

“Care D+ Team” โครงการสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

โรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง อำเภอยางเชียงใหม่ จังหวัดน่าน

หลักการและเหตุผล

“Care D+ Team” เป็น 1 ใน 13 นโยบาย ที่กระทรวงสาธารณสุขได้มุ่งเน้นในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อแก้ปัญหาให้แก่บุคลากรในเชิงโครงสร้างและระบบ เช่น การลดความแออัด การจัดการบริการที่ดี โดยโครงการ “Care D+ Team” เป็นโครงการที่ต้องการสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ให้บริการ และการรับบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการด้วย เนื่องจากที่ผ่านมากระทรวงสาธารณสุขพบปัญหาความไม่เข้าใจ การร้องเรียนจนนำไปสู่การฟ้องร้องกว่าร้อยละ 90 ผู้ให้บริการเองก็เกิดความท้อแท้สิ้นหวัง หลายคนออกจากระบบราชการเพราะอยู่ไม่ได้ ดังนั้นจะต้องเสริมสร้างและแก้ไขปัญหา เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้คนทำงานยังอยู่ในระบบได้ การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญและนำมาสู่การเกิดโครงการ “Care D+ Team” หรือญาติเฉพาะกิจ เป็นมิตรถาวร เป็นทีมเชื่อมประสานใจ ทำให้ผู้มารับบริการทราบข้อกังวล เข้าใจถึงขั้นตอนการรักษาต่างๆ (ชลน่าน ศรีแก้ว, 2566)

โรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง อำเภอยางเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง ในจังหวัดน่าน ซึ่งได้มีการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล มุ่งเน้นการพัฒนาการบริการผู้ป่วย และการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร โดยกำหนดเป็นเป้าประสงค์หลักของโรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง มีการกำหนดพันธกิจของโรงพยาบาล โดยเน้นด้านการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุข ทั้ง 4 มิติแก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ และพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและให้มีความสุขกับการทำงาน ซึ่งจากการดำเนินงานของโรงพยาบาล พบปัญหาจากการบริการผู้ป่วย ได้แก่ ความไม่พึงพอใจในการบริการของผู้ป่วย ต่อมาตรฐานการบริการและด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร ซึ่งโรงพยาบาลเชียงใหม่กลางได้มีการพัฒนาบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรมีความสุข มีสมรรถนะด้านบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการภายในและภายนอก โดยในเดือนตุลาคม 2566 โรงพยาบาลน่าน ร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ Care D+ Team มีบุคลากรของโรงพยาบาลเข้าร่วมประชุม 12 คน

ดังนั้นเพื่อขยายผลการพัฒนาบุคลากรในโรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง ตาม โครงการ Care D+ Team ของกระทรวงสาธารณสุข ให้ครอบคลุมและทั่วถึงบุคลากรทั้งองค์กร โรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง จึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้นโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร และผู้รับบริการภายในและภายนอกให้มีพึงพอใจในบริการของโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อขยายผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของโรงพยาบาลตามแนวคิด “Care D+ Team” ให้ครอบคลุม ทั่วถึงทั้งองค์กรของโรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง
2. เพื่อให้บุคลากรของโรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง มีแนวปฏิบัติด้านบริการของบุคลากรที่เป็นแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร

ตัวชี้วัด

1. บุคลากรของโรงพยาบาลเชียงใหม่กลางที่ผ่านการอบรมโครงการ “Care D+ Team” $\geq 90\%$
2. โรงพยาบาลเชียงใหม่กลาง มีการกำหนดแนวปฏิบัติด้านบริการของบุคลากรโรงพยาบาล

ระยะเวลาดำเนินการ

เดือน กุมภาพันธ์ - เมษายน 2567

วิธีดำเนินการ

1. ประชุมถอดบทเรียน บุคลากรที่เคยเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการโครงการ “Care D+ Team” เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาการประชุม รวมทั้งระดมสมองหาแนวทางการขยายผลการพัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย ครอบคลุมหน่วยงานย่อยในโรงพยาบาลเชียงใหม่
2. กำหนดหัวข้อ เนื้อหา ระยะเวลา กลุ่มเป้าหมาย การประชุมเชิงปฏิบัติการโครงการ “Care D+ Team” ของโรงพยาบาลเชียงใหม่

กลุ่มเป้าหมาย โดยจำแนก เป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 กลุ่มเป้าหมายบุคลากร หน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้ป่วย

2.2 กลุ่มเป้าหมายบุคลากร หน่วยงานที่ให้บริการแก่บุคลากรภายในและผู้รับบริการ

ภายนอก เช่น Back office

ระยะเวลา/จำนวน แบ่งการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็น 3 รุ่นๆละ 1 วัน รวมจำนวน 134 คน
สถานที่ ห้องประชุมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงใหม่

วิทยากร จากบุคลากรที่เคยเข้ารับการประชุมเชิงปฏิบัติการ “Care D+ Team” จาก

โรงพยาบาลน่าน จำนวน 12 คน

หัวข้อ/เนื้อหาการประชุมเชิงปฏิบัติการ

- การแต่งตั้ง “Care D+ Team” ระดับโรงพยาบาลและหน่วยงานย่อย
- การแต่งกายของทีม “Care D+ Team”
- การกำหนดชุดแต่งกายของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงใหม่
- การสื่อสารต่อผู้รับบริการภายในและภายนอก เช่นการใช้คำพูด การบอกทาง
- การรับโทรศัพท์
- การจัดทำป้ายชื่อของบุคลากรทุกคน
- ฯลฯ

3. นำเสนอผลการประชุมถอดบทเรียนต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อขออนุมัติเบื้องต้น
4. จัดทำโครงการ “Care D+ Team” เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อเสนอต่อองค์การเภสัชกรรมเพื่อขออนุมัติงบประมาณ
5. ประเมินผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ

- ประเมินความพึงพอใจของบุคลากร หลังการประชุม

- ประเมินอัตราผู้เข้าประชุม

- ประเมินอัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในและภายนอก ทุก 3 เดือน

6. ประชุมทีม “Care D+ Team” ของโรงพยาบาลเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานโครงการ “Care D+ Team” เพื่อพัฒนาต่อเนื่อง ทุก 6 เดือน

งบประมาณ จากองค์การเภสัชกรรม จำนวน 29,660 บาท (สองหมื่นเก้าพันหกร้อยหกสิบบาทถ้วน)

เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ดังนี้

1. ประชุมเชิงปฏิบัติการ “Care D+ Team” บุคลากรโรงพยาบาลเชียงใหม่ จำนวน 134 คน

ค่าอาหารกลางวัน คนละ 70 บาท* 1 มื้อ * 134 คน	เป็นเงิน	9,380 บาท
ค่าอาหารว่าง คนละ 35 บาท* 2 มื้อ * 134 คน	เป็นเงิน	9,380 บาท
2. ประชุมทีม "Care D+ Team" ของโรงพยาบาล เพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานโครงการ "Care D+ Team" ของโรงพยาบาล		
ค่าอาหารกลางวัน คนละ 70 บาท* 2 มื้อ * 20 คน	เป็นเงิน	2,800 บาท
ค่าอาหารว่าง คนละ 35 บาท* 2 มื้อ * 20 คน	เป็นเงิน	1,400 บาท
3. จัดทำป้ายชื่อของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงใหม่ เพื่อเป็นอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลและปฏิบัติตามแนวปฏิบัติเรื่องสิทธิของผู้ป่วย		
ค่าป้ายชื่อ 134 อัน*50 บาท	เป็นเงิน	6,700 บาท
	รวม	29,660 บาท
		(สองหมื่นเก้าพันหกร้อยหกสิบบาทถ้วน)

การประเมินผล

1. อัตราความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการเชิงปฏิบัติการ
2. อัตราของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงใหม่ที่เข้าร่วมการประชุมวิชาการเชิงปฏิบัติการ
3. อัตราความพึงพอใจของบุคลากร และผู้รับบริการภายนอก


ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. โรงพยาบาลเชียงใหม่มีการขยายผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของโรงพยาบาลตามแนวคิด "Care D+ Team" ได้ครอบคลุม ทัวถึงทั้งองค์กร
2. บุคลากรของโรงพยาบาลเชียงใหม่ มีแนวปฏิบัติด้านบริการของบุคลากรที่เป็นแนวทางเดียวกัน ทั้งองค์กร
3. บุคลากรของโรงพยาบาลมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี
4. ผู้รับบริการของโรงพยาบาล มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

ผู้เขียนโครงการ


 (นางจิตติมา ปัญญาชนะ)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ผู้อนุมัติโครงการ


 (นายอภิชาติ สถาวรวิวัฒน์)
 นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่

ประชุมเชิงปฏิบัติการ

“Care D+ Team” โครงการสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

โรงพยาบาลเชียงใหม่ อําเภอเชียงใหม่ จังหวัดน่าน

สถานที่ ห้องประชุม สำนักงานสาธารณสุขอําเภอเชียงใหม่ อําเภอเชียงใหม่

เวลา

8.30 -9.00 น.	ลงทะเบียน
9.00 -9.30 น.	พิธีเปิด โดย น.พ.อภิชาติ สดาวรรวิวัฒน์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่
9.30 - 10.00 น.	แบ่งกลุ่ม จำลองสถานการณ์การให้บริการแก่บุคลากรภายในและผู้รับบริการภายนอก
10.00 - 10.15 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.15 - 11.00 น.	นำเสนอผลการจำลองสถานการณ์แต่ละกลุ่ม
11.00 - 12.00 น.	การบรรยายและฝึกปฏิบัติการเสริมสร้างบุคลิกภาพ
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารร่วมกัน
13.00 - 14.00 น.	การบรรยายและฝึกปฏิบัติการเสริมสร้างบุคลิกภาพ (ต่อ)
14.00 - 14.45 น.	บรรยายและฝึกปฏิบัติการ แต่งหน้าและทรงผม
14.45 -15.00 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
15.00 - 15.30 น.	เกมส์เสริมสร้างบุคลิกภาพ
15.30 - 16.00 น.	แบ่งกลุ่มจัดทำแนวปฏิบัติ Care D+ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่
16.00 - 16.10 น.	แจ้งแนวปฏิบัติการแต่งกายของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงใหม่
16.10 - 16.20 น.	ตอบแบบประเมินผลการประชุม
16.20 - 16.30 น.	ปิดการประชุม