

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ (SatSurvey V2)

ประจำปีงบประมาณ 2564 วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564

การบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาล

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ เป้าหมาย ร้อยละ 85

ผลการดำเนินงาน

หน่วยงาน โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	ภาพรวม ประจำปีงบประมาณ 2564		
	ความพึงพอใจ	ความผูกพัน	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน
กระบวนการผู้ป่วยนอก	96.77%	93.80%	1,338 ราย
กระบวนการผู้ป่วยใน	99.61%	98.65%	593 ราย

แนวทางการประเมินความพึงพอใจของผู้บริการต่อการบริการผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล

1. ประเมินผ่าน QR Code ทางสมาร์ทโฟน
2. กรณีไม่มีทางสมาร์ทโฟน ตอบผ่านช่องทางแบบประเมินที่ผู้รับผิดชอบจัดเตรียมไว้ให้ จากนั้นนำไปบันทึกข้อมูลเข้าระบบต่อไป

แนวทางการประเมินผล

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดสามารถเข้าดูผลการประเมิน และนำผลการประเมินความพึงพอใจ ทั้งด้าน ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอชม มาวิเคราะห์ หาสาเหตุ เพื่อหาแนวทางการแก้ไข โดยสื่อสารร่วมกันในที่ประชุม หน่วยงานทุกเดือนเพื่อพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

กลยุทธ์ในการให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ

1. ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูล วิธีการประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทาง QR Code หรือแบบ ประเมินที่เตรียมไว้ให้กรณีผู้รับบริการไม่มีโทรศัพท์
2. กรณีผู้ป่วยนอก สามารถประเมินได้ทุกรายที่มาใช้บริการในวันนั้นๆ และมีเจ้าหน้าที่คอยประชาสัมพันธ์ กรณีผู้ป่วยในประเมินเมื่อจำหน่ายทุกรายทั้งผู้ป่วยหรือญาติ
3. มอบหมายผู้รับผิดชอบ ในการบันทึกข้อมูลในระบบการประเมินความพึงพอใจของกรมสุขภาพจิต
4. นำข้อเสนอแนะ ข้อเสนอชม เข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล คณะกรรมการบริหาร กลุ่มภารกิจโรงพยาบาล เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาแนวทางตอบสนองผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ สูงสุด
5. ส่งเสริมให้ทุกหอผู้ป่วย จัดให้มีช่องทางการตอบกลับผู้รับบริการในประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะ ทั้งการจัดกลุ่มประชุมปรึกษาของผู้ป่วยภายในหอผู้ป่วย จัดบอร์ดสื่อสารการปรับปรุงพัฒนา ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอชม

- สรุปประเด็นสำคัญผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ
 - โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
 - กระบวนการผู้ป่วยนอก

ข้อเสนอแนะ	แนวทางแก้ไข
พื้นที่ไม่เอื้ออำนวย พื้นที่สำหรับการนั่งรอ้น้อยมาก	<p>สร้างที่นั่งสำหรับผู้รับบริการที่นั่งรอรับบริการ จำนวน 4 เต็มที่ เต็มที่ที่ 1-3 สำหรับผู้รับบริการทั่วไป</p> <p>เต็มที่ที่ 4 สำหรับผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยง หรือ PUI ทำให้มีที่นั่งสำหรับผู้รับบริการเพียงพอ ลดการแออัดในช่วงสถานการณ์ COVID</p>
ที่จอดรถไม่เพียงพอ	<p>เนื่องจากโรงพยาบาลอยู่ระหว่างการก่อสร้างตึก OPD ใหม่ ทำให้พื้นที่เดิมในการจอดรถของผู้รับบริการไม่เพียงพอ</p> <p>ได้ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบให้มีการจัดหาสถานที่ที่จอดรถเพิ่มขึ้น ทำให้มีที่จอดรถเพียงพอ</p>
พฤติกรรมบริการพูดจาไม่เหมาะสม พูดไม่เพราะ	<p>ประสานหัวหน้างานผู้เกี่ยวข้อง เพื่อแนะนำ ปรับด้านพฤติกรรมบริการที่บกพร่อง และวางแผนจัดอบรมการปรับด้านพฤติกรรมบริการที่ดี จำนวน 2 รุ่น ในปีงบประมาณ 2565 เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่ดีเหมาะสม</p>

กระบวนการงานผู้ป่วยใน

ข้อเสนอแนะ	แนวทางแก้ไข
ความสะอาดห้องน้ำของผู้ป่วย	มีการแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในที่ประชุม คณะกรรมการบริหารกลุ่มภารกิจโรงพยาบาล ทุกเดือนเพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้อง
การจัดให้มีการเยี่ยมญาติช่วง COVID	การจัดให้มีการเยี่ยมญาติผ่าน Application line ทำให้ญาติและผู้ป่วยพึงพอใจ ลดความเครียดในผู้ป่วยขณะอยู่รักษา