

## สรุปนโยบายการวางแผนปรับปรุงพัฒนาแผนกผู้ป่วยนอก(OPD) จังหวัดสระแก้ว

**Concept::** ทำให้ OPD และโรงพยาบาลเป็นของทุกคนในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมคิด ร่วมฝัน(Dream) ร่วมออกแบบ(Design)และร่วมขับเคลื่อน(Drive) เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

### ๑.Dream: สร้างฝันร่วมกัน

มีกระบวนการร่วมคิดร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา OPD และโรงพยาบาล เพื่อให้มีคุณภาพดี บริการดี สะอาด สวยงาม เป็นที่ประทับใจ

### ๒. Design:ออกแบบร่วมกัน

#### ๒.๑ standard พัฒนามาตรฐานที่สำคัญ

- security มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สำหรับผู้รับบริการ ญาติ และเจ้าหน้าที่ทุกคน
- Clean มีความสะอาด(เก่าได้แต่ให้สะอาด) ปลอดภัยทั้งทางกายภาพและทางคลินิก
- Convenience มีความสะดวกในการนัดตรวจผู้รับบริการ มี Appointment center เป็นจุดนัดตรวจและมีเบอร์โทรศัพท์เดียวเป็นที่รู้จักของคนทั้งจังหวัด
- Service เน้นพฤติกรรมบริการของบุคลากรทุกระดับ ตรวจสอบตรง เวลาไม่รอนาน บริหารจัดการคนไข้ให้หมดภายในเวลาที่เหมาะสม สร้างประสบการณ์ที่ดีให้ผู้รับบริการ โดยใช้ถุงผ้าทุกโรงพยาบาล
- IT พัฒนาระบบการสื่อสารด้วย IT มีระบบคิวทั้งจังหวัด (นัดหมายก่อนเข้า รพ. ระหว่างอยู่ใน รพ. และ นัดหมายครั้งต่อไป) แจ้งเตือนการนัดหมาย การกินยา การปฏิบัติตนผ่าน Smart phone และมีช่องทางบริจาคผ่าน QR code เป็นต้น
- Instruction มีระบบการให้คำแนะนำที่ดี มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการและลดข้อร้องเรียน

#### ๒.๒ Option เสริมเพื่อให้สะดวกสบาย มีความประทับใจ เป็นแบบอย่างที่ดีของชุมชนและสังคม

- มีระบบบริการน้ำ ร้านอาหาร สวนหย่อม ที่พักผ่อน และภูมิสถาปัตย์

#### ๒.๓ System

- วิเคราะห์จำนวนผู้ป่วย จัดระบบนัดหมายล่วงหน้า ระบบส่งต่อ ระบบตรวจ/รับยาที่ รพ.สต.
- มีระบบธรรมาภิบาลที่ดี กรรมการบริหารโรงพยาบาลมาจากทุกภาคส่วน

#### ๒.๔ M&E

- ๕ ส.ต่อเนื่อง KPI สอบถามความคิดเห็น ความพอใจ แบบง่ายๆหลายระบบ Third party ผ่าน Feedback พูดคุยกัน เดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อหาจุดเปลี่ยนหรือรูปแบบดี ๆ ขยายผลการพัฒนาร่วมกัน นำเสนอแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คปสจ. ต่อเนื่อง

### ๓. Drive: ขับเคลื่อนแบบมีส่วนร่วม

#### ๓.๑ โครงสร้างกรรมการบริหารโรงพยาบาลแบบมีส่วนร่วม

#### ๓.๒ พัฒนาทีมงาน

##### ๓.๒.๑ คณะทำงานภายใน

##### ๓.๒.๒ สร้างการมีส่วนร่วมให้มี จิตอาสา และภาคประชาชน ร่วมกิจกรรม

#### ๓.๓ สื่อสารเป้าหมายและแนวทางไปสู่การปฏิบัติให้ครอบคลุมที่ภาคส่วน

#### ๓.๔ ขับเคลื่อนเชิงระบบให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

นัดหมายการประชุมคณะทำงาน เพื่อติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานครั้งที่ ๒ ประมาณเดือนเมษายน