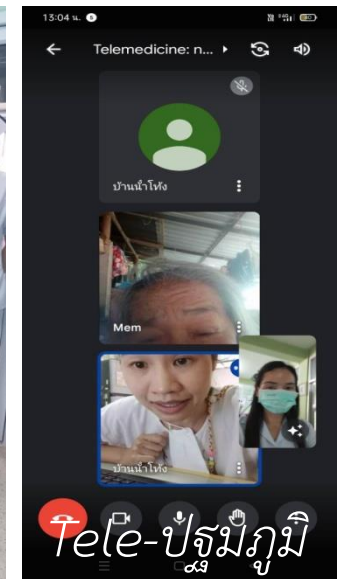
Tele-เรือนจำ



Tele-Cancer



Tele-ODS



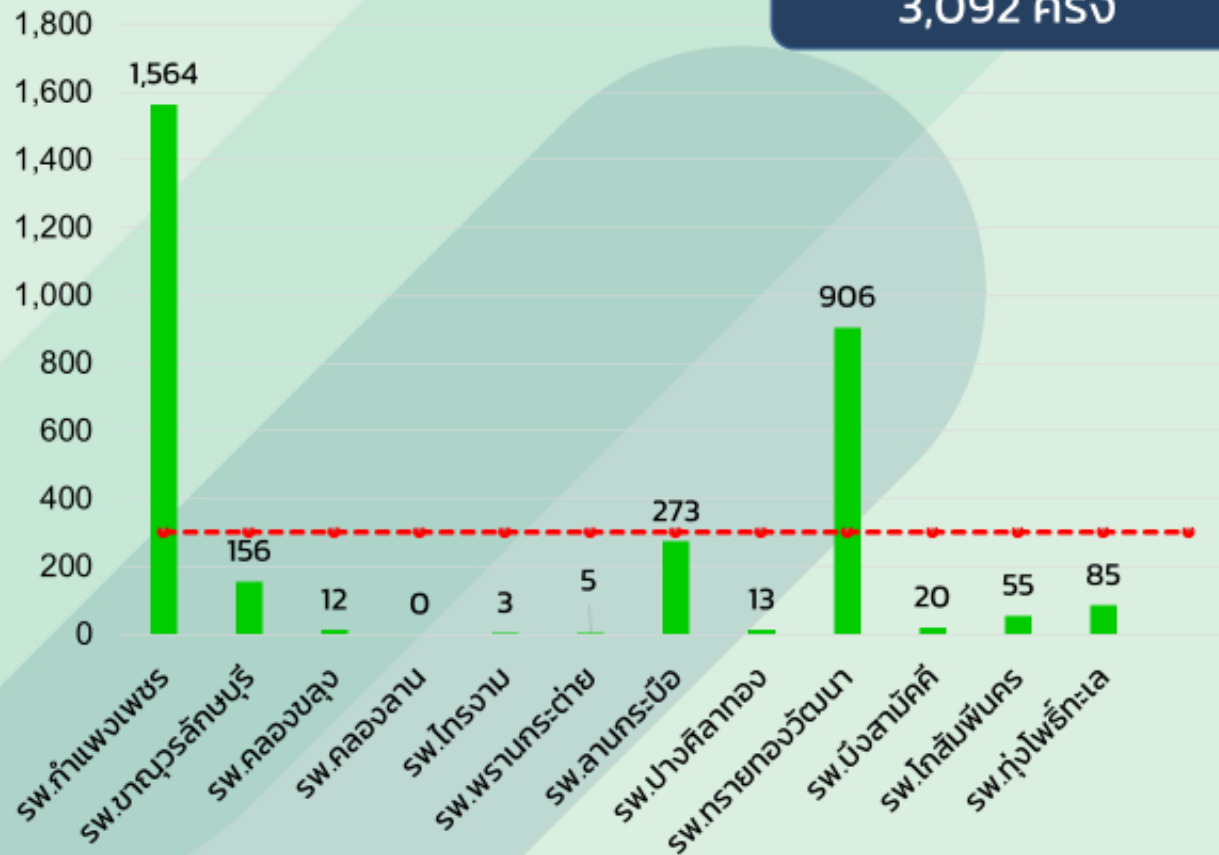
Tele-ปฐมภูมิ

บริการการแพทย์ทางไกล(Telemedicine)

โปรแกรมที่ใช้

Line official, ZOOM, หมอพร้อม Station

จังหวัดกำแพงเพชร
3,092 ครั้ง



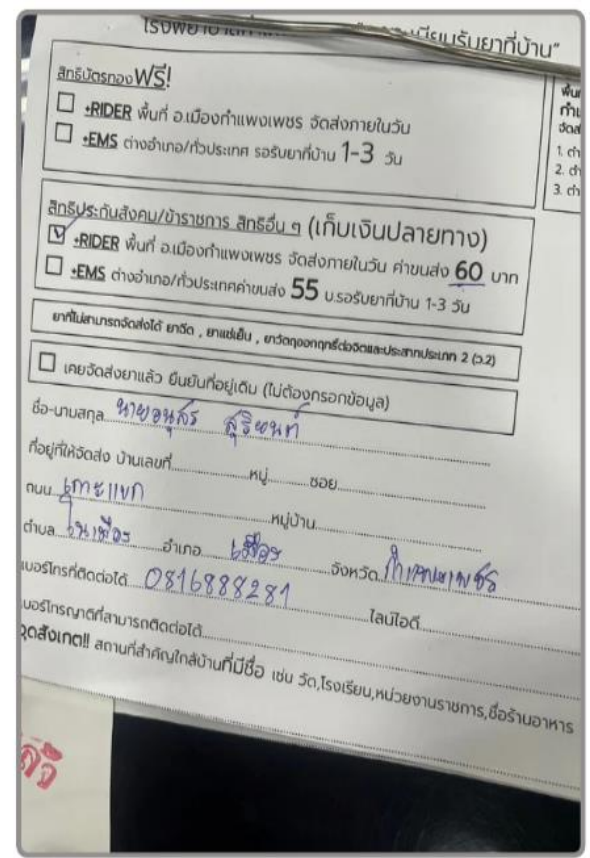
ข้อมูล HDC ณ วันที่ 14 ธันวาคม 2566

จังหวัด	ผลงาน(ครั้ง)
กำแพงเพชร	3,092
นครสวรรค์	1,505
พิจิตร	1,480
อุทัยธานี	547
ชัยนาท	89

จุดเด่น

- กลุ่มเป้าหมาย: ผู้ป่วย Ostomy, ปฐมภูมิ, ผู้สูงอายุ, เมาเร็ง, One Day Surgery, เยี่ยมบ้าน, คลินิกเรือนจำ, คลินิกโรคผิวหนัง
- ขยายการให้บริการคู่กับเจาะ Lab sw.สต. ในกลุ่ม NCD

ระบบส่งยา Delivery โดย Rider และขนส่งเอกชน



Patient Relationship & Service Access

การกำหนดกลุ่มผู้ป่วยที่จะให้ความสำคัญ

กลุ่มผู้ป่วยทั่วไป มีการจัดบริการช่องทางด่วนให้แก่ผู้ป่วยสูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเรื้อรัง

กลุ่มวิกฤต ชุกเฉิน จัดระบบบริการ การแพทย์ฉุกเฉินครอบคลุมพื้นที่

กลุ่มโรคสำคัญ/กลุ่มโรคความเสี่ยงสูง จัดระบบ **Fast track** เช่น **Stroke, STEMI, Trauma, Sepsis, PIH**

กลุ่มแรงงานต่างด้าว มีศูนย์บริการตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าว

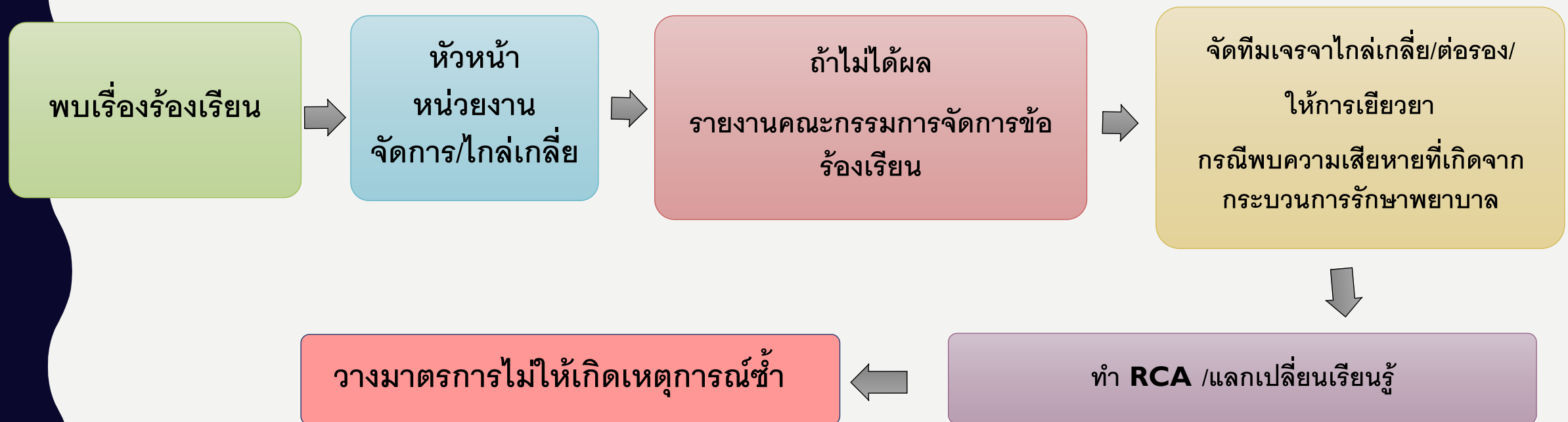
กลุ่มเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง มีหน่วยพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

กลุ่มโรคติดต่อที่สำคัญ และโรคอุบัติใหม่ต่างๆ มีการจัดระบบบริการเฉพาะ **one stop service** ทำให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่รวดเร็ว

Patient Relationship & Service Access

การจัดการคำร้องเรียน ผลการวิเคราะห์ลักษณะของคำร้องเรียนและแนวโน้ม และการนำไปปรับปรุง

การจัดการคำร้องเรียน



Response to Patient Need & Expectation

เกิดข้อผิดพลาดจากการรักษาพยาบาล

มีกระบวนการใกล้เคียง
และดูแลต่อเนื่อง



Patient Relationship & Service Access

การจัดการคำร้องเรียน ผลการวิเคราะห์ลักษณะของคำร้องเรียนและแนวโน้ม และการนำไปปรับปรุง

ผลการวิเคราะห์ลักษณะของคำร้องเรียนและแนวโน้ม

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ คำร้องเรียน ปี 2564 -2566 พบว่าอัตราคำร้องเรียน **3** อันดับแรก ได้แก่

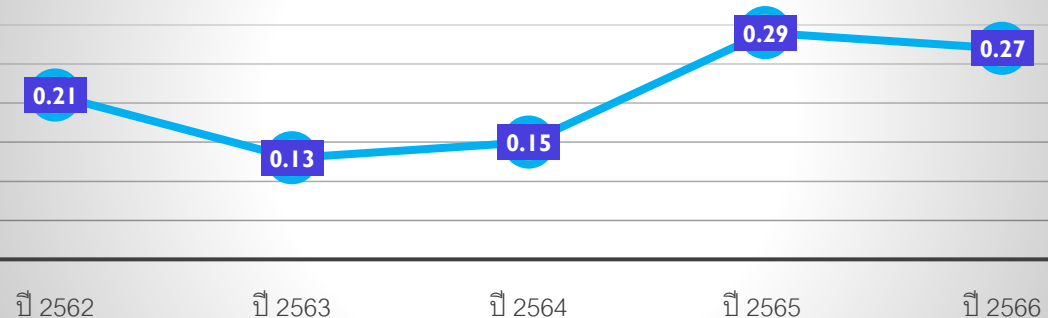
ด้านพฤติกรรมบริการทั่วไป

ความล่าช้าในการให้บริการทั่วไป

ด้านสิ่งแวดล้อม

มีการพัฒนาด้านระบบบริการ ปรับพฤติกรรมบริการโดยใช้แนวทาง **ESB,MIO,Care D+** รวมถึงมีการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมด้านความสะดวกสบาย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การปรับปรุงด้านภูมิทัศน์ ส่งผลให้อัตราคำร้องเรียนด้านระบบบริการทั้ง 3 ด้าน ไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนด

จำนวนคำร้องเรียน(<0.5:1000)



Patient's Right Protection

สิทธิผู้ป่วย

ตระหนัก และ
ให้ความ
คุ้มครอง
สิทธิผู้ป่วย

Staff Awareness

Inform Patient

Implement Patient Charter

Patient with Specific Need

Patient's
Right
Protection

Patient's Right Protection

Patient With Specific Need

การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะ

- ผู้ป่วยระยะสุดท้าย : ได้รับการดูแลด้วยความเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และปฏิบัติตามแนวทางการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย
- ผู้ป่วยเด็ก : ได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างเหมาะสม
- ผู้สูงอายุ : มีช่องทางด่วนสำหรับผู้สูงอายุ มีทางลาดสำหรับการนั่งรถเข็น
- ผู้พิการ : มีทางลาดสำหรับการนั่งรถเข็น ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ และเปิดช่องทางด่วนสำหรับการตรวจรักษาและรับยา หอผู้ป่วยพิการ กองทุนผู้พิการ ระบบติดตามดูแลต่อเนื่องที่บ้าน
- ผู้ป่วยที่ต้องแยกหรือผูกยึด : มีแนวทางการปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วยติดเชื้อต่าง ๆ กำหนดกลุ่มผู้ป่วยเฉพาะที่ต้องแยก เช่น วัณโรค โควิด มีห้องแยกที่มีการระบายอากาศเป็นไปตามมาตรฐาน และมีแนวทางปฏิบัติในการผูกยึด มีการประเมินผู้ป่วยให้ข้อมูลกับผู้ป่วยหรือญาติก่อนผูกยึด

Patient's Right Protection

Patient With Specific Need



Patient's Right Protection

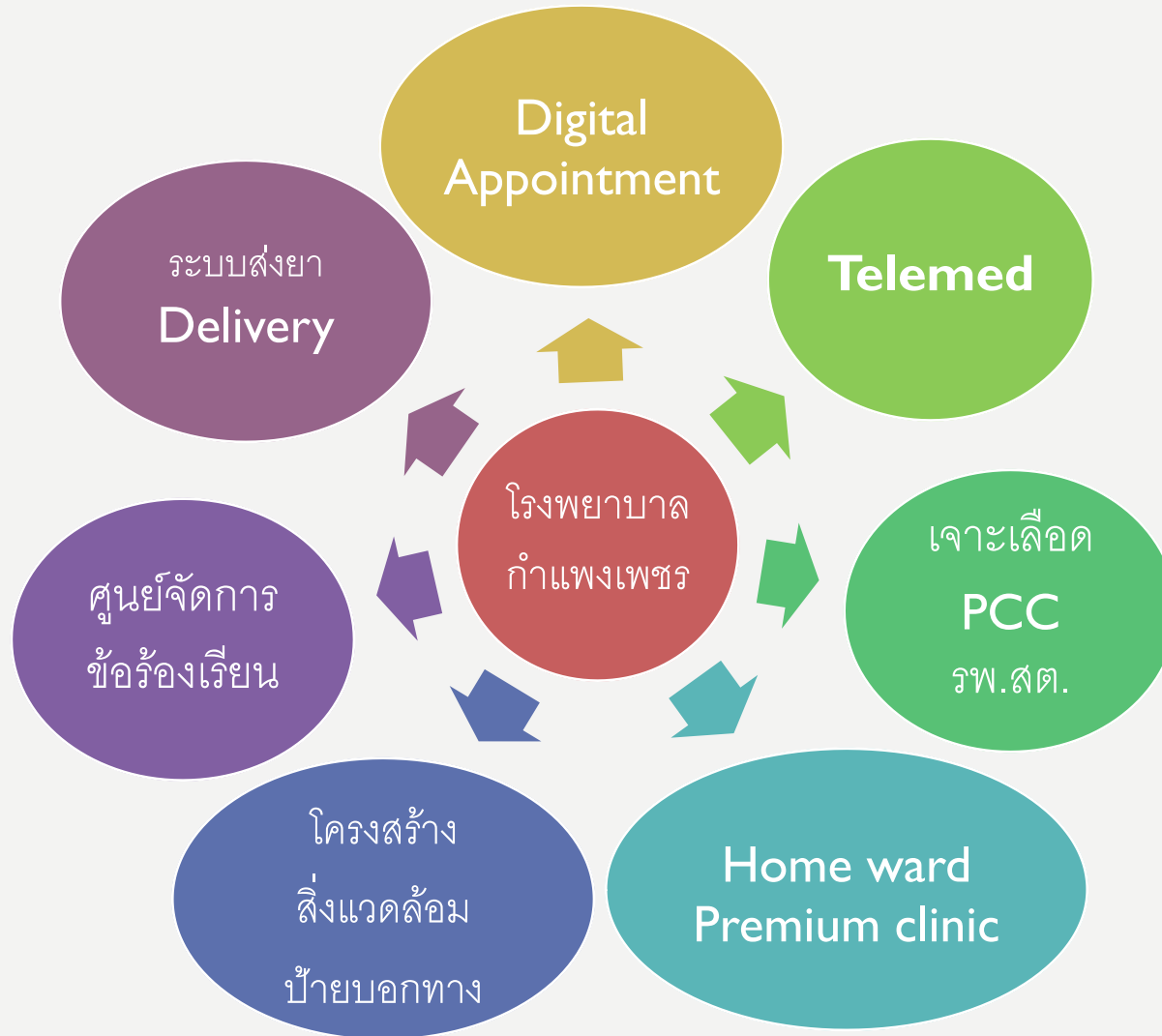
PROBLEM

การส่งเสริมการทบทวนกิจกรรมการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยในประเด็นการรักษาความลับของผู้ป่วย ได้แก่ การให้ผู้ป่วยถือแฟ้มเวชระเบียนเพื่อไปรับบริการตามที่ต่างๆ ในโรงพยาบาลด้วยตนเอง การรายงานผลและเก็บผลการตรวจ HIV การปกปิดประวัติส่วนตัวขณะนอนโรงพยาบาล

Purpose	Process
เพื่อคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยในประเด็นการรักษาความลับของผู้ป่วย	<ol style="list-style-type: none">1. มีการจัดตั้งคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมดูแลการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย2. มอบหมายผู้รับผิดชอบทบทวนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิทักษ์ผู้ป่วยในประเด็นต่างๆ เช่น3. การพัฒนาระบบการรักษาความลับเวชระเบียนผู้ป่วยในโดยการใส่แฟ้มเวชระเบียนในซองทึบสีน้ำตาลเมื่อไปรับบริการตามแผนกต่างๆ4. พัฒนาระบบเวชระเบียนเป็น paperless จำกัดการเข้าถึงข้อมูลการดูแลทางห้องปฏิบัติการ และกำหนด Code รหัสการแปลผล
Performance	
ปี 2566 อัตราข้อร้องเรียนการละเมิดสิทธิผู้ป่วยด้านการบริการทางการแพทย์ = 0 ต่อพันผู้รับบริการ	

การมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับรู้ผลงาน

การพัฒนาต่อเนื่อง



THANK YOU

