

**สรุปรายงานข้อร้องเรียนในระบบบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (IP Voice)
ของปีงบประมาณ 2563 (เมษายน – สิงหาคม 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 เมษายน – สิงหาคม 2563 โดยสรุปเป็น 5 ด้าน ตามลำดับและรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	ประเด็น	เม.ย.63	พ.ค. 63	มิ.ย. 63	ก.ค. 63	ส.ค. 63	รวม
1	โครงสร้าง/ สิ่งแวดล้อม	6	15	14	10	12	50
2	สาธารณสุข/สิ่งอำนวยความสะดวก	7	10	11	9	10	45
3	พฤติกรรมบริการ	4	11	10	4	5	34
4	การสื่อสาร/ระบบบริการ	2	6	7	3	2	20
5	การตรวจรักษา	2	0	0	0	0	2

รายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้าน	ประเด็นร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
1. โครงสร้าง/ สิ่งแวดล้อม 50 ครั้ง	<ol style="list-style-type: none"> 1. เสียงแม้วร็องตอนกลางคืนทุกคืน 2. ห้องน้ำไม่สะอาด 3. ปรับปรุงเรื่องแมลงสาบในห้องพัก 4. อยากให้มีห้องผ้าตัดมากกว่านี้ 5. ความสะอาดของสถานที่ 6. เพิ่มที่พักญาติ 7. ห้องน้ำคับแคบ/ ไม่เพียงพอ 8. เสียงดังรบกวนจากการสร้างอาคาร 9. ที่จอดรถ (ไม่เพียงพอ, อยู่ไกล, ฯลฯ) 	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มงานบริหารทั่วไป - คณะกรรมการ ENV
2. พฤติกรรมบริการ 45 ครั้ง	<p>มีพฤติกรรมบริการที่ลดลง เช่น พุดจาไม่เพราะ, กิริยาไม่สุภาพ ดังนี้ 1. เวนรเปล 2. พยาบาล 3. รพ.ก. 4. เจ้าหน้าที่ 5. ประชาสัมพันธ์ 6. เจ้าหน้าที่ x-ray</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อบรมพนักงานเรื่องการพูด/กิริยามารยาท/คำพูด 	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล - กลุ่มงานบริหารทั่วไป - งานประชาสัมพันธ์ - กลุ่มงานรังสีวิทยา

	<p>2. พยาบาลบางคนพูดจาไม่สุภาพ มองผู้ป่วยเพียงรวมเหมือนคนบ้านนอก ต้องการความเสมอภาคของคน รวย คนจน</p> <p>3. ให้บริการควรรวดเร็วมากขึ้น</p>	
<p>3. สาธารณูปโภค/สิ่งอำนวยความสะดวก 34 ครั้ง</p>	<p>1. อุปกรณ์/เฟอร์นิเจอร์ (โซฟา/ เก้าอี้ /โต๊ะ/เตียง/ ตู้/ ฯลฯ) ขำรูด/ ไม่เพียงพอ</p> <p>2. อยากให้มีระบบจ่ายเงินทางโทรศัพท์เพื่อความสะดวกสบายของคนไข้และเจ้าหน้าที่</p> <p>3. เปลไม่เพียงพอ</p> <p>4. พัดลม/ เครื่องปรับอากาศ ไม่มี/ ขำรูด/ ไม่เพียงพอ</p> <p>5. อาหารและเครื่องดื่มผู้ป่วยไม่อร่อย ควรมีคุณภาพ สะอาดครบถ้วนและปริมาณเพียงพอ</p>	<p>- กลุ่มงานบริหารทั่วไป</p> <p>- คณะกรรมการ ENV</p> <p>- กลุ่มงานโภชนศาสตร์</p>
<p>4. การสื่อสาร/ระบบบริการ 20 ครั้ง</p>	<p>1. ปรับปรุงเรื่องพฤติกรรมบริการของ เวรเปล. (ทำงานช้า/กิริยาไม่สุภาพ/พูดไม่เพราะ)</p> <p>2. ปรับปรุงเรื่องพฤติกรรมบริการของ รปภ. (พูดไม่เพราะ)</p> <p>3. พฤติกรรมบริการ การพูดจา การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่</p>	<p>- กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล</p> <p>- งานประชาสัมพันธ์</p>
<p>5. การตรวจรักษา 2 ครั้ง</p>	<p>1. อยากให้แพทย์ให้คำแนะนำเรื่องการรักษาอย่างละเอียด ชัดเจน</p>	<p>- องค์กรแพทย์</p>