



CQI. เรื่อง ตึกสวย น่าอยู่ ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

งานผู้ป่วยในหญิง

โรงพยาบาลจุฬารัตน์

ปี 2549

สภาพปัญหา (Problem)

- โครงสร้างตึกทึบ
- ห้องน้ำสกปรก

ผลการวิเคราะห์ปัญหา

1. เจ้าหน้าที่

- ขาดความตระหนัก
- อุปกรณ์ไม่เพียงพอ
- ขาดการตรวจสอบ

2. ผู้ป่วย

- ขาดความเข้าใจในการใช้ห้องน้ำ
- ขาดความตระหนักในการช่วยกันรักษาความสะอาด
- ได้รับคำแนะนำด้านอาคารสถานที่และการใช้ห้องน้ำไม่ครอบคลุม

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ตัวเป้า

ลดอัตราข้อร้องเรียนด้านสถานที่

เป้าดู

ดัชนีชี้วัด

1. อัตราข้อร้องเรียนด้านอาคารสถานที่เป็น 0
2. ผู้รับบริการทุกคนได้รับคำแนะนำด้านอาคารสถานที่ 100%

ขั้นตอน (Plan)

วัตถุประสงค์

เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียน

ผลที่คาดว่าจะเกิด

- ผู้รับบริการพึงพอใจ
- ไม่มีข้อร้องเรียนด้านอาคารสถานที่

ปฏิบัติ (DO)

1. จัดทำมาตรฐานในการใช้สวมซ้กโครก
2. กำหนดระยะเวลาดำเนินงานและผู้รับผิดชอบ
3. กำหนดแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงาน

ปรับเปลี่ยน

1. ด้านอาคารสถานที่

1.1 การทำความสะอาด

- เพิ่มเวลาทำความสะอาดขึ้นในช่วงเช้าและช่วงบ่าย
- พนักงานประจำตึกเป็นผู้กำหนดตารางการปฏิบัติงานด้วยตนเอง
- กรณีรับผู้ป่วยใหม่ให้เจ้าหน้าที่แนะนำด้านอาคารสถานที่และการใช้ห้องน้ำทุกราย
- จัดทำวิธีการใช้ส้วมแบบชักโครก

2. ด้านอุปกรณ์

- ให้พนักงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้สำรวจและเขียนอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ด้วยตนเอง

3. ด้านโครงสร้างอาคาร

1. จัดสวนหย่อมเพื่อคืนธรรมชาติให้ผู้รับบริการ
2. ตกแต่งอาคารด้วยต้นไม้ และสมุนไพรใกล้บ้าน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ตัวเป้า

ลดอัตราข้อร้องเรียนด้านสถานที่

เป้าค

ดัชนีชี้วัด

1. อัตราข้อร้องเรียนด้านอาคารสถานที่เป็น 0
2. ผู้รับบริการทุกคนได้รับคำแนะนำด้านอาคารสถานที่ 100%

สรุป (Action)

1. อัตราซื้อร้องเรียนลดลงจากเดิม
2. อัตราซื้อร้องเรียนด้านอาคารสถานที่ เป็น 0 ราย
3. ผู้รับบริการ ได้รับคำแนะนำด้านอาคารสถานที่ 100 %
4. ได้รับคำชมเชยเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ทั้งจากผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงานจากหน่วยงานอื่นๆ



ตารางแสดงข้อมูลก่อนทำ CQI

สภาพปัญหา	เดือน ม.ค.49	เดือน ก.พ.49	เดือน มี.ค.49
1. ข้อร้องเรียนเรื่องห้องน้ำไม่สะอาด	3 ราย	2 ราย	2 ราย
2. ข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมด้านอาคาร	2 ราย	1 ราย	1 ราย

ตารางแสดงข้อมูลหลังทำ CQI

สภาพปัญหา	เดือน เม.ย.49	เดือน พ.ค.49
1. ข้อร้องเรียนเรื่องห้องน้ำไม่สะอาด	1 ราย	0 ราย
2. ข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมด้านอาคาร	0 ราย	0 ราย