

สรุปรายงานตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

(IP Voice)

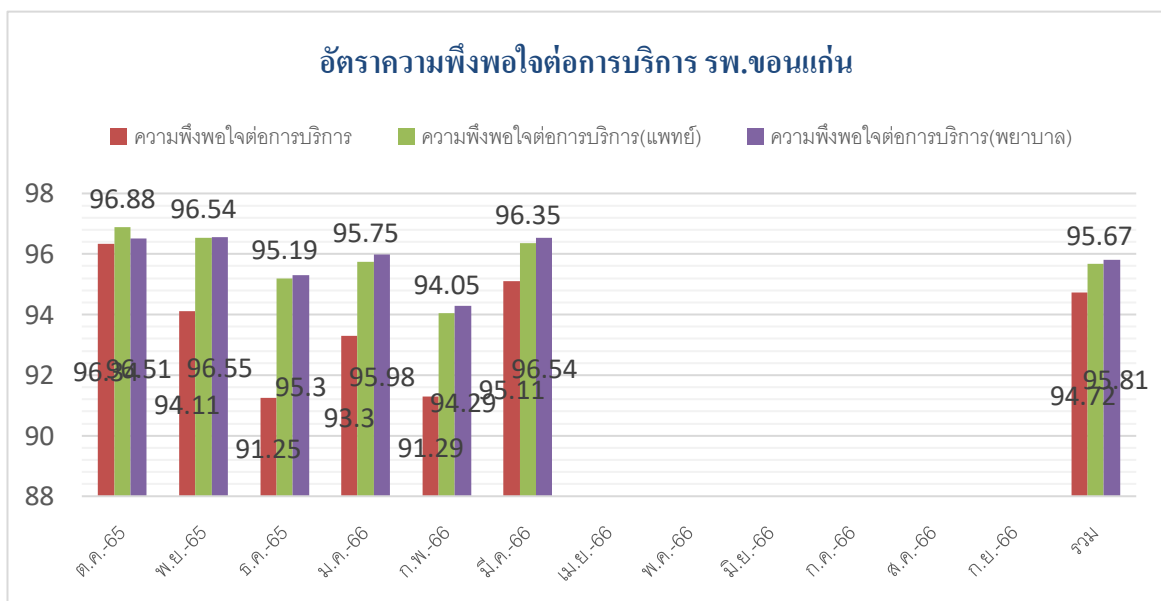
ปีงบประมาณ 2566 (ตุลาคม 2565 – มีนาคม 2566)

กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานได้รวบรวมและสรุปรายงานตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น (IP Voice) ไตรมาส 2 ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 5,270 รายพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลขอนแก่นมีความพึงพอใจในการให้บริการภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.72 (เป้าหมายร้อยละ 90) ความพึงพอใจต่อการบริการของ (แพทย์) ร้อยละ 95.67 และความพึงพอใจต่อการบริการ(พยาบาล) ร้อยละ 95.81 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ 2565 พบว่ามีอัตราความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น สืบเนื่องมาจากโรงพยาบาลได้ผ่านพ้นช่วงสถานการณ์ Covid-19 และมีการพัฒนาคุณภาพบริการในทุกๆ หน่วยงานเพื่อเตรียมความพร้อมก้าวเข้าสู่การประเมินรับรองคุณภาพขั้นก้าวหน้า (AHA) ดังตารางที่ 1.

ตารางที่ 1.ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น ปีงบประมาณ 2566

	ประเด็น	ปีงบ 65	ต.ค. 65	พ.ย. 65	ธ.ค. 65	ม.ค. 66	ก.พ. 66	มี.ค. 66	เม.ย. 66	พ.ค. 66	มิ.ย. 66	ก.ค. 66	ส.ค. 66	ก.ย. 66	รวม
1	ผู้ตอบแบบสอบถาม	8,467	813	1,030	997	1,124	1,020	286							5,270
2	ความพึงพอใจต่อการบริการ	94.54	96.34	94.11	96.25	93.30	91.29	95.11							94.72
3	ความพึงพอใจต่อการบริการ(แพทย์)	96.90	96.88	96.54	95.19	95.75	94.05	95.35							95.67
4	ความพึงพอใจต่อการบริการ(พยาบาล)	95.66	96.91	96.55	95.30	95.98	94.29	96.54							95.81

แผนภูมิที่ 1.ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่นปีงบประมาณ 2566



สรุปประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2566 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 5,270 ราย มีผู้ตอบข้อเสนอแนะ 151 ราย พบว่าข้อร้องเรียนอันดับหนึ่งได้แก่ด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อมมีมากถึง 64 ครั้ง เรื่องที่พบมากที่สุดเป็นเรื่องห้องน้ำผู้ป่วยและญาติ (ห้องน้ำไม่เพียงพอและควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ), ความสะอาดของอาคารสถานที่, ที่จอดรถไม่เพียงพอ ข้อร้องเรียนอันดับสองได้แก่ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก 44 ครั้ง เรื่องที่พบได้แก่เรื่องอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ/ชำรุด (เตียงผู้ป่วย, พัดลม, แอร์, ตู้ข้างเตียง) ด้านสื่อสาร/ระบบบริการ 22 ครั้ง ด้านพฤติกรรมบริการ 20 ครั้งและด้านการตรวจรักษา 1 ครั้ง ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2. สรุปอันดับข้อร้องเรียนการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่นปีงบประมาณ 2566

ด้าน	ประเด็นร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ
1. โครงสร้าง/ สิ่งแวดล้อม 64 ครั้ง	1. ห้องน้ำไม่สะอาด ,ห้องน้ำชำรุด/ น้ำไม่ไหล 2. ห้องน้ำคับแคบ/ ไม่เพียงพอ 3. ความสะอาดของสถานที่ 4. ที่จอดรถ (ไม่เพียงพอ, อยู่ไกล, ฯลฯ) 5. เสียงดังรบกวนจากบุคคล (เจ้าหน้าที่ /ญาติ/ ผู้ป่วย) 6. สิ่งรบกวนจากสัตว์ต่างๆ (หนู / มด / ยุง / แมลง / แมว)	- กลุ่มงานบริหารทั่วไป - คณะกรรมการ ENV - องค์กรแพทย์
2. สาธารณูปโภค/สิ่ง อำนวยความสะดวก 44 ครั้ง	1. อุปกรณ์/เฟอร์นิเจอร์ (โซฟา/ เก้าอี้ /โต๊ะ/เตียง/ ตู้/ ฯลฯ) ชำรุด/ ไม่เพียงพอ 2. พัดลม/ เครื่องปรับอากาศ ไม่มี/ ชำรุด/ ไม่เพียงพอ 3. อุปกรณ์ไฟฟ้า (กาน้ำร้อน/ไมโครเวฟ/ตู้เย็น/โทรทัศน์/ เครื่องทำน้ำอุ่น/ หลอดไฟ/ ฯลฯ) ไม่มี/ ชำรุด 4. เสื้อผ้าผู้ป่วยไม่สะอาด/ ไม่เพียงพอ 5. อาหารและเครื่องดื่มผู้ป่วยไม่อร่อย ควรมีคุณภาพสะอาดครบถ้วนและปริมาณเพียงพอ	- กลุ่มงานบริหารทั่วไป - หน่วยงานซักฟอก - คณะกรรมการ ENV
3.การสื่อสาร/ระบบ บริการ 22 ครั้ง	1. ให้คำแนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับโรค การรักษาและการปฏิบัติตัวและสื่อสารให้ชัดเจนเข้าใจง่าย 2. ให้บริการรวดเร็วมากขึ้น 3. ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่ควรลัดคิวและไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ป่วย	- กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล - งานประชาสัมพันธ์
4 .พฤติกรรมบริการ	1. ปรับปรุงเรื่องพฤติกรรมบริการของ เวรเปล.	- กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

ด้าน	ประเด็นร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ
20 ครั้ง	(ทำงานช้า/กิริยาไม่สุภาพ/พูดไม่เพราะ) 2. ปรับปรุงเรื่องพฤติกรรมบริการของ พยาบาล. (พูดไม่เพราะ/หน้าบึ้ง / คู้ผู้ป่วย) 3. เจ้าหน้าที่ X- ray (ทำงานช้า/หน้าบึ้ง/พูดไม่เพราะ/ ไม่สนใจผู้มารับบริการ) 4. การทำงานและการพูดจาของพนักงานประชาสัมพันธ์	การพยาบาล - งาน ประชาสัมพันธ์ -กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป
5.การตรวจรักษา 1 ครั้ง	1. ติดตามผลการตรวจรักษาคนไข้ คุยกับญาติให้ คำแนะนำคนไข้อย่างใกล้ชิด	-กลุ่มภารกิจด้าน การพยาบาล -องค์กรแพทย์

ข้อชื่นชมการปฏิบัติงานจากผู้ป่วยและญาติ ในเรื่อง

1. ความเชี่ยวชาญของแพทย์พยาบาลและวิชาชีพต่างๆทางการแพทย์
2. การให้บริการของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ดูแลให้บริการและให้คำแนะนำดีมาก
3. พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ดูแลสุขภาพของผู้ป่วยเป็นอย่างดี

นางสาววันวิสาข์ ธรรมมาน้อย บันทึกข้อมูล

นางสาวนฐพรพรชัย พลเชษฐ์ สรุปรายงาน

นายแพทย์ตระการ แซ่ลิ้ม รับรองรายงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น
ตามประกาศโรงพยาบาลขอนแก่น
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น		
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน วัน/เดือน/ปี : ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ : เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน Link ภายนอก : หมายเหตุ :		
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นฐชพรรณ พลเขตร์ (นางสาวนฐชพรรณ พลเขตร์) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๒๙ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง ตระการ แซ่ลี้ม (นายตระการ แซ่ลี้ม) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการ และมาตรฐาน วันที่ ๒๙ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง พรชัย คำเพ็งใจ (นายพรชัย คำเพ็งใจ) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารทางราชการ โรงพยาบาลขอนแก่น วันที่ ๒๙ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นฤธิเนตร ปิงวัง (นายณฤธิเนตร ปิงวัง) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๒๙ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖		