โครงการเสวนารับฟังความคิดเห็นภาคประชาชน
ณ ห้องประชุมพญาไท ชั้น 11 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลราชวิถี
วันอังคารที่ 19 มีนาคม 2562
เวลา 08.00 – 16.30 น.

โครงการเสวนารับฟังความคิดเห็นภาคประชาชน

MIND SET.....
..เมื่อ "หัวใจ" คิดได้
19 มีนาคม 2562

โครงการเสวนารับฟังความคิดเห็นภาคประชาชน
วันอังคารที่ 19 มีนาคม 2562
เวลา 08.00 - 16.30 น.

สรุปรายงานผลโครงการรับฟังความคิดเห็นภาคประชาชน
ในประเด็น “บูรณาการโรงพยาบาลของเรา”
วันอังคารที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๓๐ น.
ณ ห้องประชุมพญาไท ชั้น ๑๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลราชวิถี

ผู้เข้าร่วมเสวนา จำนวนผู้เข้าร่วมเสวนารวมทั้งสิ้น ๑๑๐ คน ทุกระดับการศึกษา ประกอบด้วย

- ผู้แทนจากสำนักงานเขตลาดพร้าว ดินแดง ห้วยขวาง ราชเทวี พญาไท และจตุจักร
- ผู้แทนจากคลินิกชุมชนอบอุ่น , ตัวแทนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และหน่วยงาน ๕๐ (๕) ตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- ผู้นำชุมชน/อาสาสมัคร /จิตอาสา/ภาคประชาชน
- ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลราชวิถี

จากการเสวนากลุ่มย่อย ซึ่งได้ข้อสรุป ดังนี้

<u>ระบบบริการ</u>

ปัญหาจากการใช้บริการ	แนวทางการแก้ไข
๑. การรอรับยาใช้เวลานาน	- เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และพนักงานจัดยา
๒. การรอพบแพทย์ใช้เวลานาน มาตามเวลานัดแต่ไม่ได้พบแพทย์ตามเวลาที่ระบุในใบนัด	- ควรมีการตรวจสอบและจัดระบบการบริหารเวลาในการตรวจที่เหมาะสม หากพบปัญหาควรนำไปวางแผนเพื่อแก้ไขต่อไป
๓. การโทรศัพท์ติดต่อกับโรงพยาบาลผ่านระบบโอเปอเรเตอร์ บางครั้งไม่มีผู้รับสาย	- พัฒนาระบบนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย
๔. ความเข้าใจเรื่องการส่งตัวที่ไม่ตรงกันของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ	- ประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เรื่องการส่งตัว พิจารณาระยะเวลาการออกใบส่งตัวแต่ละโรคให้เหมาะสมโดยพิจารณาจากสภาพอาการของผู้ป่วย
๕. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ป่วยต่างด้าว/ต่างชาติยังมีไม่เพียงพอ	- จัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์โดยใช้ภาษาพม่า ลาว และกัมพูชา
๖. ผู้ป่วยสูงอายุบางรายมาพบแพทย์เพียงลำพัง บางรายไม่ทราบที่ตั้งของห้องตรวจ ห้องจ่ายยา ฯลฯ	- ควรมีเจ้าหน้าที่มาอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆแก่ผู้ป่วยสูงอายุ โดยอาจจะจัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยบริการพาไปติดต่อยังหน่วยงานต่างๆ - ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ
๗. การรอพบแพทย์ใช้เวลานาน	- ควรมีการตรวจสอบและจัดระบบการบริหารเวลาในการตรวจที่เหมาะสม หากพบปัญหาควรนำไปวางแผนเพื่อแก้ไขต่อไป - ควรมีการตรวจสอบ หากพบปัญหาควรนำไปวางแผนเพื่อแก้ไข อาจนำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยพัฒนาระบบการจัดลำดับคิว

๒/๘. คลินิกชุมชนอบอุ่นบางแห่ง...

ระบบบริการ (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้บริการ	แนวทางการแก้ไข
๘. คลินิกชุมชนอบอุ่นบางแห่งไม่ออกใบส่งตัวให้กับผู้ป่วยทั้งที่เป็นโรคเรื้อรังและต้องรักษาต่อเนื่อง	- ผู้ป่วย/ญาติ โทรศัพท์แจ้งข้อมูลไปยังสายด่วน สปสช. ๑๓๓๐ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูลต่อไป
๙. ระบบการส่งต่อระหว่างคลินิกชุมชนอบอุ่นกับโรงพยาบาลขาดการประสานงานกัน	- ควรจัดประชุมหาแนวทางส่งต่อผู้ป่วยร่วมกัน
๑๐. โรงพยาบาลไม่สรุปประวัติการรักษามาให้กับทางคลินิกชุมชนอบอุ่น	- แพทย์ประจำห้องตรวจ/หอผู้ป่วย ควรสรุปประวัติการรักษาโดยตรวจสอบว่าวันหมดอายุของใบส่งตัวเดิมด้วย
๑๑. คลินิกชุมชนอบอุ่นปิดให้บริการช่วงวันหยุดไม่ทราบว่าจะไปรักษาพยาบาลที่ใด	- คลินิก/โรงพยาบาลควรประชาสัมพันธ์แก่ผู้ป่วยและญาติ
๑๒. ห้องฉุกเฉิน ใช้ระยะเวลารอคอยพบแพทย์นาน	- เจ้าหน้าที่ประจำห้องฉุกเฉินควรมีการสื่อสารและแจ้งข้อมูลว่าอยู่ในขั้นตอนใดแก่ผู้ป่วยและญาติ

บุคลากร

ปัญหาจากการใช้บริการ	แนวทางการแก้ไข
๑. พยาบาลห้องฉุกเฉินพูดจาไม่เหมาะสม	- จัดอบรมพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่และประเมินผล
๒. เจ้าหน้าที่บางท่านใช้คำพูดไม่เหมาะสม/ไม่เต็มใจให้บริการ	- ให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงคำพูดและพฤติกรรมบริการ - มีการจัดอันดับเจ้าหน้าที่ดีเด่นและมอบรางวัล
๓. เจ้าหน้าที่ห้อง x-ray ไม่อยู่ปฏิบัติงานทำให้ต้องรอคอยเป็นระยะเวลานาน	- ควรมีการติดป้ายแจ้งเหตุผลที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
๔. เจ้าหน้าที่เวรเปลไม่ให้ความร่วมมือในการย้ายผู้ป่วย	- จัดอบรมพฤติกรรมบริการ
๕. เจ้าหน้าที่บางครั้งใช้คำศัพท์ทางการแพทย์ทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่เข้าใจ	- เจ้าหน้าที่ควรใช้คำศัพท์ทั่วไปเกี่ยวกับอาการเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติสามารถเข้าใจได้ง่าย
๖. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแซงคิวให้กับญาติในการพบแพทย์	- ควรมีการกำหนดกฎหรือระเบียบของโรงพยาบาลที่ชัดเจน
๗. พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่บางหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น การใช้คำพูด กิริยาและท่าทางที่ไม่เหมาะสม มีการชักสีหน้า กระแทกเสียง ฯลฯ	- ควรจัดอบรมพฤติกรรมบริการและกำหนดกฎระเบียบของโรงพยาบาลให้ปฏิบัติตาม

๓/๑. รถเข็นและเปลนอนไม่เพียงพอ

<u>สิ่งแวดล้อม</u>

ปัญหาจากการใช้บริการ	แนวทางการแก้ไข
๑. รถเข็นและเปลนอนไม่เพียงพอ	- ควรมีการเพิ่มจำนวนและตรวจเช็คสภาพความพร้อมในการใช้งาน
๒. ที่จอดรถไม่เพียงพอ	- หาเช่าที่จอดรถภายนอกเพิ่มเติม - ติดต่อสถานีตำรวจนครบาลพญาไท ขอพื้นที่เพื่อจอดรถในช่วงเวลาราชการ
๓. ที่นั่งรอพบแพทย์หน้าห้องตรวจไม่เพียงพอ	- เพิ่มจำนวนเก้าอี้ และประชาสัมพันธ์หน้าห้องตรวจให้เป็นที่นั่งเฉพาะผู้ป่วยรอตรวจเท่านั้น
๔. สถานที่แออัด	- จัดระบบให้ผู้ป่วยที่มีนัดติดตามอาการไปตรวจที่คลินิกปฐมภูมิเพื่อลดความแออัด
๕. ลิฟท์ของอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ และอาคารต่างๆ ภายในโรงพยาบาลค้างบ่อยครั้ง	- จ้างบริษัทหรือหน่วยงานจากภายนอกมาช่วยในการบำรุงรักษา - ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟท์ หากลิฟท์ค้างจะได้ดำเนินการแก้ไขได้
๖. ที่จอดรถแออัด	- หาเช่าที่จอดรถภายนอกเพิ่มเติม

และจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้เข้าร่วมเสวนาฯ มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก โดยมีข้อชมเชย เสนอแนะ และ ปัญหาของการให้บริการภายในโรงพยาบาล ซึ่งได้ข้อสรุป ดังนี้

๑. <u>ข้อชมเชย</u>

๑.๑ เจ้าหน้าที่ห้องตรวจทันตกรรมให้บริการแก่ผู้ป่วยด้วยความเอาใจใส่
๑.๒ ทันตแพทย์ที่ห้องตรวจทันตกรรมให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพฟันแก่ผู้ป่วยอย่างละเอียด
๑.๓ เจ้าหน้าที่ห้องตรวจอายุรกรรมให้บริการแก่ผู้ป่วยด้วยความสุภาพและเอาใจใส่
๑.๔ ประทับใจจิตอาสาของโรงพยาบาล ที่มาช่วยผ่อนคลายความเครียดของผู้ป่วยและญาติ
๑.๕ ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุกท่านที่ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทและอุทิศตัวเพื่อส่วนรวม
๑.๖ ที่จอดรถมีการพัฒนาและปรับปรุงที่ดีขึ้น มีเส้นแบ่งเลนจอดชัดเจน
๑.๗ โรงพยาบาลมีการพัฒนาเรื่องป้ายบอกทางของตึก อาคารและห้องตรวจต่างๆเพิ่มมากขึ้น

๒. <u>ข้อเสนอแนะ</u>

๒.๑ โรงพยาบาลควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่บริการด่านหน้าและเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลคำแนะนำหน้าห้องตรวจ
๒.๒ โรงพยาบาลควรจัดอบรมพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำหน่วยงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาล

๔/๒.๓ โรงพยาบาลควรพัฒนาด้าน...

๒.๓ โรงพยาบาลควรพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆแก่ผู้ใช้บริการโดยนำเทคโนโลยีและสารสนเทศต่างๆเข้ามาช่วย

๒.๔ โรงพยาบาลควรเพิ่มจำนวนป้ายบอกทางและแผนผังของหน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาล

๒.๕ หน้าห้องตรวจต่างๆ ควรมีการจัดทำป้ายแผนผังและโครงสร้างของเจ้าหน้าที่

๒.๖ โรงพยาบาลควรมีการจัดระเบียบที่จอดรถ โดยทบทวนรายชื่อของเจ้าหน้าที่ที่เกษียณอายุราชการและลาออก

๓. <u>ปัญหาที่พบ</u>

๓.๑ การรอคอยพบแพทย์แต่ละห้องตรวจใช้ระยะเวลานาน

๓.๒ เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองบางท่านใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมกับผู้ป่วยต่างชาติ

๓.๓ แพทย์ประจำห้องตรวจ / หอผู้ป่วย ไม่มีการสรุปประวัติการรักษาตอบกลับคลินิกชุมชนอบอุ่นทำให้การรักษาไม่ต่อเนื่อง

๓.๔ เจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินบางท่านไม่เอาใจใส่ผู้ป่วย บางท่านพูดจาไม่เหมาะสม

๓.๕ เก้าอี้หน้าห้องตรวจไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วยและญาติ

๓.๖ ที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลมีไม่เพียงพอ

๓.๗ ลิฟต์อาคารเฉลิมพระเกียรติชำรุดบ่อยครั้ง

๓.๘ อาคารและสถานที่ต่างๆภายในโรงพยาบาลค่อนข้างเก่า ควรให้วิศวกรมาวิเคราะห์ภาพรวม เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมเพิ่มมากขึ้น

๓.๙ ห้องน้ำบางแห่งในโรงพยาบาลค่อนข้างเก่า บางห้องอุปกรณ์ชำรุดแต่ไม่ได้รับการซ่อมแซม

๓.๑๐ เปลนั่งและเปลนอนสำหรับผู้ป่วยไม่เพียงพอ ควรพัฒนานำระบบบัตรคิวยืม-คืนเปลมาใช้

๓.๑๑ ทางเดินต่างระดับในโรงพยาบาล ไม่มีการติดสัญลักษณ์ให้สังเกตเห็นอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้

<u>ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการเสวนารับฟังความคิดเห็นภาคประชาชน</u>

๑. โรงพยาบาลควรมีการจัดเสวนารับฟังความคิดเห็นภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ทุก ๓ เดือน

๒. การจัดเสวนาในรูปแบบนี้เป็นสิ่งที่ดีเนื่องจากทำให้ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลได้แสดงความคิดเห็นและทางโรงพยาบาลจะได้นำไปแก้ไขและพัฒนาระบบโรงพยาบาล

๓. อยากให้เชิญผู้เข้าร่วมเสวนาเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากจะได้รับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย

๔. การจัดเสวนาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า โรงพยาบาลให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ

๕. อยากให้เพิ่มช่วงเวลาที่ผู้บริหารของโรงพยาบาลเสวนาเกี่ยวกับสถานการณ์ในปัจจุบันของโรงพยาบาล และควรเพิ่มระยะเวลาช่วงถาม-ตอบให้มากขึ้น