มนูย่อย “ระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ”

**การรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ**

**Patient Experience Program: PEP**

A computer screen capture

Description automatically generated with medium confidence**People Center of Care** หลักสำคัญของ Process of care คนไข้ที่สามารถดูแลตัวเองได้แล้วยังมีครอบครัวที่มีส่วนร่วมในการดูแลคนไข้ให้หายจากโรคได้ นอกจากนี้และยังมีมิติทางสังคม ชุมชน ยังจำเป็นมีส่วนช่วยในการดูแลสร้างสุขภาวะที่ดีให้กับคนไข้อีกด้วย ลดการเลือกปฏิบัติกับคนไข้ โดยกระบวนการมีส่วนร่วม “โดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง” และยังมี Factor อื่น ๆ ที่มีส่วนสำคัญ เช่น โรงงาน โรงเรียน ที่มีส่วนสร้างสุขภาวะที่ดีให้กับคนไข้ได้ ทำให้คนไข้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความหวัง มองโลกได้กว้างขึ้น กระบวนการดูแลรักษาไม่ใช่แค่การรักษา แต่ทุกภาคส่วนมีส่วนในการดูแลรักษาคนไข้ร่วมกัน สิ่งที่จะทำให้คนไข้คำนึงถึงการรักษา People centered ต้องเริ่มจากตัวเรา (ในใจคนทำงาน) ที่เรียกว่า คุณธรรมที่อยู่ในใจคนทำงานเพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้อื่น สิ่งที่อยู่ในใจจะทำให้คนไข้ได้รับขึ้นอยู่กับเรามองคนไข้เป็นแบบไหน เช่น ถ้ามองคนไข้เป็นญาติและดูแลเอาใจใส่ด้วยความรักและการกระทำที่แสดงออกมา คือ “คุณภาพ” ที่บริการคนไข้เหมือนญาติมิตร คุณค่าที่เกิดขึ้นคนไข้รู้สึกว่าได้รับการบริการที่เค้าสัมผัสจับต้องได้

สรพ.ได้พัฒนาเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมสำหรับโครงการพัฒนาโปรแกรมรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วย (Patient Experience) เริ่มตั้งแต่ปี 2562-2564 เพื่อใช้ในการสำรวจความคิดเห็นขอผู้ป่วยที่มาเข้ารับบริการในสถานพยาบาลได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ ด้านคุณภาพการดูแลรักษา ด้านระบบบริการ โดยยึดหลักPeople Center of Careซึ่งเป็นสำคัญของ Process of care ที่คนไข้สามารถดูแลตัวเองได้แล้ว ยังมีครอบครัวที่มีส่วนร่วมในการดูแลคนไข้ให้หายจากโรคได้นอกจากนี้ยังมีมิติทางสังคม ชุมชน ยังจำเป็นมีส่วนช่วยในการดูแลสร้างสุขภาวะที่ดีให้กับคนไข้ได้

Graphical user interface, application, website

Description automatically generated

ระบบการรับฟังเสียงของผู้ป่วย (PEP) มีการพัฒนาช่องการสำรวจทำผ่าน QR CODE และมีการให้คะแนนใช้สัญญาลักษณ์ Icon Emotion แทนคำตอบเพื่อช่วยให้ง่ายต่อการตอบและสื่อถึงอานมณ์ของผู้ตอบได้ดีโดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

****

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

* ระบุเพศผู้ที่เข้ารับบริการที่โรงพยาบาล ชาย หรือ หญิง
* เลือกช่วงอายุ สำหรับผู้ที่เข้ารับบริการที่โรงพยาบาล
* เลือกระดับการศึกษาของผู้ที่เข้ารับบริการที่โรงพยาบาล
* ระบุสิทธิที่เข้ารับการรักษา หากไม่มีที่ระบุไว้ สามารถระบุได้เพิ่มเติมในช่องว่างด้านล่าง

**Graphical user interface, application

Description automatically generated**

**ส่วนที่ 2** แบบสำรวจความพึงพอใจ ในประสบการณ์การให้บริการในโรงพยาบาล มีคำถามจำนวนทั้งหมด 17 หัวข้อ โดยเลือกตอบจากความพึงพอใจน้อยที่สุด ถึง พอใจมากที่สุด หรือตอบในช่อง - หากไม่ได้ใช้บริการ

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนออื่น ๆ**

ประโยชน์ที่ได้จากการทำสำรวจ เมื่อทำการวิเคราะห์โรงพยาบาลควรดูภาพรวมทั้งหมด เลือกคำถามที่มีคะแนนตอบพึงพอใจสูงสุดมาสื่อสารสร้างการเรียนรู้ และค้นหาว่ากระบวนการใดหรือกลุ่มงานใดทำเรื่องดังกล่าวได้ดี สร้าง Safety เพื่อถอดบทเรียนเป็นแบบอย่าง และเลือกคำถามที่มีคะแนนพึงพอใจต่ำสุดมาค้นหากระบวนการว่าส่งผให้ Patient ไม่ Safety อย่างไร สร้างการเรียนรู้ ปรับกระบวนการ จัดลำดับพื้นที่ที่มีคะแนนสูงเป็นพื้นที่ที่ควรส่งเสริมความแข็งแรง เป็นต้น

**รายงานผลระบบ Patient Experience Survey**

ข้อมูล ณ วันที่ 30 กรกฎาคม 2564

Graphical user interface

Description automatically generated

**ผลการเปรียบเทียบผลการสำรวจปีงบ 2563 เทียบปีงบ 2564**

**ปี 2564**

Graphical user interface, application

Description automatically generated

Graphical user interface, application, website

Description automatically generated**ปี 2563**

**ทำแบบสำรวจ Click** Link: <https://pex.ha.or.th/>

**รายละเอียดเข้าร่วมโครงการฯ**

**(ใส่เพิ่มเติม)**

**สนใจสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ :**

ผู้ประสานงาน นางปิ่นรัตน์ พันธุ์มณี โทร. 02-027-8843 ต่อ 9431 Email: [pinrat@ha.or.th](mailto:pinrat@ha.or.th)

นางสาวเนตรนภา ปานมน โทร. 02-027-8843 ต่อ 9433 E-mail: netnapa@ha.or.th

นางสาวแพรวพรรณ ฉัตรทอง โทร. 02-027-8843 ต่อ 9432 Email: preawpun[@ha.or.th](mailto:watcharaporn@ha.or.th)