การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง CQI

1. **เรื่อง** ทำงานด้วยใจรัก พร้อมพิทักษ์ทรัพย์สิน

2. **ชื่อ** เจ้าของผลงาน เจ้าหน้าที่ ร.ป.ภ. ทุกนาย

3. **ความเป็นมา เหตุผลในการพัฒนา**

ด้วยหน่วยงาน ร.ป.ภ. เป็นหน่วยงานที่อยู่ด่านหน้า มีหน้าที่ในการดูแลรักษาทรัพย์สินของโรงพยาบาล และของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลตลอดจนผู้พักอาศัยในโรงพยาบาล ไม่ให้สูญหายและเสียหาย คอยเฝ้าระวังภัยต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น เช่น อัคคีภัย ฯลฯ และยังทำหน้าที่คอยให้บริการ คำแนะนำต่างๆ ที่ผู้ป่วย และญาติต้องการทราบ เช่น ตึกตรวจโรค ตึกผู้ป่วยที่อยู่รักษา ให้บริการอำนวยความสะดวกทางด้านการจราจร สถานที่จอดรถและยังทำหน้าที่คอยช่วยเหลือกลุ่มงานผู้ป่วยนอก ตึกผู้ป่วยในตามที่ถูกร้องขอ เช่น ช่วยควบคุมพฤติกรรมผู้ป่วยที่ก้าวร้าว ออกติดตามผู้ป่วยหลบหนี

จากใบอุบัติการณ์ในปี 2554 มีเหตุการณ์ทรัพย์สินของทางราชการและผู้พักอาศัยในโรงพยาบาลถูกลักขโมยสูญหาย 2 ครั้ง จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าว ทีม ร.ป.ภ. มองเห็นความสำคัญในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จึงได้นำมาประชุมพูดคุยปรึกษาหารือกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไขรักษาดูแลทรัพย์สินของทางราชการและผู้พักอาศัยในโรงพยาบาลไม่ให้สูญหายซ้ำ

4. **กระบวนการ**

ประชุมร่วมกันพบว่ามีสาเหตุอยู่ 3 ด้าน

1. ด้านสิ่งแวดล้อม

พื้นที่ภายในโรงพยาบาลมีมุมอับที่มีความเสี่ยงเยอะ เวลากลางคืนมีความมืดมาก แสงสว่างจากไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ เป็นที่หลบซ่อนตัวของขโมยได้ดี

2. ด้านบุคลากร

เจ้าหน้าที่บางคนขาดความตระหนักในการทำหน้าที่ในการออกตรวจ ออกตรวจไม่ครอบคลุมพื้นที่ตามจุดตรวจ มีความประมาท คิดว่าไม่มีใครกล้าเข้ามาขโมยทรัพย์สิน คิดว่าขโมยอยู่ที่มืด เจ้าหน้าที่อยู่กลางแจ้ง

3. ด้านระบบ

- เวลาในการออกตรวจมีระยะความห่างเกินไป ออกตรวจตรงเวลาทุก 2 ชั่วโมง เป็นที่สังเกตได้ของขโมย
- ยานพาหนะมีเสียงดัง ขโมยมองเห็นรู้ตัวก่อน

วัตถุประสงค์

- เพื่อทรัพย์สินของโรงพยาบาลไม่มีการสูญหาย
- เพื่อทรัพย์ของบุคลากรในโรงพยาบาลไม่มีการสูญหาย
- เพื่อเจ้าหน้าที่ผู้พักอาศัยในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจ

5. **หลักฐานวิชาการ**

การดำเนินงาน เริ่มเดือนพฤศจิกายน 2553 – เมษายน 2555 ใช้ระบบบริหารความปลอดภัยสมัยใหม่ (การไฟฟ้าฝ่ายผลิต www.sfety36.multipliy.com)

ด้านสิ่งแวดล้อม

- มีการส่งซ่อม ติดตั้งไฟส่องสว่าง ตามแนวรั้ว ตามจุดเสี่ยงเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีแสงสว่างเพียงพอ
- ตรวจสอบไฟฟ้าจุดไหนชำรุดก็ส่งซ่อม
- มีการทำ 5 ส. ของบ้านพักของคณะกรรมการบ้านพัก
- แจ้งให้ผู้พักอาศัยในโรงพยาบาล ถ้าพบเหตุคนแปลกหน้าหรือมีพิรุธ ให้โทรแจ้ง ร.ป.ภ. เพื่อออกตรวจสอบทันท่วงที

ด้านบุคลากร

- เพิ่มความตระหนักในการทำงาน ออกตรวจพื้นที่ให้ครอบคลุมพื้นที่ ตามจุดเสี่ยงต่างๆ และให้ครบตามจุดตรวจทุกจุด มีสมุดลง๙อในแต่ละจุดรอบโรงพยาบาล

ด้านระบบ

- ระยะเวลาในการออกตรวจให้มีความถี่เพิ่มมากขึ้นเป็นทุก 1 ชั่วโมง เดิม 2 ชั่วโมง/ครั้ง แต่ละชั่วโมงไม่ฟิกเวลาออกตรวจตายตัว
- วิธีการออกตรวจเน้นมีรถจักรยานหรือเดินออกตรวจเป็นคู่
- อุปกรณ์ใช้งานพร้อมใช้งานเสมอ ตรวจสอบไฟฉายมีแสงสว่างเพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่ก็เปลี่ยนถ่านทันที วิทยุสื่อสาร กระบองไม้

6. ตัวชี้วัดในการพัฒนาและผลลัพธ์

ผลลัพธ์ / ตัวชี้วัด (จากอุบัติการณ์)

- ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสูญหายร้อยละ 0 (ก่อน 2 ครั้ง)
- ทรัพย์สินของผู้พักอาศัยในโรงพยาบาลสูญหายร้อยละ 0 (ก่อน 2 ครั้ง)
- เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 90

7. แผนพัฒนาต่อเนื่อง

- จะมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดเสี่ยงทุกพื้นที่ภายในโรงพยาบาล เพื่อตรวจสอบดูแลรักษาความปลอดภัยให้มีคุณภาพมากขึ้น
- เชิญบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านการรักษาความปลอดภัยมาให้ความรู้แก่ ร.ป.ภ. ของโรงพยาบาล

หน่วยรักษาความปลอดภัย
ผู้รับผิดชอบโครงการ