สรุปผลงานประจำปี 2566

งานประชาสัมพันธ์ และ ศูนย์เปล

รวดเร็ว ปลอดภัย ข้อมูล ข่าวสารถูกต้องชัดเจน
เกิดความประทับใจ และ
พึงพอใจ

มาตรฐานพฤติกรรมบริการของบุคลากรคือการรับรู้การมาของผู้รับบริการโดยเร็วที่สุดด้วยการบริการเชิงรุก มองหน้า สบตา ไต่ถาม ให้คำแนะนำและให้บริการ

ด้านบริการ มีจิตอาสา นักเรียนจิตอาสามาคอยให้บริการให้คำแนะนำที่จุดรับบัตรคิวในช่วงเวลาเร่งด่วน

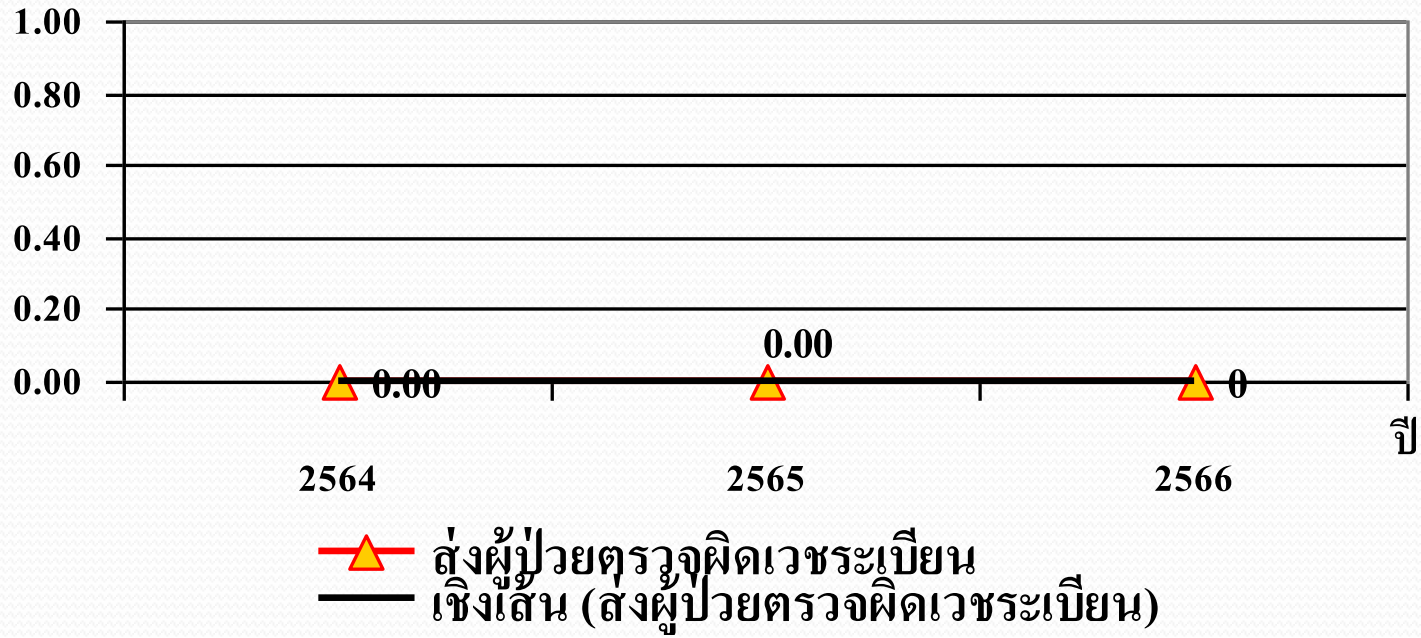
ยิ้มทักทายให้คำแนะนำและให้บริการติดบัตรคิว ดูผู้รับบริการ ว่าใครฉุกเฉินไม่ฉุกเฉินแจ้งพยาบาลช่วยคัดกรองอีกครั้ง ผลลัพธ์ ลดข้อร้องเรียนการรอเรียกรับรับบริการ

ตารางแสดงผลงานย้อนหลัง 3 ปี

กิจกรรม	ปี 2564	ปี2565	ปี2566
ประชาสัมพันธ์			
1.รับ – โอน โทรศัพท์	12,463	13,420	14,980
2.ประกาศเสียงตามสาย	1,566	1,640	1,732
3.ติดต่อสอบถามทั่วไป	10,454	12,421	13,350
4.บริการทำบัตรใหม่	5,549	5,620	6,849
5.บริการใบรับรองแพทย์	365	457	562
6.บริการบัตรผ่านเข้า – ออก	598	605	788
การบริการผู้ป่วย			
1. คัดกรองภาวะฉุกเฉิน ตามระดับความรุนแรง	1,931	2,278	3,390
2.ประสาน.รับผู้ป่วย Admit	68	98	121
3..ประสานรับ Refer กลับ	220	310	442
4.รับผู้ป่วยช่องทางด่วน	597	627	795
บริการเปล			
1.บริการรถเข็นนั่ง(ครั้ง)	13,896	15,120	18,620
2.บริการรถเข็นนอน(ครั้ง)	8,672	9,220	10,998

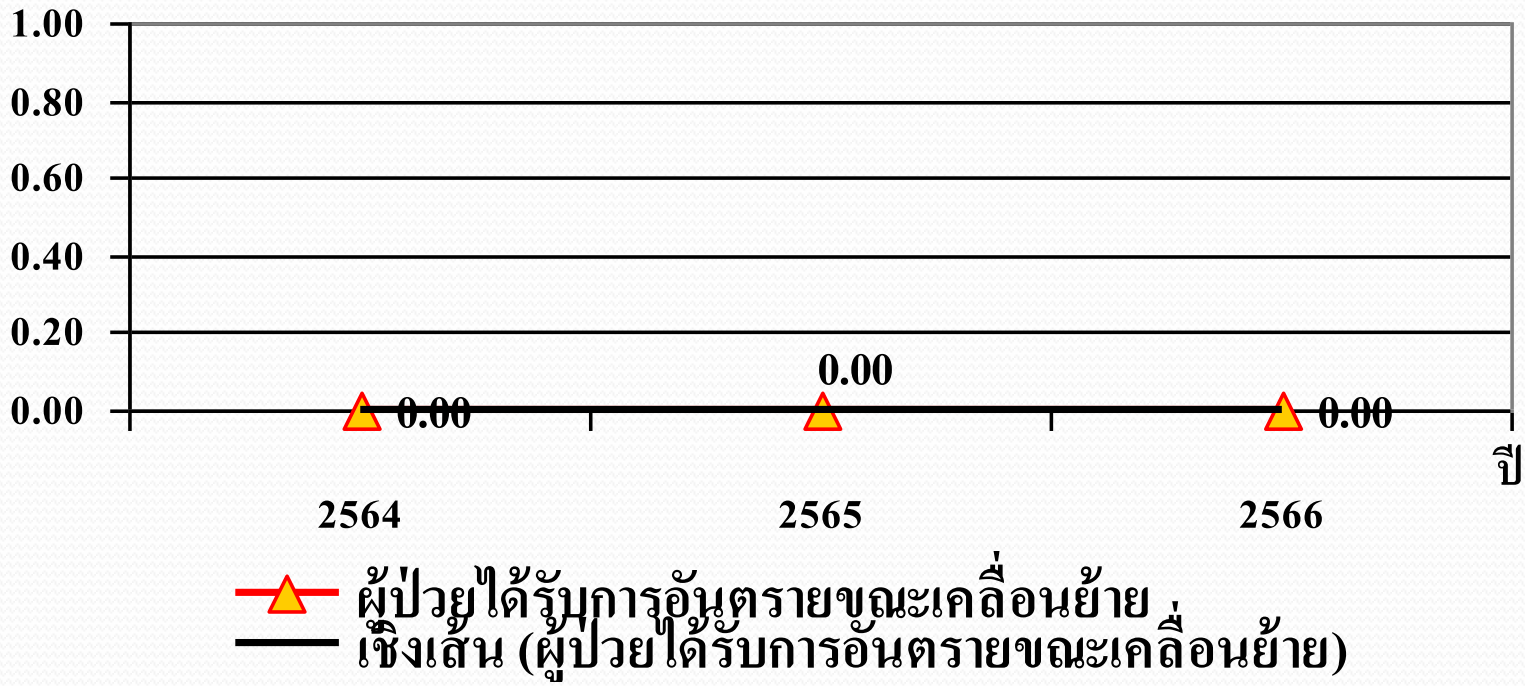
ตัวชี้วัดที่สำคัญ

1. อุบัติการณ์การส่งผู้ป่วยรถเข็นตรวจผิดเวชระเบียน เป้าหมาย < 1 ครั้ง



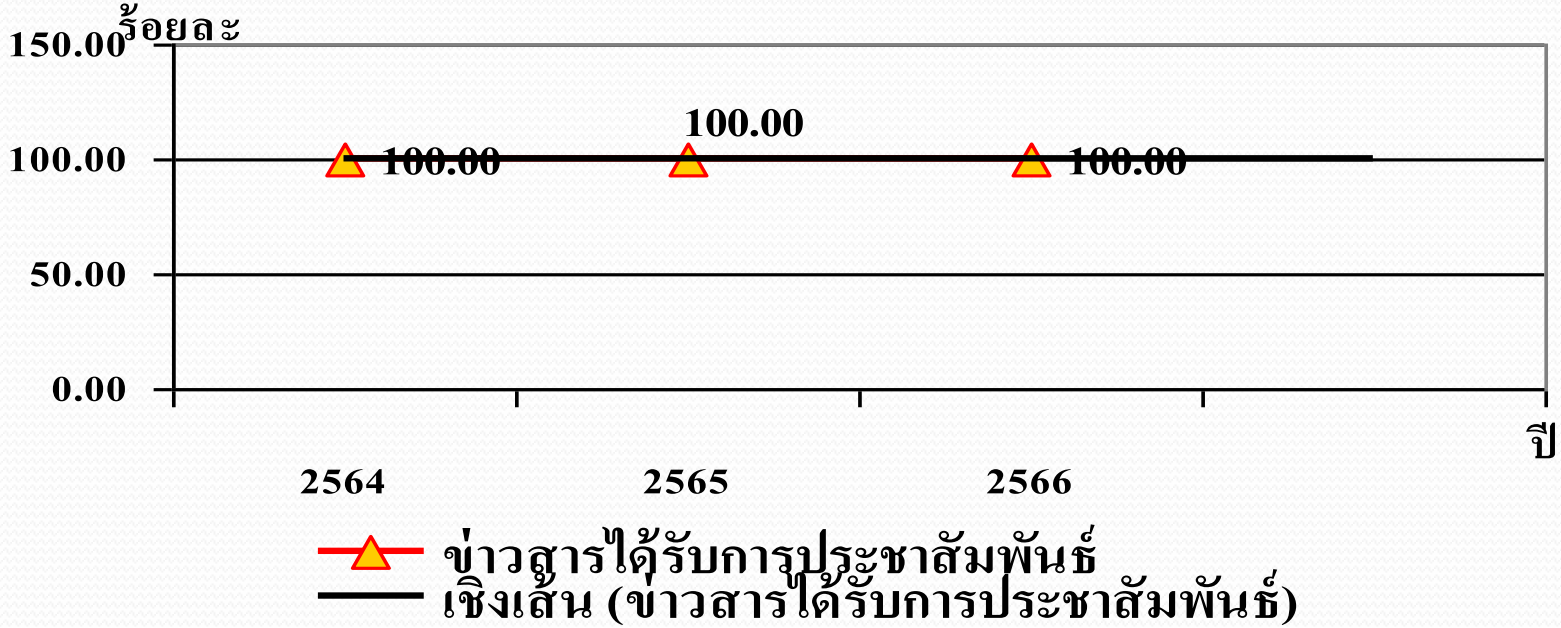
การระบุตัวผู้ป่วยรถเข็น การส่งผู้ป่วยรถเข็นตรวจผิดเวชระเบียน 2 ราย ในปี 2563 เราจึงนำมาทบทวนและพัฒนา หลังจากนั้นก็ไม่เกิดความเสี่ยงอีกเลย

2. อุบัติการณ์ผู้ป่วยได้รับอันตรายขณะเคลื่อนย้าย เป้าหมาย 0



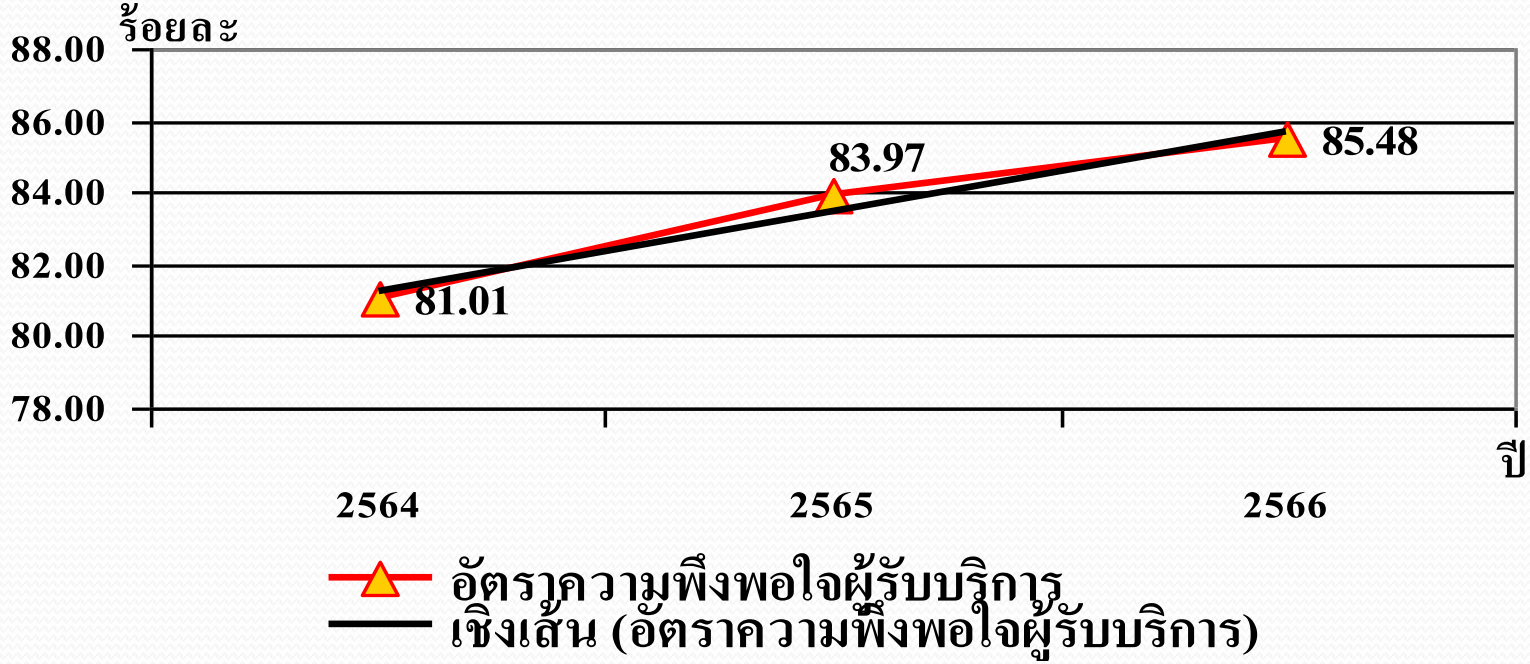
จากอุบัติการณ์ไม่พบความเสี่ยง หากเกิดเหตุการณ์ขึ้นถือว่าเป็นความเสี่ยงที่รุนแรงและอาจเกิดความเสี่ยงที่อันตราย ยังไม่พบอุบัติการณ์ขึ้นอีก

3. อัตราข่าวสารได้รับการประชาสัมพันธ์ เป้าหมาย 100 %



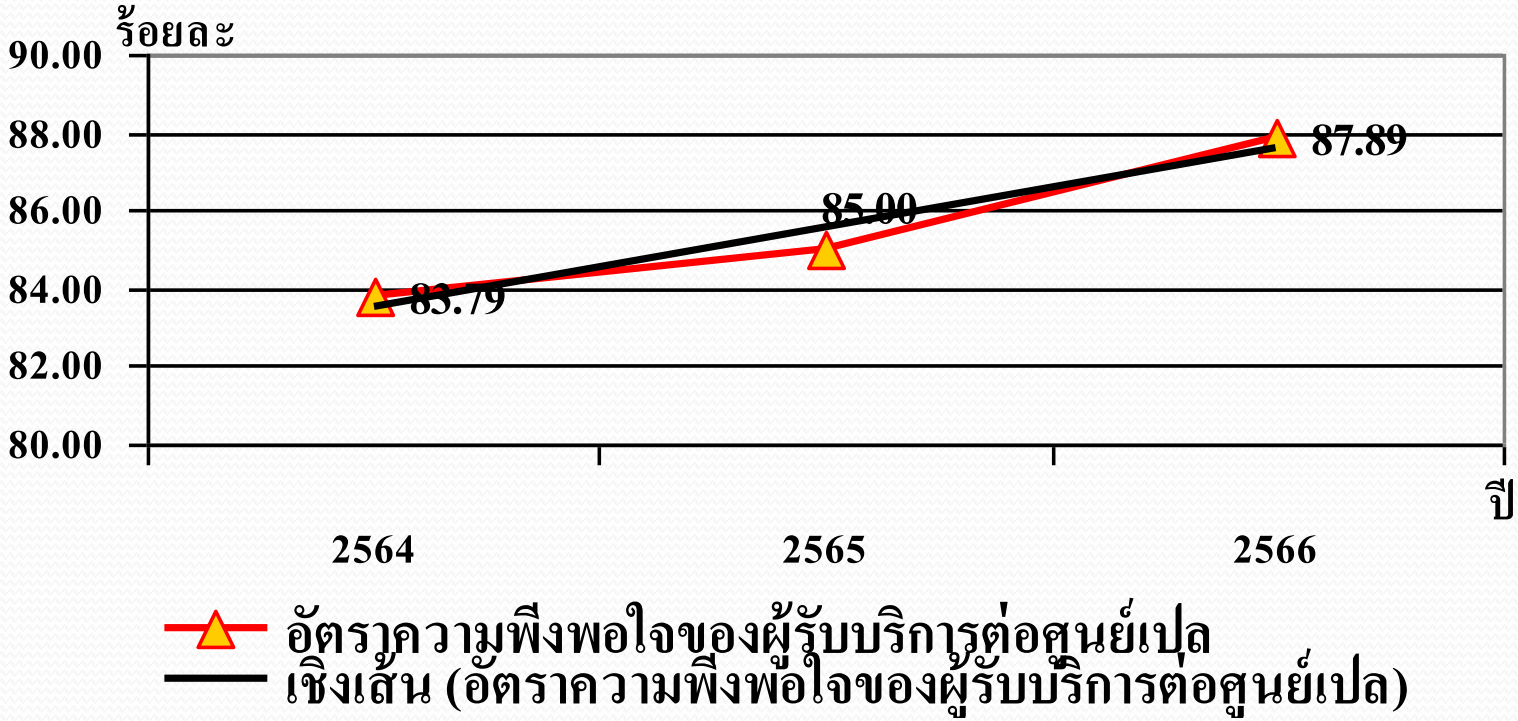
จากผลการปฏิบัติงานหน้าที่หลักคือการแจ้งข่าวสารให้กับบุคลากรในองค์กรเมื่อได้รับข้อมูลจะมีการประกาศหลังได้รับข้อมูลไม่เกิน30นาทีหรือประกาศทันทีกรณีเร่งด่วนและเกิดเป็นนวัตกรรมของงานประชาสัมพันธ์เมื่อมีการประกาศเสียงตามสายจะมีการส่งข้อมูลในโปรแกรม hos xp เพื่อให้หน่วยงานรับทราบจากหน้าจอคอมพิวเตอร์อีกหนึ่งช่องทาง

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานประชาสัมพันธ์ เป้าหมาย 85%



พบว่าความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ได้มีการทบทวนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการโดยเน้นให้ปฏิบัติตามจริยธรรมของโรงพยาบาล เน้นบริการดุจญาติมิตร

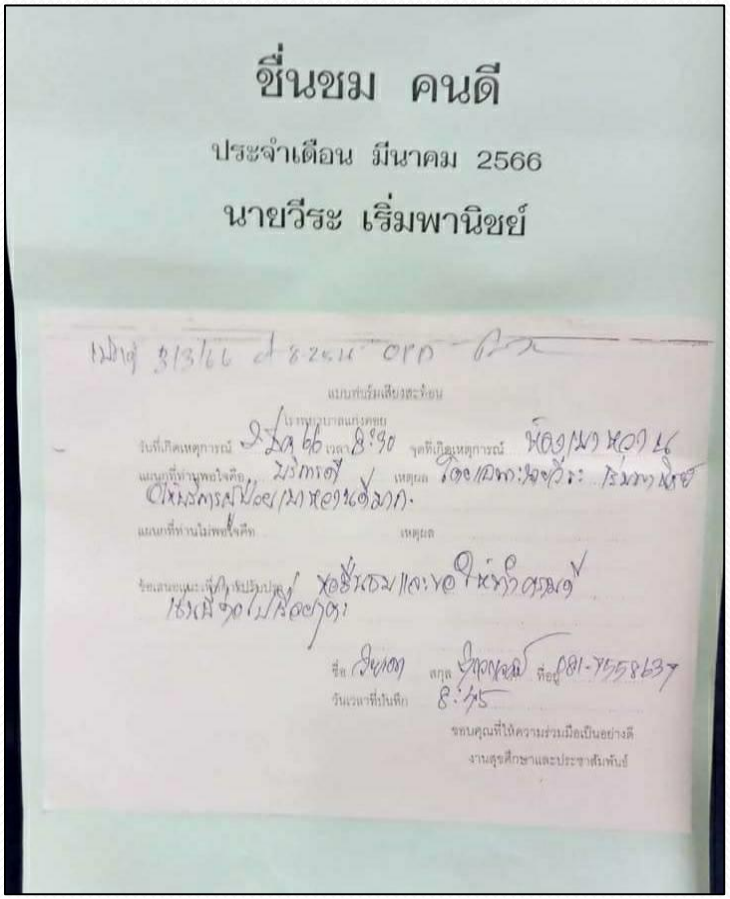
5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์เปล เป้าหมาย 85%



ความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งจากการสอบถามผู้รับบริการเปลที่เป็นผู้สูงอายุจะพึงพอใจมากกับการบริการของศูนย์เปล

ความภาคภูมิใจของหน่วยงาน

พนักงานเปลคุณวีระ เริ่มพานิชย์ ได้รับคำชื่นชมจากผู้รับบริการ ทั้งต่อหน้าและตู้รับความคิดเห็น จำนวนมาก



ชื่นชม คนดี

ประจำเดือน มีนาคม 2566

นายวีระ เริ่มพานิชย์

CQI

พัฒนากระบวนการระบุตัวผู้ป่วย รถเข็นถูกคันฉันปลอดภัย

	ปี2564	ปี2565	ปี2566
อุบัติการณ์ส่งผู้ป่วยรถเข็นผิดเวชระเบียน	0	0	0

การพัฒนาระบบการบริการผู้ป่วย Green Card ในเครือข่าย

ทุกรพสต.แบบเดียวกัน

หลังการตรวจ

รวบรวมส่งคืนข้อมูลที่เร่งด่วนตามช่องทางสื่อสารด้วยไลน์ทุกรพสต./TEL/ผู้จัดการFCT

รพสต. 5 อันดับแรก

ปี2564		ปี2565		ปี2566	
1.รพสต.ทับกวาง	225	1.รพสต.ทับกวาง	198	1.รพสต.ทับกวาง	205
2. รพสต.โป่งก้อนเส้า	37	2. รพสต.บ้านป่า	34	2. รพสต.บ้านป่า	29
3.รพสต.ชะอม	30	3.รพสต.โป่งก้อนเส้า	28	3.รพสต.ชะอม	25
4.รพสต.หินซ้อน	22	4.รพสต.ตาลเดี่ยว	18	4.รพสต.ตาลเดี่ยว	17
5.รพสต.ตาลเดี่ยว	11	5.รพสต.ท่าตูม / ท่าคล้อ	5	5.รพสต.ชำผักแพว	5
รวมทั้งหมด	325 ราย	รวมทั้งหมด	283 ราย	รวมทั้งหมด	283 ราย

5 อันดับอาการพบบ่อย

1.เจาะเลือด
2.มีไข้สูง / ตัวร้อน
3. ปวดศีรษะวิงเวียน
4. ปวดท้อง / ท้องเสีย
5. รับยาโรคเรื้อรัง / อุบัติเหตุ

ความเสี่ยงที่สำคัญ

- พฤติกรรมบริการ พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพนักงานเปล
- ขาดบุคลากรทดแทนในบ้างครั้ง
- จำนวนรถเข็นนั่งไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ
- ใช้รถผิดประเภทรับผู้ป่วย

ปัญหาอุปสรรคและความต้องการสนับสนุน

- ประชาสัมพันธ์ลาไม่มีคนทดแทน
- พนักงานเปลลาบางครั้งขาดคนทดแทน

แผนพัฒนา ปี 2567

* พัฒนาระบบบริการด่านหน้า ทั้งประชาสัมพันธ์และพนักงานเปล

* พัฒนาบุคลากรเพิ่มความรู้และพฤติกรรมบริการ

ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจบริการ

สวัสดีคะ