



...สพร.ชวนคุย...

ฉบับที่ 32 สัปดาห์ที่ 27 มิ.ย. – 1 ก.ค.54

โทร 23643, 23632, 23503



IM..RM..HR..CEO..

สพร.



สวัสดิ์คะ ผ่านพ้นไปกับบรรยากาศที่คึกคักในห้วงสัปดาห์ที่ผ่านมา

ในวันจันทร์ที่ 21 มิ.ย. 54 เราได้รับการประเมินจากสำนักงานประกันสังคม

อาจารย์แพทย์ พลอากาศตรี นพ.วิบูลย์ ตระกูลสุข ท่านเน้นเรื่องการควบคุม
อุณหภูมิของยาและเวชภัณฑ์ ว่าต้องเป็นสิ่งที่ต้องช่วยกันตรวจสอบได้จาก
ทุกฝ่าย เช่น จากเจ้าหน้าที่เวรยามนอกเวลา น่าจะมีตู้เทอร์โมมิเตอร์เหมือน
ตู้ยามตำรวจ แต่ก็อย่าวางไว้ภายนอกเดี่ยวใครไปปรับอุณหภูมิ แต่เรื่องใหญ่
ที่อยากให้ รพ.ดำเนินการ คือตัวชี้วัดควรแยกเก็บเป็นผู้ป่วยประกันสังคม
โดยเฉพาะ และมองว่ารางวัลที่แต่ละหน่วยได้รับรางวัลหรือการชื่นชมจาก
องค์กรภายนอก เราไม่ได้แสดงให้ผู้รับบริการทราบ เช่น

ห้องพยาธิได้รับการรับรองจากกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยผ่านการประเมิน
คุณภาพการตรวจวิเคราะห์ระดับดีเยี่ยมอย่างต่อเนื่อง สาขาเคมีคลินิก
และสาขานาครเลื้อด



และที่แผนกเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล “ส.อ.หญิงมนทยา เก้าแสน”

เจ้าหน้าที่ผู้ผ่านการอบรมการเป็น Coder ซึ่งมีน้อยมากในประเทศไทย ส่วนเรื่องอื่นๆ จิบๆ ค่ะ

ส่วนอีกสายเป็นอาจารย์พยาบาล อ.จิตรา หยูทองอินทร์ ท่าน
มองว่าการดูแลผู้ป่วยประกันสังคมในภาพรวมดี ขอเน้นเรื่องสิ่งแวดล้อม
ตามมาตรฐาน IC การป้องกันการแพร่กระจายเชื้อในผู้ป่วย TB การช่วย
ชีวิตผู้ป่วยที่ OPD ยังไม่สะดวกในเรื่องของสถานที่ และเรื่องขยะ Recycle
ควรจะมีการรวมการทำให้เป็นภาพรวมไม่ต้องกระจายแต่ละหน่วย
จัดการกันเอง การทิ้งขยะอื่นๆ ก็เช่นเดียวกัน อาจารย์
ชมเรื่องการป้องกันอัคคีภัย พบว่าการดูแลตรวจสอบ
ถังดับเพลิงมีความสมบูรณ์ครบถ้วน และขอให้
ระมัดระวังเรื่องความชื้นในห้องเก็บยาและเวชภัณฑ์
เมื่อต้องปิดเครื่องปรับอากาศ ท่านก็ฝากให้ทีมงาน
รพ.มาคิดกันต่อค่ะ



และในวันศุกร์ที่ 24 มิ.ย. 54 ก็ได้อภิปรายภาคหนึ่งคะ สสจ.มาประเมินสถานที่ทำงานน่านุรักษ์งาน ซึ่งจะมามองเราใน 4 เกณฑ์หลักๆ คือ เกณฑ์สะอาด เกณฑ์ปลอดภัย เกณฑ์สิ่งแวดล้อมดี และสุดท้ายเกณฑ์มีชีวิตชีวา (ข้อสุดท้ายเชื่อว่าชาว รพ.ค่ายฯ มีเต็มๆ)



ความรู้คู่คุณภาพ

ในสัปดาห์ที่ผ่านมา คณะทำงาน PMQA หมวด 3 ได้แก่ พ.ท.หญิงอภิสรราช พ.ท.หญิงวรรณกร และทีมงานจาก สพร. พ.ต.หญิงช่อทิพย์ คุณทักษา และคุณไพบรียา ได้มีโอกาสไปอบรม “การวัดความพึงพอใจของลูกค้า” จัดโดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ วิทยากรมีอณมิ่ง อ.ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ เป็นวิทยากร ท่านที่มาบรรยายการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ที่ รพ.ค่ายสุรนารี เมื่อวันที่ 31 พ.ค. 54



เนื้อหาเข้มข้นทีเดียวคะ แนวคิดหลักๆ สำคัญที่อาจารย์แนะนำก็คือ การได้มาซึ่งข้อคำถามต่าง ๆ ในแบบสอบถามนั้นต้องมีที่มาจากการต้องการของลูกค้า ถ้าเป็นภาพของ รพ.ก็คือผู้ให้บริการนั่นเอง เริ่มแรกก็ต้องค้นหาความต้องการของผู้ให้บริการก่อนคะ ซึ่งโดยหลักการก็จะมี 2 วิธีการคะ คือ เราจะกำหนดจากมุมมองของเราเองก็ได้(การกำหนดมิติคุณภาพจากมุมมองผู้ให้บริการ) คิดเอง อ้างอิงจากงานวิจัยต่างๆ อ้างอิงจากประสบการณ์ หรืออีกวิธีที่โดนก็คือโดยการกำหนดจากประสบการณ์จริงของผู้ให้บริการ(การกำหนดมิติคุณภาพจากประสบการณ์จริงของผู้ให้บริการ)

Step แรก ทำอย่างนี้คะ สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ ใน 3 คำถามคะ

1. เหตุการณ์ที่ประทับใจ
2. เหตุการณ์ที่ไม่ประทับใจ
3. ความคาดหวังเมื่อมาใช้บริการ

ทำโดยการสุ่มเลือกผู้ให้บริการ 10-20 ราย จากตัวแทนของผู้ให้บริการทุกกลุ่ม ที่สามารถสะท้อนให้เห็น พฤติกรรมของผู้ให้บริการได้ครบถ้วน แล้วให้ผู้ให้บริการแต่ละรายพูดถึงประสบการณ์ในการให้บริการทั้งในแง่บวกและลบ ประมาณ 10 เหตุการณ์ โดยอาศัยวิธีต่างๆ เช่น การสอบถามรายบุคคล สัมภาษณ์กลุ่มหรือสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

Step ที่ 2 เราย้ก็นำเหตุการณ์ที่ได้มาจากการบอกเล่าของผู้ให้บริการมาจัดกลุ่มเหตุการณ์ กลุ่มเหตุการณ์ที่มีความสัมพันธ์กันเราก้ให้อยู่กลุ่มเดียวกัน (พฤติกรรมหรือคุณลักษณะเดียวกัน) และตัดเหตุการณ์ที่ซ้ำออกไป

ตัวอย่างการบันทึกหัวข้อความพึงพอใจ

หัวข้อความพึงพอใจ 1 : ท่านรอคิวเพื่อใช้บริการไม่นาน เหตุการณ์ (ที่ได้มาจากการสัมภาษณ์)

- 1) ฉันต้องยืนรอนานกว่าจะได้วัดความดัน
- 2) ผมกำลังรีบ แต่ต้องรอคิวตรวจอีกยาว
- 3) ดิฉันนั่งรอไม่นานก็ได้รับยาแล้วอยู่นานแล้ว
- 4)
- 5)

หัวข้อความพึงพอใจ 2 : เจ้าหน้าที่ให้บริการทันทีที่มาถึง เหตุการณ์ (ที่ได้มาจากการสัมภาษณ์)

- 1) เมื่อผมลงจากรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เข้ามาสอบถามทันที
- 2) เจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์หน้าห้องตรวจไม่สนใจดิฉันแม้ว่าจะยืนอยู่นานแล้ว
- 3)
- 4)

Step ที่ 3 ในทำนองเดียวกันกับ Step ที่ 2 เมื่อเราได้กลุ่มของหัวข้อความพึงพอใจที่มีลักษณะใกล้เคียงกันแล้ว ให้จัดกลุ่มหัวข้อความพึงพอใจที่สัมพันธ์กันให้อยู่ในกลุ่ม “มิติคุณภาพ” กลุ่มเดียวกัน

ตัวอย่างการบันทึกความต้องการของลูกค้า

มิติคุณภาพที่ 1 : การตอบสนองของการให้บริการ

มิติคุณภาพที่ 2 :

หัวข้อความพึงพอใจ :

หัวข้อความพึงพอใจ :

1) เวลาที่รอในการให้บริการ

1)

2) การให้บริการพร้อมทันทีเมื่อผู้ให้บริการมาถึง

2)

ส่วน Step ต่อๆ ไปนั้นเป็นรายละเอียดลงลึกทางด้านสถิติ ขอไม่ลงรายละเอียดค่ะ และสุดท้ายหลักคิดสำคัญในการเลือกประเด็นมาพัฒนาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น เราต้องไม่เลือกดูแต่เพียงแค่ เฉลี่ยรายชื่อหรือรายมิติคุณภาพที่ค่าเฉลี่ยออกมาต่ำสุดเราต้องนำมาทำ GAP Analysis คือการประเมินความพึงพอใจเทียบกับความสำคัญในสายตาของผู้ใช้บริการซึ่งจากการวิเคราะห์ช่องว่าง จะทำให้เรทราบว่

- อะไรคือจุดอ่อน
- ลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปรับปรุง
- การทุ่มเทจัดสรรทรัพยากรในการปรับปรุง

.....ลองมองจากแผนภาพ GAP Analysis นี้ค่ะ



ทีมคุณภาพทำอะไรกัน

มาตามกันต่อนะคะ กับทีมคุณภาพหลายๆ ทีมไม่ได้เจียบหายไปไหนนะคะ.....

คณะกรรมการ IC นำโดย พ.อ.วิรัช และเลขาฯ คนอารมณดี พ.ต.หญิงอรสาฯ หรือทบทวนเรื่องการคัดแยกขยะกับการคัดแยกขยะกับการเตรียมรับการประเมินจากสำนักงานประกันสังคม และมีการแจ้งเตือนสถานการณ์การระบาดใช้หัวใจใหญ่ ปัญหาการระบาด เพื่อป้องกันการแพร่กระจายในหน่วยทหาร โดยมีแผนเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ ตอนนี้ ICN บ่นเหนื่อยเหลือเกินจะชี้แจงแก่ (แต่ตอนพูดมายังหัวเราะเสียงดังลั่นตามสไตส์คนอารมณ์ดี สูงงานเสมอ เป็นกำลังใจให้นะค่ะ)

คณะกรรมการ QA นำโดย ประธาน พ.ท.หญิงสุมิตราฯ และเลขาฯ พ.ต.หญิงจันทมาส เล่ามาว่าประชุมครั้งนี้เน้นย้ำการเขียน Occurrence และขอให้มีการทบทวนด้วย แลกพบพูดคุยกันในหลายประเด็นความเสี่ยงในหอผู้ป่วย ขอให้แต่ละหน่วยช่วยทบทวนหาแนวทางที่เหมาะสม และที่สำคัญคือการกำกับดูแล สุดท้ายเป็นเรื่องของการเซ็นใบยินยอม พ.ต.หญิงปรีชาวัลย์ฯ หน.หอผู้ป่วยพิเศษ 6 ขอความร่วมมือหอผู้ป่วยที่จะย้ายผู้ป่วยขึ้นมาเต็มเต็มใบยินยอมให้เรียบร้อยก่อนด้วยนะค่ะ ช่วยๆ กันนะค่ะ.....

คณะกรรมการ PCT OPD นำโดยประธาน พ.อ.สุรศักดิ์ และเลขาฯ พ.ต.หญิงอัมรินทร์ฯ ประชุมสรุปกันเรื่องกรณีเจ้าหน้าที่ รพ.ค่ายฯ มาตรวจจนนอกเวลา ขอให้แสดงตนเบื้องต้นโดยการนำบัตร รปภ.มาแสดงด้วย เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และเรื่องใหญ่ๆ อีกเรื่องคือมีการวางแผนทำกระบวนการหลักของการให้บริการผู้ป่วยนอกทั้งระบบ เรื่องต่อมาการตอบสนองต่อใบ VOICE ที่ผู้ป่วยขอทราบตารางการออกตรวจของแพทย์ ทาง PCT OPD ได้ร่วมกันทำแผนพิจารณาตารางตรวจของแพทย์แต่ละสาขาแจกจ่ายผู้ให้บริการและทำโปสเตอร์ติดลิฟต์และติดที่หน้า OPD ทุก OPD และจะมีการปรับข้อมูลทันทีที่เปลี่ยนแปลง สุดท้ายจะนำข้อมูลนี้ลง WEB SITE ของ รพ.ด้วย..... นี่ก็พยายามสื่อสารทุกช่องทางเลยคะ อีกทางหนึ่งนะคะบอกเล่ากันใน Facebook บ้างก็ดีนะคะ.....

คณะกรรมการ Competency พยาบาล นำโดยประธาน พ.ท.หญิงล่องพรรณฯ และเลขาฯ พ.ต.หญิงทัศนีย์ฯ ชวนกันพูดคุยทำความเข้าใจในวิธีการวัด แบบฟอร์มและทำการปรับระดับความคาดหวังให้เหมาะสม และก็จะเริ่มดำเนินการประเมินในห้วง ก.ค.-ส.ค. และจะสรุปผลออกมาประมาณเดือน ก.ย. ซึ่งกองการพยาบาลก็จะดำเนินการในส่วน ของ Functional Competency ส่วนตัว Core Competency ทางคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ดำเนินการอยู่แล้ว ก็จะไปสอดคล้องกันพอดีเลยคะ.....0

คณะกรรมการ PMQA หมวด 6 นำโดยประธาน พ.อ.วิรัช และเลขาฯ พ.ต.หญิงสุมิตราฯ ประชุมหารือกันจะพัฒนาการให้บริการการเข้าตรวจของกำลังพลทหาร ให้มีการลดขั้นตอน แต่อย่างไรก็ตามจะประสานกับทุก OPD ในแนวทางการพัฒนาจนคะ ได้เรื่องใหญ่ๆ ที่จะช่วยพัฒนาการบริการได้ตรงเป้าหมายเลยคะ

บอกเล่าเก๋าสืบ

ปิดท้ายขอฝากติดตามกับหน่วยงานฝ่ายรักษาพยาบาล ในระดับหน่วยงานก่อนนะคะ ที่ สพร.ได้ทำเรื่องขอความร่วมมือในการทบทวน Service Profile โดยดูตัวอย่างจากหน่วยงาน ER ซึ่ง อ.ผ่องพรรณ ได้ช่วยปรับให้เรา และขอความกรุณาส่งกลับ สพร. ภายในวันที่ 1 ก.ค. 54 โดยส่งเป็นเอกสารพร้อม File ที่ น.ส.ศุภมาส พยุงสุข โทรศัพท์ 23643 ส่วนของฝ่ายสนับสนุนทยอยทบทวนไปก่อนได้เลยเช่นกันคะ แล้วจะขอติดตามอีกครั้งเร็วๆ นี้คะ



อีกเรื่องที่จะต้องขอความร่วมมือจากทีมงานใน รพ. ทุกทีม ในเรื่องของการจองห้องประชุม เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดเรื่องการสื่อสาร ดังนี้คะ

1. ตรวจสอบการใช้ห้องประชุม(ว่างมั๊ย) และดำเนินการจองห้องประชุมที่ น.ส.ไพรยา ตระกูลภัทรเวช โทรศัพท์ 23632
2. หน่วยงานดำเนินการตั้งเรื่องและเตรียมการประชุมได้
3. ถ้ามีความต้องการปรับเปลี่ยนรูปแบบจัดห้องประชุมให้ประสานแจ้งกับผู้ดูแลห้องประชุมนั้นโดยตรง
.....ขอบคุณสำหรับความร่วมมือคะ.....



วันที่ 27 มิ.ย.
เวลา 13.30 น.
ห้องแก้วเจ้าจอมว่างมั๊ยคะ
จอมว่างมั๊ยคะ
????

วันที่ 27 มิ.ย. เวลา 13.30 น.
ห้องแก้วเจ้าจอมว่างคะ
ขอทราบชื่อประชุมและผู้แจ้งด้วยคะ

จัดทำโดย ทีมงาน สพร.รพ.ค่ายสุรนารี

พ.ต.หญิง นภาพิณฯ โทร 23503 พ.ต.หญิง ช่อทิพย์ฯ โทร 23632 ร.ท.หญิง พรหมหทัยฯ โทร 23632

