



PATIENT EXPERIENCE PROGRAM

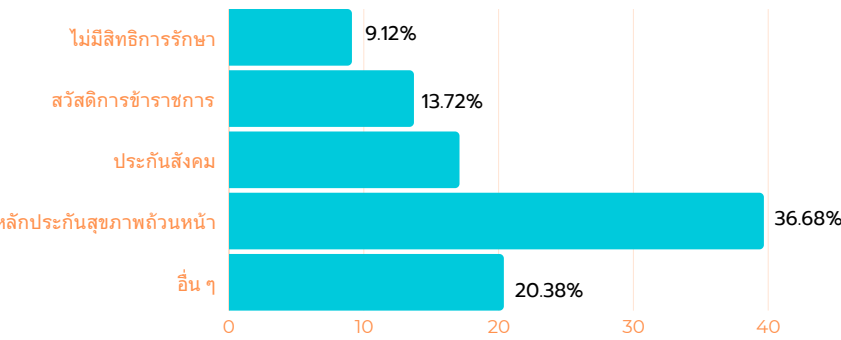
ประสบการณ์ผู้ป่วย เป็นการสะท้อนระบบบริการสุขภาพ ในกระบวนการดูแลผู้ป่วย (PROCESS OF CARE) โดยมี PEOPLE CENTER OF CARE เป็นศูนย์กลาง ที่มีผู้ป่วยและแพทย์ /PCT ต่างก็มีส่วนร่วมในกักการดูแลความเจ็บป่วยร่วมกัน

ระบบการรับฟังเสียงของผู้ป่วย (PEP) มีการพัฒนาช่องทางสำรวจผู้มารับบริการผ่าน QR CODE และมีการให้คะแนนใช้สัญญาณักษณ์ ICON EMOTION แทนคำตอบเพื่อช่วยให้ง่ายต่อการตอบและสื่อถึงอารมณ์ของผู้ตอบได้ดี

ปี 2567 ประชาชนผู้รับบริการ อยากรบอกสถานพยาบาล 772 แห่ง



มีรพ.สมาชิก เข้าร่วมใช้งานระบบ มี รพ.ทำสำรวจมาแล้ว 417 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 54.04 ของ รพ.ที่สมัครใช้ระบบ และส่วนใหญ่ประชาชนที่มารับบริการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสูงสุดร้อยละ 39.68



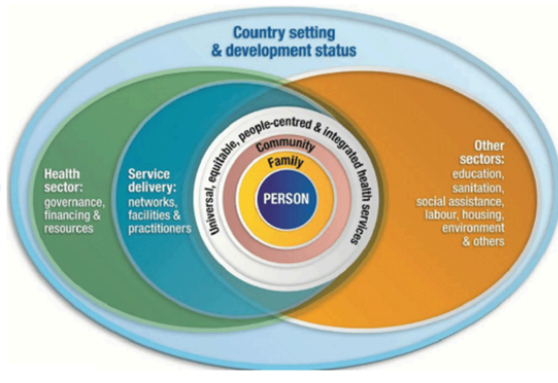
ผลสำรวจ ปี 2567 2 เรื่อง ที่ประชาชน ผู้รับบริการ อยากรบอก

😊 ภาพรวมของ รพ. ทั้งหมด พบว่า จากการสำรวจประสบการณ์ผู้ป่วยและญาติ ที่ได้รับบริการมากที่สุด **90.63%**

ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน ถึงอาการผิดปกติ ที่ต้องกลับมาพบแพทย์ และการมาตรวจตามนัด

😊 แพทย์ให้ความสำคัญในการตรวจร่างกาย และการวินิจฉัยโรค **90.31%**

😞 1. ไม่ตอบคำถามและข้อสงสัย และไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์
2. การดูแลที่เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ขอเชิญชวนประชาชนและผู้ให้บริการโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการดูแลและปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล

เนื่องจากพบปัญหาการรับบริการที่สถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลหรือมีข้อเสนอแนะคุณภาพ

กรุณายกย่น

ขั้นตอนในการใช้งานแบบฟลัดบน

1. สแกน QR CODE
2. เลือกประเภทการรับบริการ
3. ระบุปัญหา

คะแนน 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

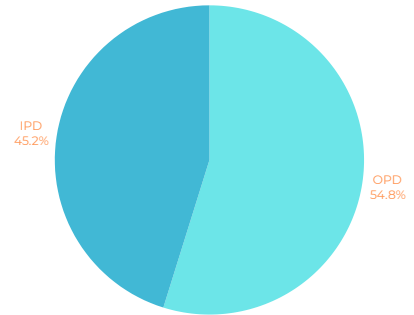
คะแนน 2 หมายถึง พอใจน้อย

คะแนน 3 หมายถึง พอใจปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง พอใจมาก

คะแนน 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด

คะแนน 0 หมายถึง ไม่ได้ให้บริการ



ภาพรวมของการเข้ารับบริการสูงสุดในแผนก OPD ร้อยละ 54.6 และ แผนก IPD ร้อยละ 45.40

IMPOVEMENT

รับฟังและประเมิน เรียนรู้ และใช้ข้อมูลเพื่อออกแบบและปรับปรุงบริการ ครอบคลุมแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย ญาติ และผู้มาเยือน

QUALITY&SAFETY

วิเคราะห์ และนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง ออกแบบ กระบวนการ เพื่อให้ระบบบริการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย โดยต้องกำหนดลักษณะบริการ และ กำหนด PROCESS REQUIREMENT และออกแบบบริการ เพื่อให้ระบบบริการสุขภาพเป็นระบบที่ดี

ปรับปรุงสิ่งต่างๆ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพบริการ คือ คุณภาพที่ประทับใจ คือสถานที่สวยงาม บรรยากาศดี และออกแบบบริการให้ผู้ป่วยได้รับบริการและการดูแลที่ปลอดภัย

