

PRIVATE 6 BRANDING MOVING FORWARD

จัดทำโดย นางสาวกาญจนา นาคปานเสื่อ และ นางสาวชนิษฐา สารนวน พยาบาลวิชาชีพ
หอผู้ป่วยพิเศษตะวันออก 6 งานการพยาบาลพิเศษทั่วไป ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

แนวปฏิบัติที่ดีในด้าน Medical excellence พัฒนาระบบบริการทางการแพทย์ที่เป็นเลิศ

ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

หอผู้ป่วยพิเศษตะวันออก 6 ให้การบริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยในเวชกรรม ศัลยกรรม ออร์โธปิดิกส์ กลุ่มผู้ป่วยประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และกลุ่ม นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกกลุ่มโรค ซึ่งมีความหลากหลายในการรักษาโรค ที่ผ่านมามีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดเป้าหมายด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากที่สุด (Top box) มากกว่าร้อยละ 80 แต่จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในปี 2566 ไตรมาสที่ 2 และ 3 มี คะแนน Top box เฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 92.68 และ 78.57 ตามลำดับ ซึ่งมีแนวโน้มลดลง และข้อมูลจากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ผู้รับบริการต้องการคือ พฤติกรรมบริการที่ดีจากบุคลากรทางการพยาบาล ด้วยเหตุดังกล่าวเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ทางหอผู้ป่วยจึงได้จัดทำโครงการ Private 6 branding moving forward ขึ้น โดยการสร้างสื่อวีดิทัศน์รูปแบบพฤติกรรมบริการของหอผู้ป่วยพิเศษตะวันออก 6 เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรสามารถปฏิบัติตามได้ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ “โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในดวงใจ คุณภาพระดับมาตรฐานสากล” โดยใช้คำนิยามองค์กร (CQIT) มุ่งยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้บุคลากรทางการพยาบาลมีพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ มีเอกลักษณ์ที่มีความเฉพาะเจาะจงของหอผู้ป่วยพิเศษตะวันออก 6 ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความประทับใจของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความผูกพันและกลับมาใช้บริการซ้ำ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติด้านพฤติกรรมบริการของหอผู้ป่วยพิเศษตะวันออก 6
2. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากที่สุด (Top box) มากกว่าร้อยละ 80
3. ไม่เกิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร

บทเรียนที่ได้รับ

การทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork) มีความร่วมมือร่วมใจกัน มีการปรับตัว ยอมรับการเปลี่ยนแปลง การเปิดใจรับสิ่งใหม่ๆเข้ามา พัฒนาภายใต้คำนิยาม CQIT โดยการใช้กระบวนการ PDCA และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน สามารถช่วยแก้ปัญหา ทำให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการของบุคลากรให้มีพฤติกรรมบริการที่ดีตรงตามมาตรฐานการบริการและมีรูปแบบพฤติกรรมบริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรมีความมั่นใจในการให้บริการ ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ไม่เกิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ประทับใจ กลับมาใช้บริการซ้ำ เป็นหอผู้ป่วยในดวงใจ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในดวงใจ คุณภาพระดับมาตรฐานสากล



Plan เดือนตุลาคม 2566

1. ปรึกษากันนำและทีม IT ของหอผู้ป่วยในการจัดทำสื่อวีดิทัศน์รูปแบบพฤติกรรมบริการของหอผู้ป่วยพิเศษตะวันออก 6 และการจัดทำโครงการ
2. ชี้แจงหลักการและเหตุผลของการจัดทำโครงการให้บุคลากรทุกคนในหอผู้ป่วยรับทราบ
3. ระดมสมองในการพัฒนาแนวทางปฏิบัติด้านพฤติกรรมบริการของหอผู้ป่วยพิเศษตะวันออก 6 โดยได้ข้อสรุปคือควรมีรูปแบบพฤติกรรมบริการที่ชัดเจนที่สามารถปฏิบัติตามได้
4. ปรึกษากัน IT ในการจัดทำสื่อวีดิทัศน์ เพื่อใช้เป็นต้นแบบพฤติกรรมบริการ
5. ประเมินผลการดำเนินงาน
6. นำผลลัพธ์และข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

ไตรมาส 1

Action 15 - 30 พฤศจิกายน 2566

จากการประชุมกลุ่มได้ข้อตกลงร่วมกัน คือมีการเสนอให้จัดทำสื่อวีดิทัศน์พฤติกรรมบริการเพิ่มเติมเรื่อง การส่งกลับ และการติดตามอาการเมื่อผู้รับบริการกลับบ้าน

Plan เดือนตุลาคม 2566

1. จัดตั้งทีมจัดทำสื่อวีดิทัศน์พฤติกรรมบริการส่งกลับและการติดตามอาการผู้รับบริการกลับบ้าน
2. ประเมินผลการดำเนินงาน
3. นำผลลัพธ์และข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข ดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง



ไตรมาส 2

Action มกราคม 2567

ดำเนินโครงการและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และนำไปต่อยอดการบูรณาการหลักและแนวคิดจริยธรรมกับพฤติกรรมบริการ



QR Code สื่อส่งเสริมพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรหอผู้ป่วยพิเศษตะวันออก 6



กระบวนการ PDCA

Do ตุลาคม 2566

1. ทบทวนความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการเรื่องการรับโทรศัพท์ การกล่าวทักทาย การเคาะประตูก่อนเข้าห้อง การตรวจเยี่ยมอาการผู้ป่วย และการรับออกใน morning conference
2. จัดทำสื่อวีดิทัศน์เรื่องการรับโทรศัพท์ การกล่าวทักทาย การเคาะประตูก่อนเข้าห้อง การตรวจเยี่ยมอาการผู้ป่วย และการรับออก เผยแพร่ในแอปพลิเคชันไลน์ของหอผู้ป่วยทุกวันเป็นเวลา 4 สัปดาห์
3. ขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ทุกระดับในการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติด้านพฤติกรรมบริการของหอผู้ป่วยพิเศษตะวันออก 6
4. สุ่มประเมินพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
5. ให้ข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์หากพบบุคลากรไม่ปฏิบัติตามแนวทาง

Check 1 - 15 พฤศจิกายน 2566

1. บุคลากรปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติด้านพฤติกรรมบริการของหอผู้ป่วยพิเศษตะวันออก 6 ร้อยละ 94.57 โดยแบ่งออกตามมาตรฐาน ดังนี้
 - มาตรฐานการรับโทรศัพท์ ร้อยละ 95
 - มาตรฐานการกล่าวทักทายร้อยละ 94.6
 - มาตรฐานการเคาะประตูก่อนเข้าห้อง ร้อยละ 96.3
 - มาตรฐานการตรวจเยี่ยมอาการผู้ป่วย ร้อยละ 93.25
 - มาตรฐานการรับออก ร้อยละ 93.7
2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากที่สุด (Top box) 80.95
3. ไม่มีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ

Do ธันวาคม 2566

1. ทบทวนความรู้เรื่องมาตรฐานการให้บริการ โดยเพิ่มเรื่องการส่งกลับ และการติดตามอาการเมื่อผู้รับบริการกลับบ้าน
2. ขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ
3. จัดทำสื่อวีดิทัศน์มาตรฐานการให้บริการเพิ่มเติมในเรื่องการต้อนรับ การส่งกลับ และการติดตามอาการเมื่อผู้รับบริการกลับบ้าน และเผยแพร่ในแอปพลิเคชันไลน์ของหอผู้ป่วยทุกวันเป็นเวลา 2 สัปดาห์
4. สุ่มประเมินพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

Check ธันวาคม 2566

1. บุคลากรปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติด้านพฤติกรรมบริการของหอผู้ป่วยพิเศษตะวันออก 6 ร้อยละ 98.32 โดยแบ่งออกตามมาตรฐาน ดังนี้
 - สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการรับโทรศัพท์ ร้อยละ 100
 - สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการกล่าวทักทายร้อยละ 98.5
 - สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการเคาะประตูก่อนเข้าห้อง ร้อยละ 100
 - สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการตรวจเยี่ยมอาการผู้ป่วย ร้อยละ 98.7
 - สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการรับออก ร้อยละ 95.4
 - สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการต้อนรับ ร้อยละ 97.5
 - สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการส่งกลับ ร้อยละ 96.5
 - สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการติดตามอาการเมื่อผู้รับบริการกลับบ้าน ร้อยละ 100
2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากที่สุด (Top box) 86.36
3. ไม่เกิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ