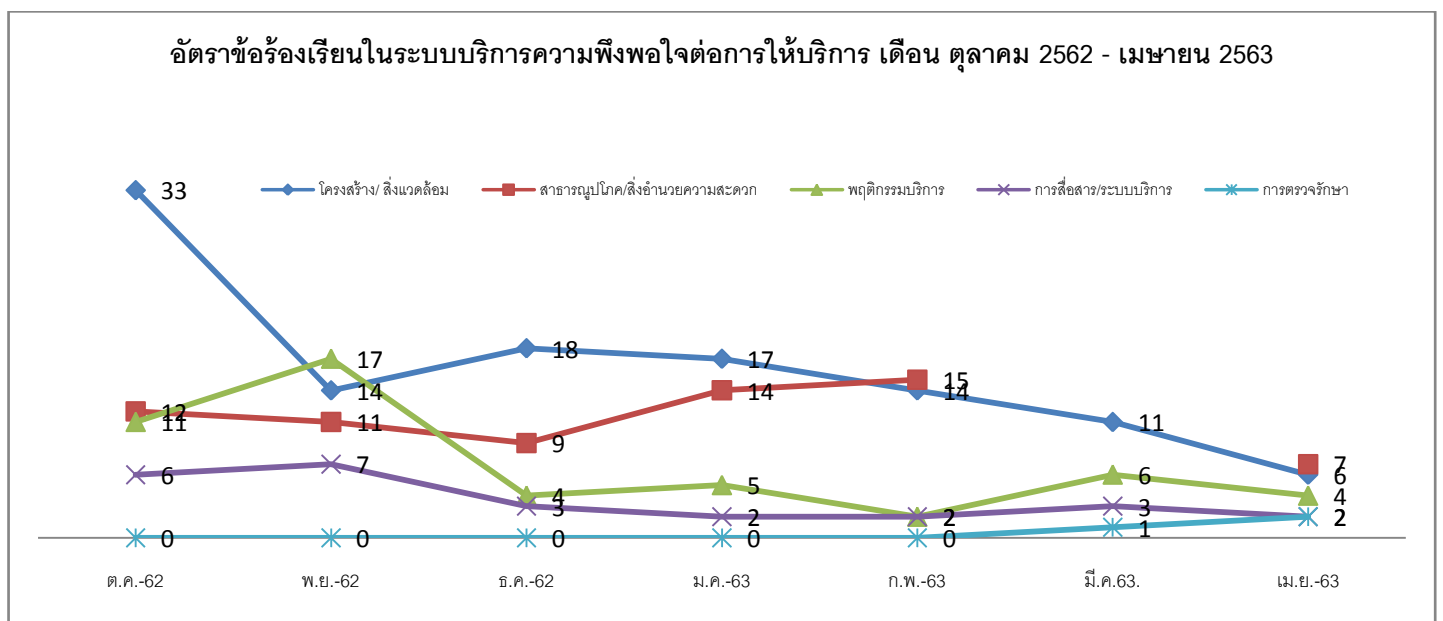


สรุปรายงานข้อร้องเรียนในระบบบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (IP Voice)
ของปีงบประมาณ 2563 (ตุลาคม 2562 – เม.ย.2563)

ตามที่ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน ได้รวบรวมและสรุปรายงานจากประเด็นข้อร้องเรียนระบบบริการผู้ป่วยในภาพรวมแบบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (IP Voice พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รพ.ขอนแก่น ปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 91.84 (เป้าหมายร้อยละ 90) ซึ่งเกินเกณฑ์เป้าหมาย และเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2560 (ร้อยละ 86.85) และมีข้อร้องเรียนในระบบบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (IP Voice) ประจำเดือน ตุลาคม 2562 – เม.ย.2563 โดยสรุปเป็น 5 ด้าน ตามลำดับและรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	ประเด็น	ต.ค.62	พ.ย. 62	ธ.ค. 62	ม.ค. 63	ก.พ. 63	มี.ค.63.	เม.ย.63
1	โครงสร้าง/ สิ่งแวดล้อม	33	14	18	17	14	11	6
2	สาธารณูปโภค/สิ่งอำนวยความสะดวก	12	11	9	14	15		7
3	พฤติกรรมบริการ	11	17	4	5	2	6	4
4	การสื่อสาร/ระบบบริการ	6	7	3	2	2	3	2
5	การตรวจรักษา	0	0	0	0	0	1	2



รายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้าน	ประเด็นร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
1. โครงสร้าง/ สิ่งแวดล้อม 113 ครั้ง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงห้องน้ำ 2. ห้องน้ำไม่สะอาด 3. ความสะอาดของสถานที่ 4. เพิ่มที่พักญาติ 5. ห้องน้ำคับแคบ/ ไม่เพียงพอ 6. ปรับปรุงอาคารสถานที่ 7. ที่จอดรถ (ไม่เพียงพอ, อยู่ไกล, ฯลฯ) 	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มงานบริหารทั่วไป - คณะกรรมการ ENV
2. พฤติกรรมบริการ 68 ครั้ง	<p>มีพฤติกรรมบริการที่ลดลง เช่น พุดจาไม่เพราะ, กิริยาไม่สุภาพ ดังนี้ 1. เวรเปล 2. พยาบาล 3. รพภ. 4. เจ้าหน้าที่ 5. ประชาสัมพันธ์ 6. เจ้าหน้าที่ x-ray</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อบรมพนักงานเรื่องการพูด/กิริยามารยาท/คำพูด 2. เอาใจใส่ ไม่พุดจาถากถางกับคนที่มาใช้บริการ 3. ให้บริการรวดเร็วเร็วมากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล - กลุ่มงานบริหารทั่วไป - งานประชาสัมพันธ์ - กลุ่มงานรังสีวิทยา
3. สาธารณูปโภค/สิ่ง อำนวยความสะดวก 49 ครั้ง	<ol style="list-style-type: none"> 1. อุปกรณ์/เฟอร์นิเจอร์ (โซฟา/ เก้าอี้ /โต๊ะ/เตียง/ ตู้/ ฯลฯ) ชำรุด/ ไม่เพียงพอ 2. พัดลม/ เครื่องปรับอากาศ ไม่มี/ ชำรุด/ ไม่เพียงพอ 3. อาหารและเครื่องดื่มผู้ป่วยไม่อร่อย ควรมีคุณภาพสะอาดครบถ้วนและปริมาณเพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มงานบริหารทั่วไป - คณะกรรมการ ENV - กลุ่มงานโภชนศาสตร์
4. การสื่อสาร/ระบบ บริการ 25 ครั้ง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงเรื่องพฤติกรรมบริการของ เวรเปล. (ทำงานช้า/กิริยาไม่สุภาพ/พุดไม่เพราะ) 2. ปรับปรุงเรื่องพฤติกรรมบริการของ รพภ. (พุดไม่เพราะ) 3. พฤติกรรมบริการ การพุดจา การดูแลเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล - งานประชาสัมพันธ์
5. การตรวจรักษา 3 ครั้ง	<ol style="list-style-type: none"> 1. อยากให้แพทย์ให้คำแนะนำเรื่องการรักษาอย่าง ละเอียด ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - องค์กรแพทย์