

เส้นทางสู่รางวัล

United Nations Public Service Awards

โรงพยาบาลโสธร จังหวัดโสธร



นางฤดี สุทธิสาร
หัวหน้างานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลโสธร



โรงพยาบาลโสธร

บุคลากร 2552

ข้าราชการ 466
54.59%

ลูกจ้างชั่วคราว
30.46% 279

ลูกจ้างประจำ
13.86% 127

พนักงานราชการ
1.09% 10

รวม 882

ที่มา : ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ (ที่ปฏิบัติงานจริง ณ 22 พ.ค. 2552)



บุคลากรสาขาหลัก

แพทย์ 29

ทันตแพทย์ 10

เภสัชกร 23

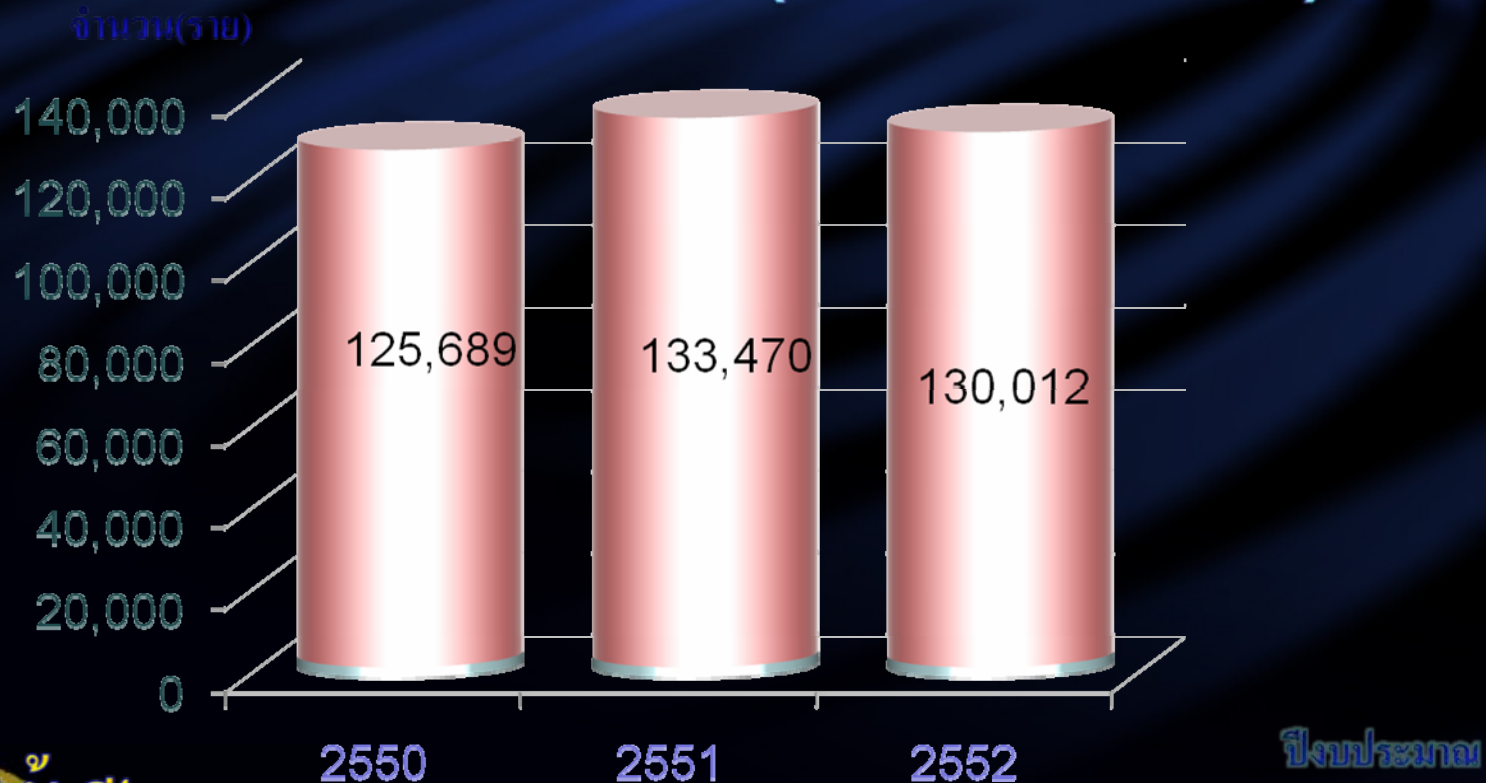
พยาบาลวิชาชีพ 274

พยาบาลเทคนิค 25



จำนวนผู้รับบริการรวมทุกประเภท

ปีงบประมาณ 2550 – 2552 (เปรียบเทียบ 6 เดือนแรก)



ข้อมูลทั้งปี

2550 226,264 2551 249,275

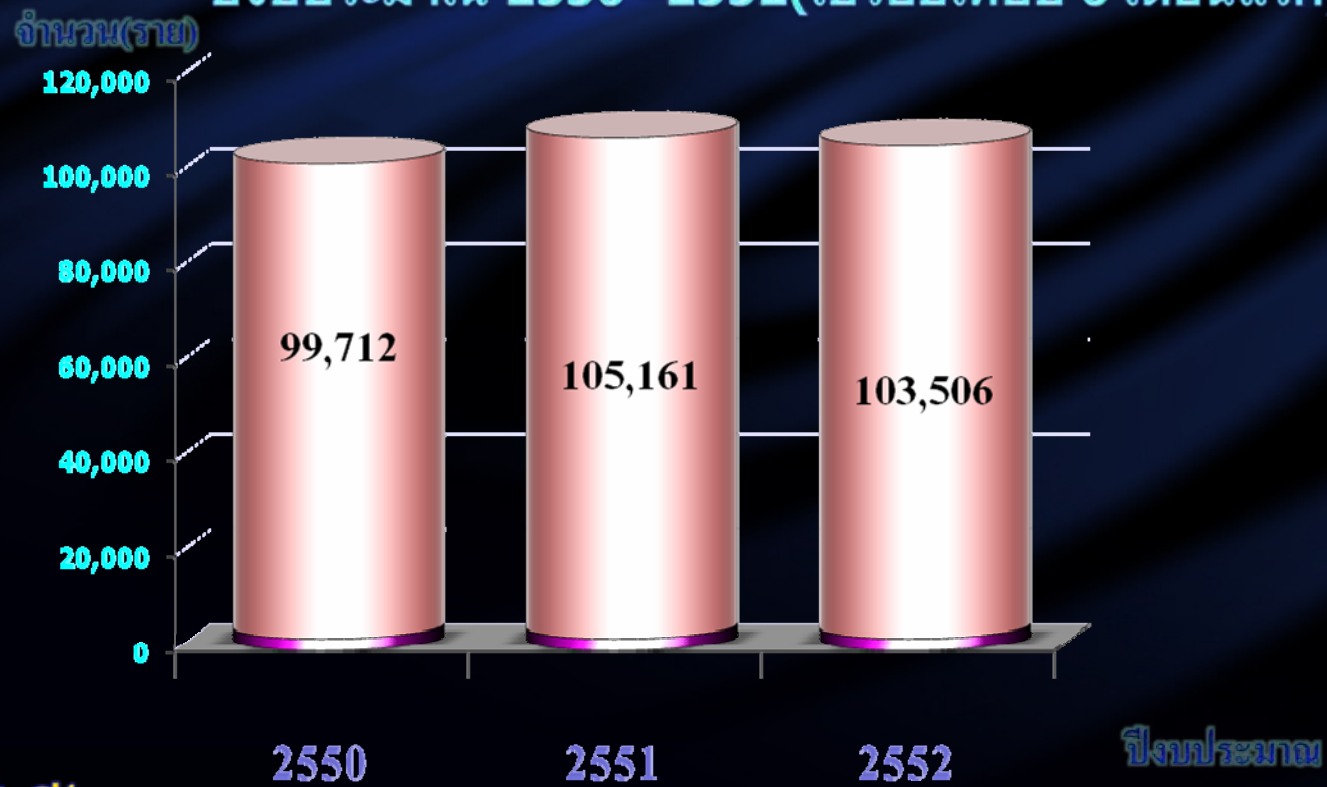
เฉลี่ยต่อวัน

879 933 909



จำนวนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ปีงบประมาณ 2550 – 2552 (เปรียบเทียบ 6 เดือนแรก)



ข้อมูลทั้งปี

235,025 214,457

เฉลี่ยต่อวัน

697 735 723

ที่มา : ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (22 พฤษภาคม 2552)



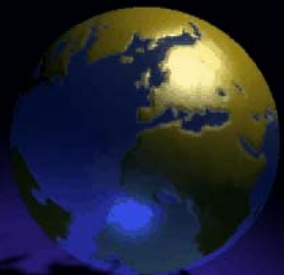


ปฐมบท



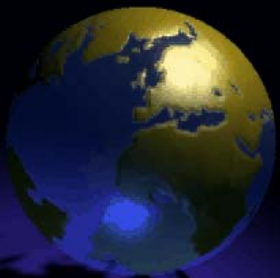
โรงพยาบาลโสธร ได้รับรางวัล "คุณภาพบริการประชาชน"
"กระบวนการบริการผู้ป่วยนอก" ปี พ.ศ. 2548

จากสำนักงาน กพร





รับรางวัล”คุณภาพบริการประชาชน” จาก กพร





ตัวแทนของประเทศไทย

พฤศจิกายน 2550

กพร.และกระทรวงสาธารณสุข เลือกโรงพยาบาลโสธร
และอีก 14 หน่วยงานเป็นตัวแทนของประเทศไทย
เพื่อเข้าชิงรางวัล

*United Nations
Public Service Awards 2008*

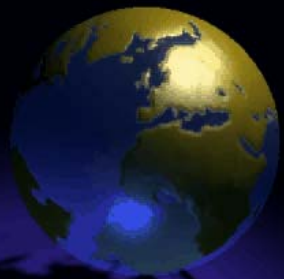




UNITED NATIONS PUBLIC SERVICE AWARDS

About UNPSA

The United Nations Public Service Awards is the most prestigious international recognition of excellence in public service. It rewards the creative achievements and contributions of public service institutions to a more effective and responsive public administration in countries worldwide. Through an annual competition, the UN Public Service Awards promotes the role, professionalism and visibility of public service.



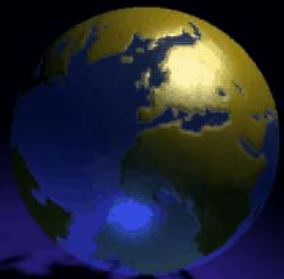
Who is Eligible?

All Public organizations/agencies at national and sub-national levels, as well as public/private partnerships and organizations performing outsourced public service functions, are eligible for nomination. The United Nations Public Service Awards take into consideration a geographical distribution of five regions. In order to level the playing field for nominations received from countries with varying levels of development and income, the following five regions have been established:

- Africa;
- Asia and the Pacific;
- Europe and North America;
- Latin America and the Caribbean; and
- Western Asia.

Nominations have to be made by another entity than the institution being nominated, i.e. **self-nominations will not be accepted**. Eligible nominators include: Government departments and agencies; universities, non-governmental organizations, professional associations, etc.

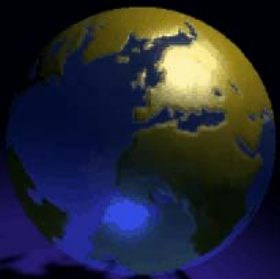
Purely scientific innovations, e.g. in medical or environmental science, do not qualify for the United Nations Public Service Awards.





The 2008 UNPSA

- Category 1 - Improving transparency, accountability, and responsiveness in the Public Service
- **Category 2 - Improving the delivery of services**
- Category 3 - Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms
- Category 4 - Advancing knowledge management in government

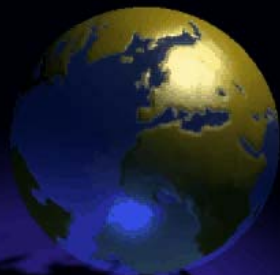




Category 2

Improving the delivery of services

Criteria	Description
Increases Efficiency	Streamlines processes, reduces red tape, and improves coordination and other measures increasing efficiency. An increase in efficiency must be supported by quantifiable indicators, surveys, questionnaires, etc.
Provides High-Quality Service Delivery	Provides timeliness, courtesy, access and client-orientation in public service delivery. Includes the availability of government services at times and in ways that are more convenient to the public, speedy processing of applications or claims, reduction in the amount of paperwork and other activities citizens must perform in order to demonstrate compliance.
Transforms Administration	Involves transformation within a large framework rather than incremental improvements. Innovative methods, tools and techniques, in the context of a given country or region, are applied to themes such as modernization, change of organizational culture, administrative reforms or the overhaul of government service delivery procedures.
Introduces a New Concept	Introduces a unique idea, distinctively new approach to problem solution, or unique policy or implementation design, in the context of a given country or region, for transparency, accountability and responsiveness in the Public Service.

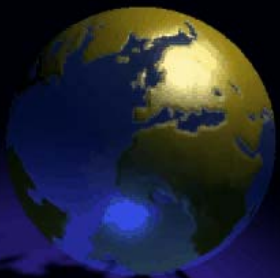




Step 1

ส่งข้อมูลเข้าประกวดโดยการตอบคำถาม 6 ข้อ (ตอบไม่เกิน 500 คำ)

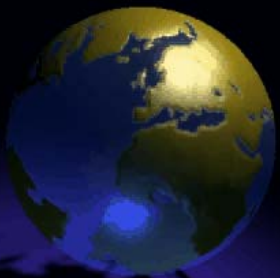
1. The situation before the initiative (The problem)
สถานการณ์และความเป็นมาของปัญหา
2. The key benefits resulting from the initiative KPI (the Solution) **ตัวชี้วัดผลสำเร็จในการพัฒนา**
3. The team who proposed and implemented the solution
ทีมในการพัฒนา





Step 1

- 4. (A) Strategies used to implement the initiative
แผนกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา
- 4. (B) The key development and implementation steps
กุญแจสำคัญในการพัฒนาโรงพยาบาล
- 4. (C) The main obstacles encountered
ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการแก้ไขปัญหา
- 4. (D) Budgeting for development as follow
ใช้ทรัพยากรอะไรบ้างในการแก้ไขปัญหามีค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง

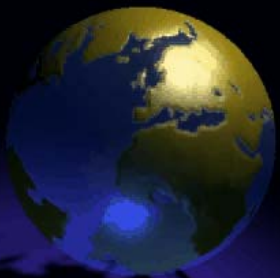




Step 1

5. The initiative is sustainable and transferable
กระบวนการที่เกิดขึ้นมีเสถียรภาพและสามารถทำได้
ในพื้นที่อื่นหรือไม่

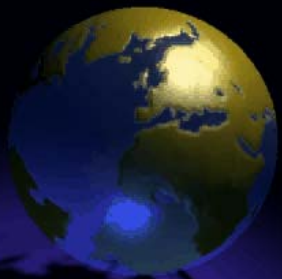
6. The key elements that made our initiative became
successful
การพัฒนาระบบบริการให้เข้มแข็ง



1.The situation before the initiative

The problem) สถานการณ์และความเป็นมาของปัญหา

- The service had many steps taking a long time, for example, 6-7 hours for some clients until the conclusion of the service process



1.The situation before the initiative

The problem) สถานการณ์และความเป็นมาของปัญหา

- There are 2-3 complaint letters a day saying that
- “The hospital was a slaughter house.”
- “The nurse should perform better service.”
- “Poor service”,
- “Wishing the nurse would smile more.”
- “The hospital has only a few doctors and they come rather late, making the patient spend a long time in the hospital”,
“Patients need a quicker service. ”,
- “There is untidy and dirty environment and especially the toilets - smell bad.”,
- “The hospital should take better care at this stage.” and
“The hospital should cooperate with other care providers and not rely on patient self-help alone”.



2.The key benefits resulting from the initiative KPI (the Solution) ตัวชี้วัดผลสำเร็จในการพัฒนา

- The Patient Satisfaction results after developing and implementing turnaround strategies were as follows:
 - Jan 2005 87.45%
 - Jan 2006 88.3%
 - Jan 2007 89.4%
 - July 2007 92.3%
 - waiting time was only 56 minutes.
(Standard waiting time is < 1 hr 30 min.)



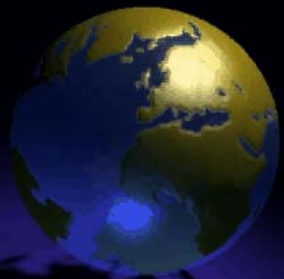
3. The team who proposed and implemented the solution ทีมในการพัฒนา

- The PCT OPD include doctors,
- pharmacists,
- lab and X-ray staff,
- technicians,
- nurses,
- ward officials,
- psychologists,
- physical therapists and other professionals.



3.The team who proposed and implemented the solution ทีมในการพัฒนา

- The achievement came about through brainstorming, teamwork, and cooperation among the participants. The executive promotes budgeting. The hospital lets the winning team attend seminars focusing on good organization, gives special bonuses and admires the team by declaring a job well done.



4. (A) Strategies used to implement the initiative

แผนกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา

- กลยุทธ์ “การบริการ ณ จุดเดียว”
- กลยุทธ์ “ลดความแออัด”
- กลยุทธ์ “บริการเชิงรุก”
- กลยุทธ์ “รอคอยอย่างมีคุณค่า”
- กลยุทธ์ “ทางเลือกที่หลากหลาย”
- กลยุทธ์ “พัฒนาสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล”
- กลยุทธ์ “พัฒนาบุคลากรสู่การบริการที่เป็นเลิศ”



4. (A) Strategies used to implement the initiative

แผนกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา

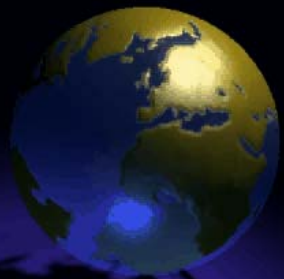
- Using one stop service in every unit where possible. กลยุทธ์ “การบริการ ณ จุดเดียว”
- Reducing overcrowded services by changing the service hours from 8 am to 16 pm to 7 am to 16 pm every day. Increase service times from 16 to 21 pm on weekdays. On Saturday, Sunday and holidays service hours are from 9 am to 13 pm. กลยุทธ์ “ลดความแออัด”



4. (A) Strategies used to implement the initiative

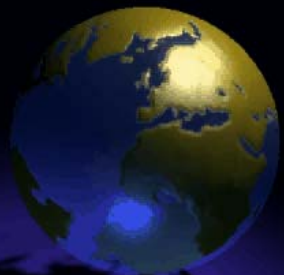
แผนกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา

- Doing the aggressive change by creating two primary care units. กลยุทธ์ “บริการเชิงรุก”





หน่วยกู้ชีพดีเด่น การให้บริการระดับประเทศ





หน่วยกู้ชีพดีเด่น การให้บริการระดับประเทศ



4. (A) Strategies used to implement the initiative แผนกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา

- Now waiting at the hospital is more enjoyable, similar to an entertainment complex, with volunteers playing Thai music and overall improvement to the hospital areas. The hospital now looks like a good hotel. There are reading corners, herbal drinking counters, and peaceful areas for worshiping Buddha images, Hindu Gods, etc. กลยุทธ์ “รอคอยอย่างมีคุณค่า”



4.กลยุทธ์ “รอคอยอย่างมีคุณค่า”

- ปรับภูมิทัศน์โรงพยาบาลให้มีความรู้สึว่าไม่ใช่โรงพยาบาล สร้างบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเอง เพลิดเพลินใจระหว่างรอรับบริการ
- มีคนเคหะห่วงใย เอื้ออาทร คอยสอบถามอาการตลอดเวลา
- โดยปรับสถานที่รอพบแพทย์โถงพักคอยให้เหมือนโรงแรม จุดประชาสัมพันธ์เป็นมุมต้อนรับลูกค้าไม่ใช่ผู้ป่วย จอทีวีใหญ่เต็มตัว มีดนตรีไทยบรรเลงโดยจิตอาสา,
- มีน้ำสมุนไพรบำรุงสุขภาพบริการ, ระหว่างรอมีหนังสือวารสารให้อ่าน
- มีจิตอาสาคอยบริการสอบถามอาการ พาไปยังจุดบริการต่างๆ



4.กลยุทธ์ “รอกอยอย่างมีคุณค่า”









4.กลยุทธ์ “รอกอยอย่างมีคุณค่า”



4.กลยุทธ์ “รอกอยอย่างมีคุณค่า”



4.กลยุทธ์ “รอกอยอย่างมีคุณค่า”



Yasothon Hospital is the hospital of dream and got many awards from many organization. The environment in Yasothon hospital is looked like entertainment complex.



นสพ.จำหน่ายมากที่สุดของประเทศ

ไทยยรรย

ปีที่ 53 ฉบับที่ 16401 วันอังคารที่ 17 ธันวาคม พ.ศ.2545 ราคา 8.00 บาท

รพ.ยโสธรโอเคียมเก

บริการน้ำดื่มสมุนไพร

จากการที่รัฐบาลประกาศนโยบายประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค นั้น โรงพยาบาลยโสธร เป็น 1 ใน 6 แห่งที่เป็นโรงพยาบาลนำร่อง และยังเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เข้าร่วมโครงการด้วย จึงได้รับความสนใจจากประชาชนผู้ยากไร้มาใช้บริการอย่างเนืองแน่น

นพ.ธีระพล โตพันธานนท์ รอง ผอ.ฝ่ายการแพทย์กล่าวว่า ทางโรงพยาบาลได้จัดโครงการให้บริการน้ำดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ แก่ผู้มาใช้บริการประมาณ 4-5 ปีแล้ว จากสถิติมีผู้มารับการบริการเฉลี่ยวันละกว่า 800 ราย ช่วง 10 โมงเช้า เป็นช่วงที่มีผู้มารับการบริการ

มากที่สุด ช่วงฤดูร้อน อากาศร้อนอบอ้าวมาก ประกอบกับทางโรงพยาบาลมีนโยบายยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง อยากให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกสบาย จึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้นมา โดยน้ำที่นำมาให้บริการเน้นย้าให้ทำจากผลไม้ หรือสมุนไพร อาทิ น้ำตะไคร้ น้ำมะตูม หรือน้ำสะอาด ให้บริการทุกเช้าวันวันหยุดราชการ ช่วงฤดูหนาวจะใช้น้ำอุ่น ฤดูร้อนใช้น้ำสะอาด ใส่น้ำแข็ง ตามหลักการต้องเป็นน้ำสมุนไพร และเป็นน้ำที่ผลิตขึ้นมาเอง ไม่รับจากพ่อค้าแม่ค้าโดยเด็ดขาด

“ทุก 3 เดือน ทางโรงพยาบาลจัดประเมินผลการดำเนินการ พบว่าประชาชนพึงพอใจมาก ส่วนปัญหาที่พบคือยังขาดงบประมาณสนับสนุน แต่พร้อมจะดำเนินการต่อไป ในอนาคตจะได้ขยายการบริการออกไปให้เกินความคาดหมาย อาทิ ขยายที่นั่งสำหรับผู้มารับการบริการ ให้เป็นเบาะนิ่ม หรือโซฟา แยกที่นั่งสำหรับผู้พระภิกษุ ออกจากประชาชน ปัจจุบันทำไปบ้างแล้ว ที่คลินิกโรคเบาหวาน” น.พ.ธีระพลกล่าว.



Yasothon Hospital and herbal drinking counter
at Out Patient Department

THAIRAT Newspaper
No.16401 December 17,2002

4. (A) Strategies used to implement the initiative

แผนกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา

- There is Thai massage, herbal saunas, karaoke, and a meditation room. Fitness clubs for health promotion for officials and others. The Thai traditional medicine unit and health educators are responsible for this section. กลยุทธ์ “ทางเลือกที่หลากหลาย”



5.กลยุทธ์ “ทางเลือกที่หลากหลาย”













4. (A) Strategies used to implement the initiative แผนกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา

- The public toilets situation has changed from having not enough toilets, unclean toilets with a bad smell. From our survey, we found toilets in Yasonon Hospital were used by 822 persons per day. We improved the toilets by using HAS (Health Accessibility and Safety) standards until we received the first prize as the most excellent toilets of the country from Department of Health. กลยุทธ์ “พัฒนาสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล”



6.กลยุทธ์ “พัฒนาสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล”





กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
ขอประกาศเกียรติคุณว่า

โรงพยาบาลสิริ จ.ยโสธร

“สุดยอดสิ่งแวดล้อมแห่งปีระดับเขต ปี 2550”

(รางวัลชมเชย)

น.

(นายณรงค์ศักดิ์ อังคะสุวพลา)
อธิบดีกรมอนามัย

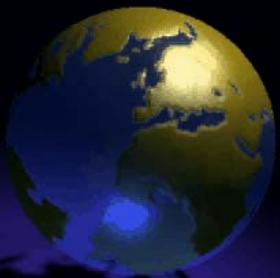


The best toilet award of health region
Ministry Public Health, 2008

4. (A) Strategies used to implement the initiative

แผนกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา

- Personnel developed excellent behavior through team training by customer service experts from Thai Airline stay to work with hospital personnel. กลยุทธ์ “พัฒนาบุคลากรสู่การบริการที่เป็นเลิศ”



7.กลยุทธ์ “พัฒนามุคละการสู่การบริการที่เป็นเลิศ”

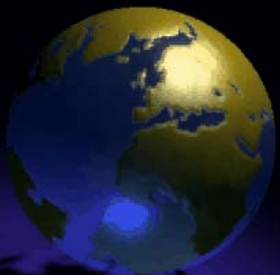
เริ่มพัฒนาตั้งแต่ปีพศ.2537-2551

- มีทีมวิทยากรของโรงพยาบาลโสธร”พัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ” “การพัฒนามุคละภาพ” ”การพูดในที่ชุมชน”
- เชิญวิทยากรจากบริษัท การบินไทย บรรยาย การบริการอย่างมืออาชีพ
- ทุกหน่วยงานเขียนมาตรฐานการบริการสู่ความเป็นเลิศ
- ประกวดหน่วยงานที่เขียนมาตรฐานได้ดีเด่นและทดลองภาคปฏิบัติ



7.กลยุทธ์ “พัฒนาบุคลากรสู่การบริการที่เป็นเลิศ”

- ประกวดคนดีศรีโรงพยาบาลยโสธร มี3 ประเภท
- ประเภท บริการผู้ป่วยวิกฤติ
- ประเภท จิตมุ่งบริการ
- ประเภท มนุษย์สัมพันธ์ดีเด่น
- ทุก1เดือน



7.กลยุทธ์ “พัฒนาบุคลากรสู่การบริการที่เป็นเลิศ”



7.กลยุทธ์ “พัฒนามูลค่าการบริการที่เป็นเลิศ”





โครงการ ส่งคนดีคืนกลับบ้าน

กลุ่มเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ ที่จะเกษียณอายุราชการ

กิจกรรม ทำบุญ 9 วัด



โครงการ ส่งคนดีคืนถิ่นบ้าน

กิจกรรม ทำบุญ 9 วัด



ความภาคภูมิใจ

- รางวัล ชนะเลิศอันดับหนึ่ง การประกวด ผลงานดีเด่นด้านคุณธรรมจริยธรรม กระทรวงสาธารณสุข ปีพศ. 2552 ได้รับพระราชทานรางวัลกับพระองค์เจ้า โสมสวัสดิ์พระวรราชาทินัดดามาต 9-11กย.2552

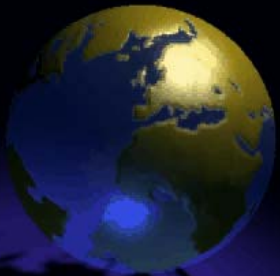




4. (B) The key development and implementation steps

กลยุทธ์สำคัญในการพัฒนาโรงพยาบาล

- The key development and implementation steps are Continuous Quality Improvement



4. (B) The key development and implementation steps

กลยุทธ์สำคัญในการพัฒนาโรงพยาบาล

- Reducing steps are done as listed below.
- The patient care team OPD paid attention to making all patient care most satisfactory. Client care was emphasized through the multidisciplinary participation of every one at every level. These include doctors, dentists, pharmacists, nurses, technicians, physical therapists, health educators, psychologists, and social medicine practitioners.



4. (B) The key development and implementation steps

กลยุทธ์สำคัญในการพัฒนาโรงพยาบาล

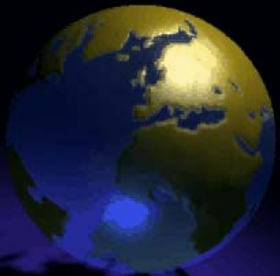
- Analyze the key performance index data by PCT OPD, reducing from seven steps to one stop service in the dental unit and specialization clinic. Clear steps are aimed at covering every dimension of patient care, including timing of service to ease the patient as needed. The clients are very happy. We monitor all data and take them to consult monthly with the other PCT teams, including Med PCT, Surg PCT, Ped PCT and ENV team.



4. (B) The key development and implementation steps

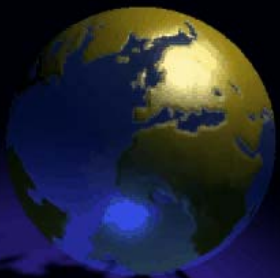
กลยุทธ์สำคัญในการพัฒนาโรงพยาบาล

- Participation with local organizations, private sectors and other clubs can help us with activities such as campaigns for dengue fever, blood donations, and Heartfelt volunteers (Jit-asa).



4. (C) The main obstacles encountered ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการแก้ไข้ปัญหา

- Even though the personnel already provide highly sufficient service and are admired by patients, **the clients desire for endless quality service** creates what appears to be gaps between patient and service system.



4. (C) The main obstacles encountered ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการแก้ไข้ปัญหา

- To reduce this gap, PCT OPD are developing **risk management** strategies that recognize and assess risk, and develop strategies to protect and manage the risks that may be harmful.



4. (C) The main obstacles encountered

ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการแก้ไข้ปัญหา

- They are setting strategies for achievement as follows.
- Realizing about service.
- Defining service behavior to meet the client's need.
- Categorizing the problems and obstacles.
- Patient hearing.
- Knowledge management and competency of personnel. Promoting continuous quality improvement.
- Admiring and giving rewards to the personnel who do the best.



4 (D) Budgeting for development as follow.

- Computer used by Hos-XP program

Human Resources: Volunteers come from the general population and retired persons who wish to help the patients without any wages.



5. The initiative is sustainable and transferable.

- meeting held every month to monitor quality of service, including any problems, and then take the problems entering PDCA cycle.
- The Yasothon Hospital OPD can serve as a model which can adapted in the other hospitals in Thailand and even for Cambodia and Vietnam in 2003-2005



6. The key elements that made our initiative became successful.

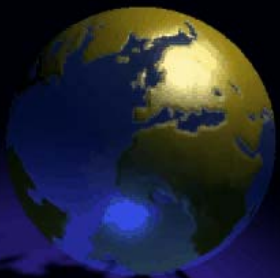
- multi-disciplinary care teams
- brainstorming with all of the concerned units
- PDCA cycle
- CQI standards
- Building a positive environment with Thai music, karaoke, and a meditation room, along with having a health club promotion
- the networking among communities and private sectors.





Step 2

1. ผ่านรอบคัดเลือก (Pre – Selected) ให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติม
 1. 2 letter of reference
 2. Maximum of 5 supporting documents (e.g., evaluation and audit report result of client surveys.)
 3. Newspaper article
 4. CD / DVD





Step 2

2. DPADM คัดเลือกประเมินจากเอกสารที่ส่งไป
3. พิจารณาผลการคัดเลือกโดย The United Nations Committee of Expert In Public Administration. After due Consideration , The committee advise the UN secretary. General concerning the winner Awards

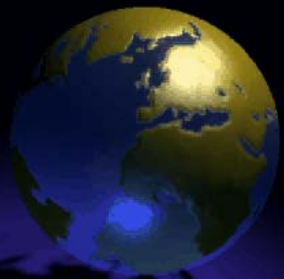




Step 2

โรงพยาบาลโสธร ส่งข้อมูลรอบที่ 2 เดือน มีนาคม 2551

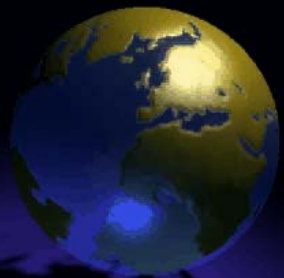
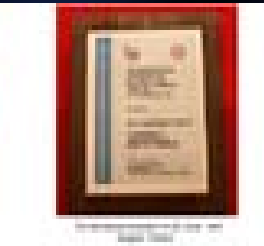
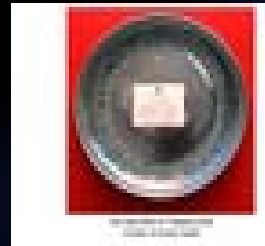
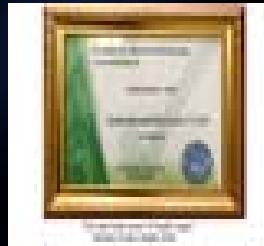
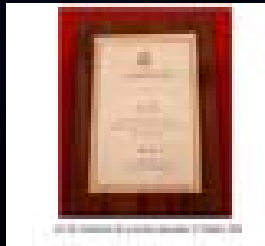
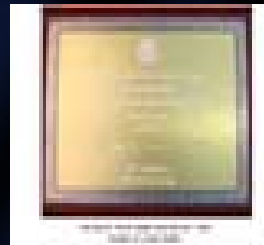
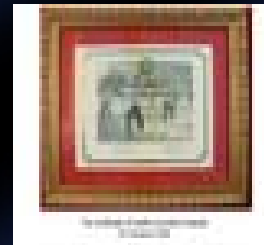
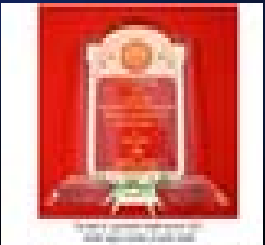
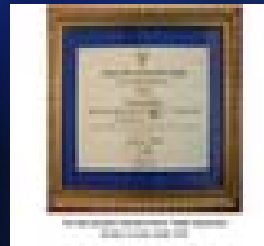
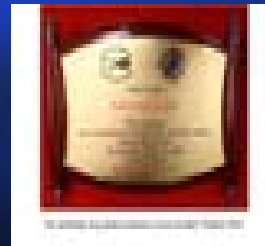
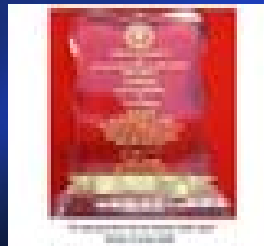
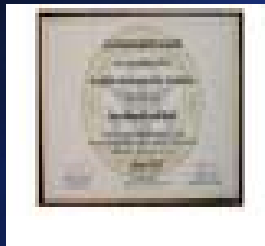
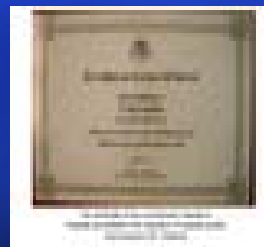
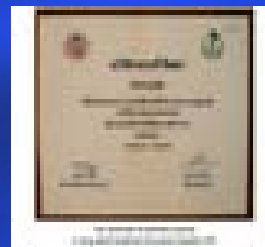
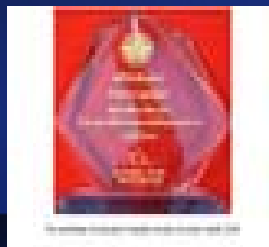
1. CD Rom about yasothon hospital process and profiles
2. Newspaper articles about yasothon hospital activities
3. Audit report about yasothon hospital impact / activities
4. 5 Letters of references
5. Book of references



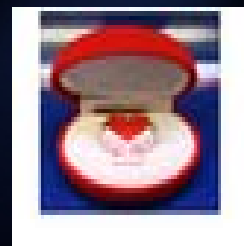
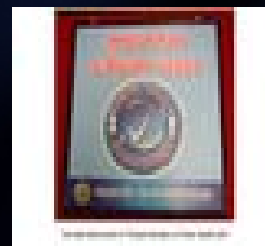


ภาพการให้บริการ”
เรื่องงาน รองนายก
ขจรฐาภ
การ พอ.พ.บ.สร
กรพัฒนาหน่วยงาน
แต่ฝ่ายบริหาร นาย
และลูกจ้างของโรง
กย วิธีการ และร่วม
งาน ตลอดจนการ
ร่วมกันประเมินเป็น
ความต่อเนื่องจน
หมายถึงแท้จริง คือ
ขอให้ใช้บริการ.

Newspaper articles about yasothon hospital activities



Audit report about yasothon hospital impact / activities





5 Letters of references

1. Office of the public sector development commission (กพร.)
2. Rotary club of yasothon (สโมสรโรตารี)
3. The yasothon chamber of commerce (หอการค้า)
4. National health security office (สปสข.)
5. สำนักงานประกันสังคมแห่งชาติ



- February 19, 2008
-
- Ms. Caroline Guillois
- Division for Public Administration and Development Management
- Department of Economic and Social Affairs
- 2 UN Plaza DC – 2 Room 1746
- New York
- NY 10017
- USA
- Dear Ms. Guillois
- Based on the roles and missions of the office of the Public Sector Development Commission (OPDC), Thailand, we promote and support government agencies to improve better service quality, to increase their competencies and working standard to be equivalent to international standards and to respond to constitutional government administration.
- In this regard, OPDC set a performance evaluation system concerning quality for the benefit of the public of government agencies in order to select those which are able to offer high quality public service and demonstrate best practice. OPDC evaluated such as an improvement quality at Yasothon Hospital. This department was presented won first prize Quality Service Award in 2004. This more than anything else illustrates the outstanding progress that this department has made.
- Yasothon is a province located in the Northeast of Thailand. Its population is 543,000. There is a general hospital called “Yasothon General Hospital” having duty to cure, care, promote, protect and rehabilitate the patients in the province area including the nearby provinces.
- They have been improving their service continuously and collaboration of CEO, all personnels & community. They can achieve their strategies concertely and concentrate on patients center holistically with multidisciplinary teams : etc doctors, nurses, pharmacists dentist & physical therapist. We treat our patient as our kinds, with excellent service behavior. The especially PCT OPD use the SWOT analysis, PDCA, CQI process to improve their service.



- They have developments about all services by strategies to solve the problem :
- 1. Using one Stop Service in every unit where possible.
- 2. Reducing over crowded services by changing the service hours from 8 am to 16 pm to 17 am to 16 pm every day. Increase service times from 16 to 21 pm on weekdays. On Saturday, Sunday and holiday service hours are from 9 am to 13 pm.
- 3. Doing the aggressive change by creating two primary care units. (A health care team from the Hospital goes to the care unit outside the hospital. This team is responsible for medication refill and check ups for patients with chronic diseases.) The primary care unit cooperates with health centers and community hospitals by a coordinated referral system. Since patients with chronic illnesses such as DM and HT have frequent medication refills and check ups, they come to primary care unit rather than to the hospital. Therefore, the number of patients in the hospital is reduced. These develop EMS team by participating of local governmental organization. They can take care the emergent patients at their being in 10 minutes and bring them the hospital.
- Rescue team got Excellent Rescue team service A ward in national level in 2008.
- 4. Now waiting at the hospital is more enjoyable, similar to an entertainment complex , with volunteers playing Thai music and overall improvement to the hospital areas. The hospital now look like a good hotel. There are reading corners, herbal drinking counters, and peaceful areas for worshipping Buddha image, Hindu Gods etc.
- 5. There is Thai massage, herbal saunas, karaoke, and a meditation room. Fitness clubs for health promotion for officials and others. The Thai traditional medicine unit and health educator are responsible for this section.
- 6. The public toilets situation has changed from having not enough toilets and unclean toilets with a bad smell. From our survey, we found toilets in Yasothon Hospital were used by 822 persons per day. We improved the toilets by using HAS (Health Accessibility and Safety) standards unit we received the national first prize for the most excellent toilets from the Department. of Health in 2008.
- 7. Personnel developed excellent behavior through team training by customer service experts from Thai Airlines to work with hospital personnel.

On behalf of the of the public sector Development commission (OPDC), Thailand. I highly recommended Yasothon Hospital as the first prize of your reward.

- your sincerely.



- February 19, 2008
-
- Ms. Caroline Guillois
- Division for Public Administration and Development Management
- Department of Economic and Social Affairs
- 2 UN Plaza DC – 2 Room 1746
- New York
- NY 10017
- USA
-
- Dear Ms. Guillois
- Thailand's National Health Security Office (NHSO) is responsible for both the quality of health care services and patients' rights throughout Thailand.
- We have a long history of contact with healthcare providers throughout Thailand, including Yasothon Hospital. Yasothon Hospital is one of our highest quality healthcare providers. They have greatly improved service levels and patient satisfaction as one can see from The Office of the Public Sector Development Commission Awards in 2004. Their development is also reflected in our Healthcare Survey Evaluation in 2005.
- They serve as an incentive scheme for government agencies to continually develop their service quality and better serve the people need such as using one stop service in every unit where possible. Reducing overcrowded service by changing the service hours. Doing the aggressive change by creating two primary care unit and EMS team (Emergency Medical Service) by participating of local governmental organization and now waiting at the hospital is more enjoyable , similar to an entertainment complex with volunteer playing Thai music .There is Thai massage ,herbal saunas, karaoke and meditation room ,fitness club for health promotion and improved the toilet by using standard, until received the national first prize of the most excellent toilet from the Department of health in 2008. By the



- way the key success of Yasothon Hospital are continuous quality Improvement. Use of PDCA (plan, do, check, act) to develop the service system.
- I confidently recommend Yasothon Hospital for the United Nations Public Service Awards 2008.
- The mission of Thailand's National Health Security Office (NHSO) mission is to:
 - Promote and develop an excellent health care system, to increase public confidence and provider satisfaction.
 - Involve the public, civil organizations and local government in developing the health security system.
 - Inform and educate the public to understand their rights and duties.
 - Search for sources of financing for the health security fund, to build the fund and to manage funds efficiently.
 - Continuously develop the management system of the NHSO in line with organizational standards.

Yours sincerely,



NHSO 01/2145

February 19, 2008

Ms. Caroline Guillois
Division for Public Administration and Development Management
Department of Economic and Social Affairs
2 UN Plaza DC – 2 Room 1746
New York NY 10017
USA

Dear Ms. Guillois,

Thailand's National Health Security Office (NHSO) is responsible for both the quality of health care services and patients' rights throughout Thailand. We have a long history of contact with healthcare providers throughout Thailand, including Yasothon Hospital.

Because Yasothon Hospital is one of our highest quality healthcare providers, I can confidently recommend them for the United Nations Public Service Awards 2008.

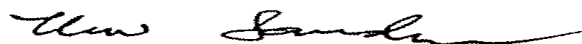
For example, Yasothon Hospital has continuously improved service quality by introducing one stop service in all units where possible. And the Hospital has greatly reduced overcrowding by changing service hours. Aggressive change resulted in creating two primary care units and an EMS team (Emergency Medical Service). With the help and participation of local governmental, waiting at the hospital is now more enjoyable, with a volunteer playing Thai music for the patients' relaxation and enjoyment. There is also Thai massage, herbal saunas, karaoke, a meditation room, and fitness club for health promotion.

By implementing quality standards, Yasothon Hospital received the National First Prize for the most excellent toilet from the Department of Health in 2008. This is another example of the success of Yasothon Hospital based on continuous quality improvement and use of "PDCA" (plan, do, check, act).

As you can see from the following key elements of our Mission, we rely on strong partners, such as Yasothon Hospital:

1. Promote and develop an excellent health care system, to increase public confidence and provider satisfaction.
2. Involve the public, civil organizations and local government in developing the health security system.
3. Inform and educate the public to understand their rights and duties.
4. Search for sources of financing for the health security fund, to build the fund and to manage funds efficiently.

Yours sincerely,

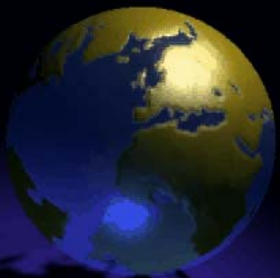


Dr. Winai Sawasdivorn
Deputy Secretary General
National Health Security Office (NHSO)



ผลการประเมิน รอบที่ 2 (Round 2)

โรงพยาบาลยโสธร ผ่านการประเมิน
ในเดือน เมษายน 2551
และเข้าสู่รอบ **Finalist**



United Nations Public Service Awards



ผลการพิจารณา

ได้รับรางวัลแสดงความชื่นชม

จาก UN

สุดล้ำค่าที่มีพื้นฟ้าอากาศก็ยังคงคงของ
อยู่ไม่น้อย แต่ถึงยัง โท ดูได้ ก็ว่า เมืองไทยเรา
ยังนับว่าโชคดีกว่าเพื่อนบ้านเราอีกหลาย ๆ ประเทศ
ที่ถูกภัยธรรมชาติถล่มเสียอ่วมอภัยไปตาม ๆ กัน
กระทั่งสำนักงานกลุสไทยที่แจ้งดู บ.เลอ
จีน ก็ถูกทาง
ทำการไปทำ



และเข้ารับรางวัลที่สำนักงานใหญ่ UN ในวันที่ 23 มิ.ย. 51





BETTER MANAGEMENT—BETTER PUBLIC SERVICE



23 June 2008

United Nations Public Service Award Finalist

Improving the Delivery of Services Category

This certificate is given in recognition of the contribution of

Yasothon Hospital, Thailand

towards improving the effectiveness, efficiency and quality of Public Service.

沙祖康

Sha Zukang, Under-Secretary-General for Economic and Social Affairs

UNITED NATIONS PUBLIC SERVICE AWARDS

FINALISTS



The United Nations Department of Economic and Social Affairs facilitates the search for innovations in governance and public administration through the Public Service Awards Programme. This year, six initiatives have made it to the finalists list. The finalists will be receiving a recognition certificate on 23 June, during the United Nations Public Service Awards Ceremony. The finalists are public organizations from: Botswana, Germany, India, Republic of Korea, Thailand, and the United States of America.

Category 1: Improving transparency, accountability and responsiveness in the public service

ASIA AND THE PACIFIC

India *District Lokvani Society Sitapur*

Category 2: Improving the delivery of services

AFRICA

Botswana *Princess Marina Referral Hospital*

ASIA AND THE PACIFIC

Thailand *Yasothon Hospital*

EUROPE AND NORTH AMERICA

United States of America *Banco de Desarrollo Economico para Puerto Rico*

Category 3: Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms

ASIA AND THE PACIFIC

Republic of Korea *Information System Planning Bureau, Seoul Metropolitan Government*

EUROPE AND NORTH AMERICA

Germany *Stadt Köln*

UNITED NATIONS PUBLIC SERVICE AWARDS 2008 WINNERS

Australia

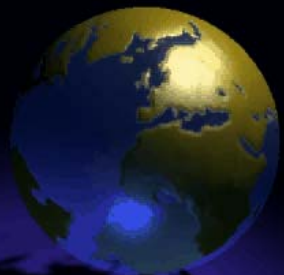
JobAccess, Department of Education, Employment and Workplace Relations

Job Access has provided people with disabilities and/or mental illness with greater access to the job market through a one-stop information shop, including online application forms, a unique database of workplace adjustments and solutions and free expert telephone services.

Jordan

Family Planning initiative, Higher Population Council

The Family Planning initiative has promoted a balance between population growth and economic resources necessary to achieve comprehensive and sustainable development by adopting policies that promote rational reproductive behaviours, family planning, rational use of resources, women's empowerment, equity and enhanced productivity, in order to increase per capita income.



UNITED NATIONS PUBLIC SERVICE AWARDS 2008 WINNERS

Singapore

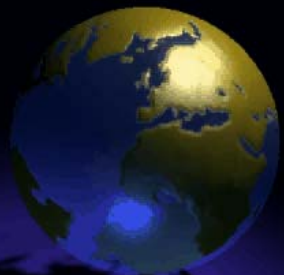
Home Ownership Programme, Housing and Development Board

The Housing and Development Board of Singapore, through its Home Ownership Programme, has provided quality housing for over 80% of the population, and helped more than 95% of them own their homes. This programme has given Singaporeans a tangible stake in the country and its future. Through comprehensive town planning and responsive housing policies, the HDB has developed vibrant townships and cohesive communities Singaporeans are proud of.

South Africa

Transnet-Phelophepa Health Care Train

The sixteen-coach Transnet-Phelophepa Health Care Train is world famous for the innovative way in which it brings the best of modern medical practice and health education to the remotest areas of rural South Africa for 36 weeks of each year.

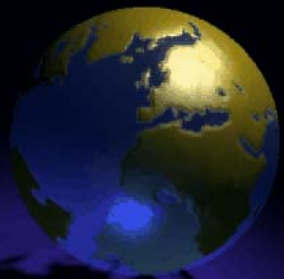


UNITED NATIONS PUBLIC SERVICE AWARDS 2008 WINNERS

Sweden

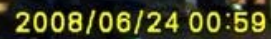
Library 2007, City of Umeå

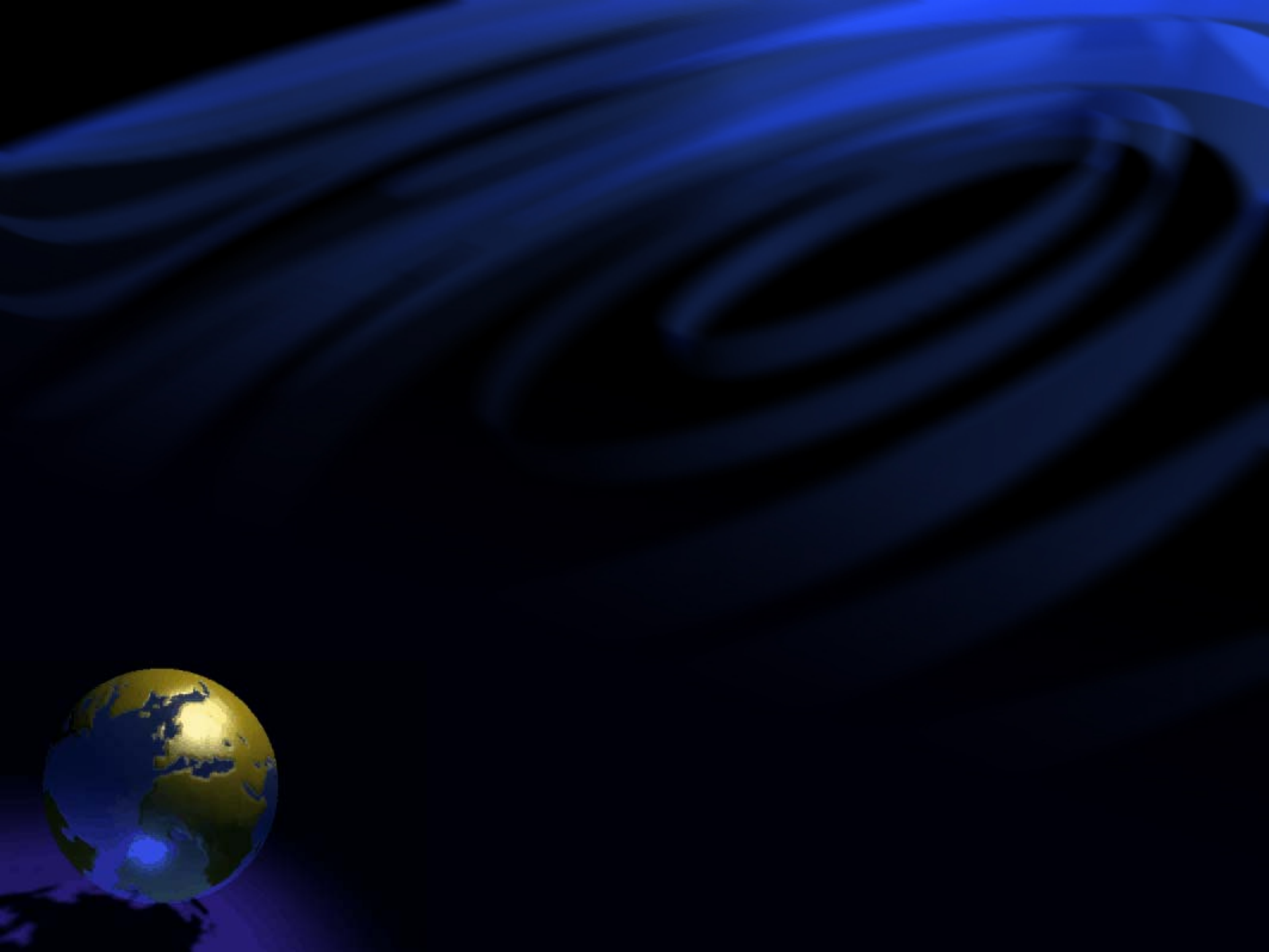
Trough Library 2007, borrowers in the smallest municipality in Sweden got access to one of the largest book stocks in the country. Accessibility increased for borrowers in general, and the disabled in particular. Library 2007 is a unique joint action in many ways. AudioIndex -The Talking Library- provides the visually impaired with opportunities to benefit from library services and a range of talking books. The new joint website “mylibraries.se” is regarded by many as an answer to the Library 2.0 concept model.

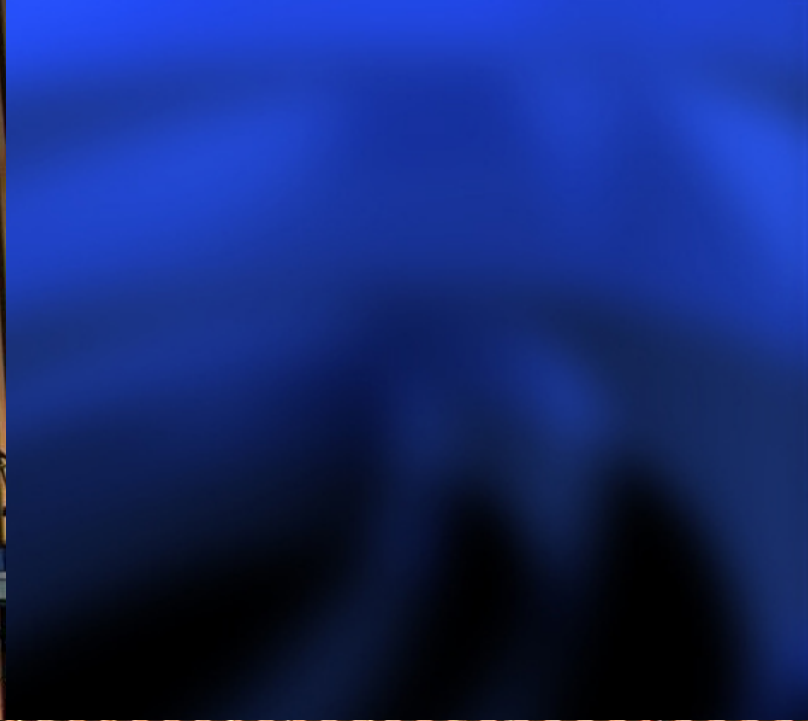


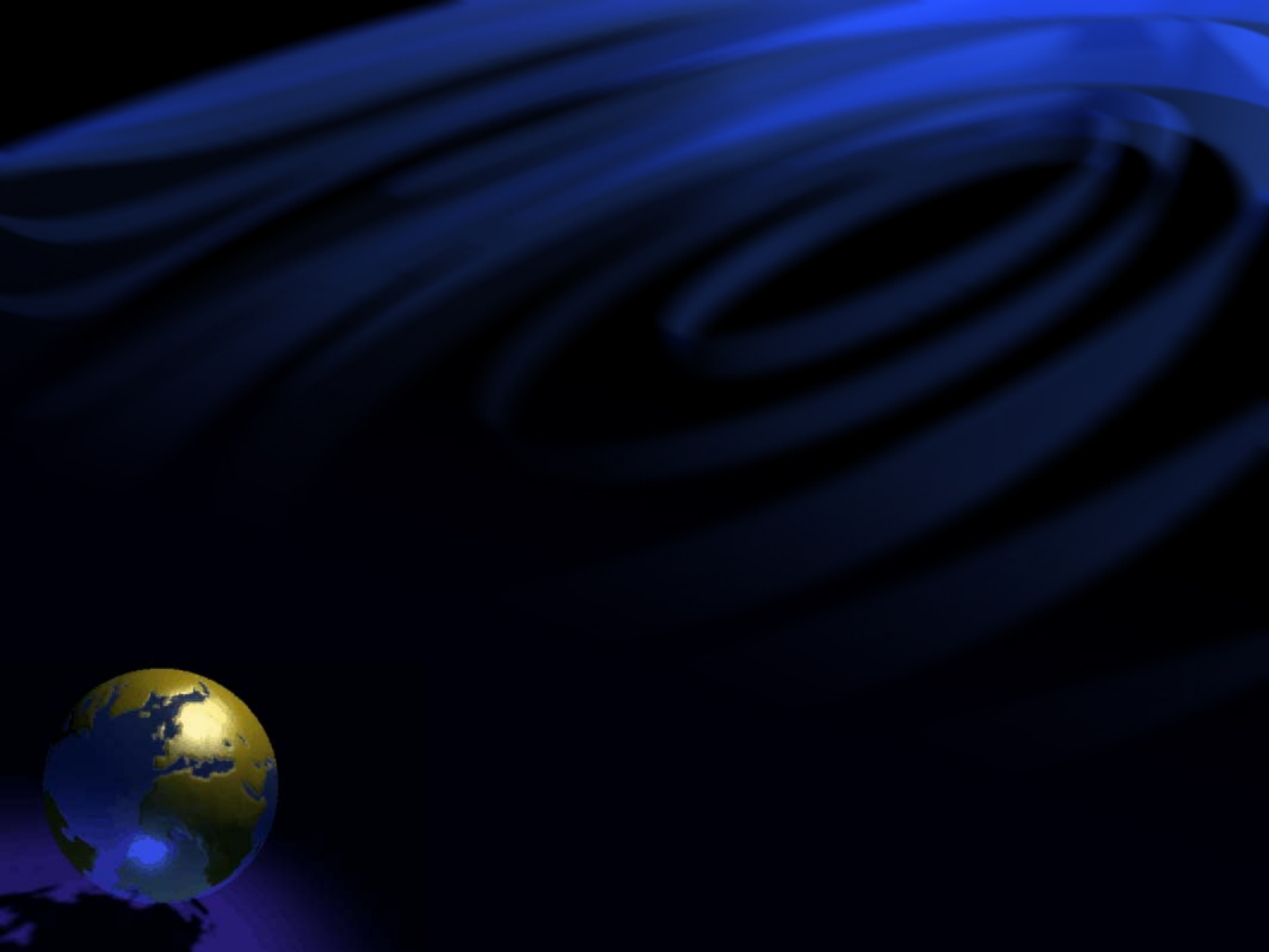






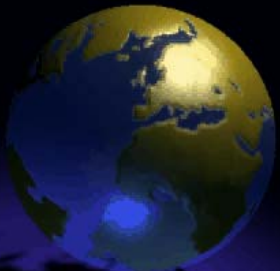












ด้วยความขอบคุณ



อาคารเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบ พระชนมพรรษา

โรงพยาบาลโกลน

