

**รายงานผลการปฏิบัติงานตามคู่มือมาตรฐานการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก
และแนวทางการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒)**

๑. ความเป็นมา

ด้วยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุข ได้นำแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence – Based Integrity and Transparency Assessment (EBIT) จำนวน ๑๑ หัวข้อใหญ่ ๓๓ หัวข้อย่อย ของ ป.ป.ช. ที่ใช้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือประเมินคุณธรรม และความโปร่งใส ตัวชี้วัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ KPI ๖๐ กำหนดร้อยละของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (ร้อยละ ๙๐) โดยมีหน่วยงานเข้ารับการประเมิน จำนวนทั้งสิ้น ๑,๘๕๐ หน่วยงาน และ Evidence - based Integrity and Transparency Assessment : EBIT (EB ๒ (๒)) กำหนดให้หลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับรายงานผลการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆหรือไม่

โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนาระบบบริการ ด้านหน้าโรงพยาบาลกำแพงเพชร และคณะกรรมการจัดการมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงานโรงพยาบาล กำแพงเพชร รวมถึงได้จัดทำคู่มือดำเนินงานการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก สำหรับใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การเกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็น รูปธรรม

๒. ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตามภารกิจหลัก การบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกำแพงเพชร มี ปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันให้การดำเนินงานตามคู่มือดำเนินงานการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกำแพงเพชรประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ที่ ๑๕๓/๒๕๕๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน พัฒนาระบบบริการด้านหน้าโรงพยาบาลกำแพงเพชร ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒ แต่งตั้ง คณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาล กำแพงเพชร กับ คณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) คำสั่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ที่ ๘๗/๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการมุ่งเน้น ผู้ป่วยและผู้รับผลงานโรงพยาบาลกำแพงเพชร ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร กับคณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๓) โรงพยาบาลกำแพงเพชร มีการจัดโครงสร้างองค์กร กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบงานบริการ พยาบาลผู้ป่วยนอกอย่างชัดเจน ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชรมีภาระงาน และความจำเป็นที่ จะต้องดูแลประชาชนที่มารับการตรวจรักษาจำนวนมากในแต่ละวัน กระบวนการและขั้นตอนการรับ บริการมีหลายขั้นตอน แบ่งแยกไปตามผู้ป่วยแต่ละประเภท เป็นเหตุให้อาจจะเกิดปัญหาในการเข้ารับ บริการของผู้ใช้บริการ ประกอบกับระยะเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการ และอธิบายขั้นตอนการ รักษาที่มีค่อนข้างจำกัดในบางกิจกรรม จึงไม่สามารถดูแล ทำความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่

๔. รายงานผลการปฏิบัติงานการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๑ - ๒)
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑)

๔.๑ รายงานผลตัวชี้วัดการประเมินความพึงพอใจ

ลำดับ	ประเภทความพึงพอใจ	ไตรมาส	คะแนน(%)	การแก้ไขปัญหา
๑	โครงสร้างอาคารสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ไตรมาส ๑	๘๑.๔๘	๑. ดำเนินการ OPD Zero คัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดจำนวน โดยพิจารณาตามความจำเป็นที่ต้องมาโรงพยาบาล มุ่งเน้นให้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพก่อนในเบื้องต้น ๒. เพิ่มช่องทาง และปรับระบบบริการ LEAN ๓. นำระบบ OPD paperless มาใช้ เพื่อลดขั้นตอนดำเนินการเกี่ยวกับเอกสาร ๔. ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
		ไตรมาส ๒	๗๙.๘๓	
๒	กระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	ไตรมาส ๑	๗๙.๔๐	
		ไตรมาส ๒	๗๙.๔๘	
๓	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	ไตรมาส ๑	๘๑.๖๓	
		ไตรมาส ๒	๘๐.๕๔	
๔	คุณภาพการให้บริการ	ไตรมาส ๑	๘๓.๐๖	
		ไตรมาส ๒	๘๓.๑๗	

๕. ข้อเสนอแนะ

๕.๑ คะแนนการประเมินความพึงพอใจผู้ป่วยนอก และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม ด้านโครงสร้างอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์สาเหตุได้ ๒ ประการ

- ๑) ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด
- ๒) ที่ตั้งหน่วยบริการบางหน่วย มีความซับซ้อนไม่สะดวกต่อการเข้าถึง

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเนื่องจากผังโครงสร้างที่ตั้งหน่วยบริการมีความซับซ้อน และปริมาณผู้ป่วย/ผู้รับบริการที่ค่อนข้างมาก เห็นควรเสนอให้มีการดำเนินการลดจำนวนผู้ป่วยที่ต้องมารับบริการที่โรงพยาบาล โดยพิจารณาตามความจำเป็นของผู้รับบริการแต่ละราย โดยมุ่งเน้นให้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่ผู้รับบริการมีสิทธิ์ได้รับบริการก่อน

๕.๒ คะแนนการประเมินความพึงพอใจผู้ป่วยนอก และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๓ ประการ

- ๑) ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- ๒) แพนผังโครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด
- ๓) กระบวนการและขั้นตอนการรับบริการมีหลายขั้นตอน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการ แพนผัง หน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการ จัดบริการระบบ LEAN

- การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ
- ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยและความแออัด
- จัดระบบคิว
- ปรับ Layout ให้จุดบริการต่อเนื่องกัน

๕.๓ คะแนนการประเมินความพึงพอใจผู้ป่วยนอก และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ และคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๓ ประการ

๑) ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก

๒) ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน

๓) ไม่สามารถให้คำชี้แจง อธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนทุกคน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ประสานงานหน่วยงาน บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

- นำระบบ OPD paperless มาใช้ เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสาร

- แบ่งกลุ่มโรคที่จะดำเนินการดูแลรักษาตามระดับความสำคัญ ความรุนแรง อันตรายของโรค

นั้นๆ ในการที่จะแจ้งข้อมูล แนวทางการรักษา ทางเลือกในการรักษา อันตราย ความเสี่ยง ความเปลี่ยนแปลงของโรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการรักษาต่อผู้ป่วย เพื่อทราบและร่วมตัดสินใจ หาช่องทางการให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มโรคอย่างเหมาะสม

- มอบหมายเจ้าหน้าที่ บุคลากรในการให้ข้อมูลตามระดับความสำคัญของกลุ่มโรคนั้นๆ