คู่มือการใช้งาน

ระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ

(Patient Experience Program : PEP)

Version 1.0

(ปีงบประมาณ 2569)

สนับสนุนโดย

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.)

คำนำ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) มีบทบาทสำคัญตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง พ.ศ. 2552 ในการประเมินและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล กำหนดมาตรฐานเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมกลไกความปลอดภัยในระบบบริการสุขภาพ โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สรพ. ได้พัฒนากระบวนการเยี่ยมสำรวจและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากล ส่งผลให้สถานพยาบาลทั่วประเทศปรับปรุงระบบการดูแลผู้ป่วยที่มีมาตรฐานและมีความปลอดภัย

ระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ (Patient Experience Program : PEP) เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่สะท้อนประสบการณ์การรับบริการด้านสุขภาพซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาระบบบริการที่มีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient-Centered Care) และเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยในสถานพยาบาลอย่างยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ สรพ. จึงได้พัฒนาระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ เพื่อเป็นช่องทางกลางให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการสามารถสะท้อนประสบการณ์การรับบริการได้โดยตรงพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้โรงพยาบาลนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนและปรับปรุงคุณภาพการดูแลรักษาในทุกระดับอย่างเป็นระบบ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ใช้งานระบบ ทั้งในระดับผู้ดูแลระบบโรงพยาบาล (Hospital Admin) ผู้ดูแลระบบส่วนกลาง (สรพ.) และผู้รับบริการ ให้สามารถใช้งานระบบ PEP ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายสนับสนุนให้กระบวนการรับฟังเสียงผู้ป่วยเกิดขึ้นจริงในทุกหน่วยบริการและนำข้อมูลดังกล่าวมาสู่การพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากที่สุด

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.)

ตุลาคม 2568

สารบัญ

คำนำ 1
สารบัญ 2
บทนำ 4
ความเป็นมา 4
นิยาม 5
วัตถุประสงค์ 6
ประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานระบบ PEP 6
ลักษณะทั่วไปของระบบ PEP 7
โครงสร้างแบบสำรวจระบบ PEP 8
ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม 8
ส่วนที่ 2 แบบสำรวจประสบการณ์การให้บริการในโรงพยาบาล 9
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ 9
Workflow การดำเนินการระบบ PEP 10
1. ขั้นตอนการใช้งานระบบ PEP สำหรับ Admin โรงพยาบาล 11
1.1 การเข้าใช้งานระบบ PEP 12
1.2 ลงทะเบียนสมาชิกใหม่ - เก่าที่เคยใช้งานระบบ 12
1.3 กรอกแบบฟอร์มข้อมูลเพื่อลงทะเบียนโรงพยาบาลสมาชิก 13
1.4 การเข้าระบบ PEP เพื่อใช้งานครั้งแรก และตั้งค่ารหัสความปลอดภัย 14
1.5 การปรับปรุงข้อมูลโรงพยาบาล 15
1.6 การจัดเตรียมข้อมูลสำรวจของโรงพยาบาล 16
1.7 สร้าง QR Code แบบสอบถาม 17
1.8 การแจ้งปัญหาการใช้งานระบบ PEP 18
2. ขั้นตอนการใช้งานระบบติดตามและการออกรายงานผลการสำรวจ สำหรับ Admin โรงพยาบาล 19
2.1 การเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งาน 20
2.2 เรียกดูข้อมูลผู้เข้าสู่ระบบและผู้ตอบแบบสอบถาม 21
2.3 รายงานข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม 22
2.4 รายงานผลการสำรวจ 23
2.5 รายงานการติดตามผลการสำรวจ 24
2.6 การพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาล 25

3. ขั้นตอนการใช้งานระบบ PEP สำหรับบุคคลทั่วไป ผู้ป่วยและผู้รับบริการ 27
3.1 การเข้าระบบ PEP.....28
3.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยและผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน 29
3.3 ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม.....30
3.4 ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาล.....30
3.5 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ 35
บรรณานุกรม.....36
ภาคผนวก.....37

บทนำ

ความเป็นมา

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานและการรับรองคุณภาพในการให้บริการของสถานพยาบาล เพื่อเป็นหลักประกันให้ประชาชนได้รับการบริการด้านสาธารณสุขตามมาตรฐานด้านคุณภาพและความปลอดภัย และประสานความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการของสถานพยาบาลเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่ดีและมีคุณภาพ ปัจจุบันมีสถานพยาบาลครอบคลุมทั้งประเทศมากกว่า 1,491 แห่ง และมีรายงานเข้าระบบรายงานความเสี่ยงหรือ National Reporting and Learning System in Thailand (NRLS) จำนวน 956 แห่ง และ สรพ. เล็งเห็นว่าประสบการณ์ของผู้ป่วยเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและความปลอดภัย โดยประสบการณ์ผู้ป่วยจะครอบคลุมไปถึงคุณภาพด้านการดูแลรักษา การให้บริการดูแลสุขภาพของบุคลากรสาธารณสุข ซึ่งผู้ป่วยให้ความสำคัญอย่างยิ่งเมื่อต้องการและรับการดูแลรักษา เช่น การนัดหมายตรงเวลา การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย การสื่อสารที่ดีกับผู้ให้บริการและให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการวางแผนการรักษาในการสร้างความผูกพันธ์ที่มีต่อสถานพยาบาล

เสียงและประสบการณ์ของผู้ป่วย (Patient Experience) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ เพราะช่วยสะท้อนมุมมองของผู้รับบริการต่อคุณภาพ ความปลอดภัย และการดูแลที่ได้รับจริงในกระบวนการรักษา ระบบ Patient Experience Program (PEP) ถูกออกแบบเพื่อให้โรงพยาบาลสามารถรวบรวม วิเคราะห์ และใช้ข้อมูลจากผู้ป่วยเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงระบบบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและความปลอดภัยในระดับองค์กร ในยุคที่ระบบบริการสุขภาพให้ความสำคัญกับผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เสียงของผู้ป่วยและผู้รับบริการกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนคุณภาพที่แท้จริงของการดูแลรักษา การรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วย จึงมิได้เป็นเพียงการวัดความพึงพอใจ แต่เป็นกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยของระบบบริการสุขภาพโดยรวม

โดย สรพ. พัฒนาระบบ PEP เพื่อเป็นเครื่องมือกลางที่ช่วยให้โรงพยาบาลทั่วประเทศสามารถรวบรวม วิเคราะห์ และใช้ข้อมูลจากผู้ป่วยในการปรับปรุงบริการอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงกับแนวคิด 3P Safety ที่มุ่งสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร ซึ่งระบบ PEP ออกแบบให้ใช้งานง่าย เข้าถึงได้ทั้งผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ที่ครอบคลุมทุกมิติของประสบการณ์การรับบริการตั้งแต่การติดต่อ การสื่อสาร ความเข้าใจในกระบวนการรักษา ไปจนถึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นและวางใจในระบบบริการ ข้อมูลที่ได้รับจะถูกประมวลผลและนำเสนอในรูปแบบรายงานเชิงวิเคราะห์ เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถนำไปใช้วางแผนพัฒนาและปรับปรุงระบบงานการบริการได้อย่างต่อเนื่อง การนำระบบ PEP มาใช้ จึงถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก ที่เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในการสร้างความปลอดภัยและคุณภาพ

บริการ และเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสุขภาพไทยเดินหน้าไปสู่ระบบบริการที่รับฟัง เข้าใจ และดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์อย่างแท้จริง

นิยาม

1. การรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ (Patient Experience Program: PEP) หมายถึง กระบวนการรวบรวม รับฟัง และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประสบการณ์ (Experiential Data) ที่ผู้ป่วยและผู้รับบริการได้รับจากการเข้ารับบริการทางสุขภาพ ทั้งด้านกาย จิตใจ อารมณ์ และมิติทางสังคม โดยสะท้อนมุมมองของผู้รับบริการต่อคุณภาพความปลอดภัยและความเป็นมนุษย์ในการดูแลรักษา (Humanized Care) เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงคุณภาพ สำหรับการวางแผนและปรับปรุงระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยมากที่สุด

2. ระบบบริการที่มีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient-Centered Care) หมายถึง ระบบการดูแลสุขภาพที่ให้ความสำคัญกับความต้องการ ประสบการณ์ และค่านิยมของผู้ป่วย โดยยึดผู้ป่วยเป็นหัวใจของกระบวนการดูแลทั้งหมด (Putting Patients First) มุ่งเน้นให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับสุขภาพของตนเอง ได้รับข้อมูลอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน รวมไปถึงการได้รับการดูแลด้วยความเคารพ ศักดิ์ศรี และความเห็นอกเห็นใจ

3. ความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient Safety) หมายถึง การดำเนินการทุกขั้นตอนของการดูแลรักษาเพื่อป้องกัน หลีกเลี่ยง ครอบคลุมไปถึงการลดโอกาสเกิดอันตราย (Harm) ที่ไม่ควรเกิดขึ้นกับผู้ป่วยจากกระบวนการดูแลรักษา ทั้งที่เกิดจากความผิดพลาด (Error) หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ (Adverse Event) โดยมิได้เกิดจากโรคหรือภาวะของผู้ป่วยเอง

4. วัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture) หมายถึง ค่านิยม (Values) ทัศนคติ (Attitudes) ความเชื่อ (Beliefs) และพฤติกรรมร่วมกัน (Behaviors) ของบุคลากรในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการให้บริการที่ปลอดภัยแก่ผู้ป่วยที่มีคุณภาพและเกิดผลลัพท์ที่ดีกับผู้ป่วย ผู้รับบริการ ประชาชน สังคม และตนเอง เกิดการปฏิบัติจนเป็นวิถี โดยมีเป้าหมายร่วมกันในการป้องกันและลดความเสี่ยงจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการดูแลรักษาจนกลายเป็นวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อรับฟังเสียงสะท้อนประสบการณ์การรับบริการของผู้ป่วยและผู้รับบริการที่มีต่อระบบบริการสุขภาพในกระบวนการดูแลรักษา และความสัมพันธ์ที่ดีในการวางแผนการรักษา
2. เพื่อให้สถานพยาบาลนำข้อมูลจากผู้ป่วยและผู้รับบริการเป็นเครื่องมือปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยมากที่สุด และทำให้ระบบงานที่วางไว้ มีคุณค่า มีความหมาย และมีคุณธรรมต่อคนไข้มากยิ่งขึ้น
3. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับวิเคราะห์และสนับสนุนการพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและความปลอดภัยโดยประสบการณ์ผู้ป่วย

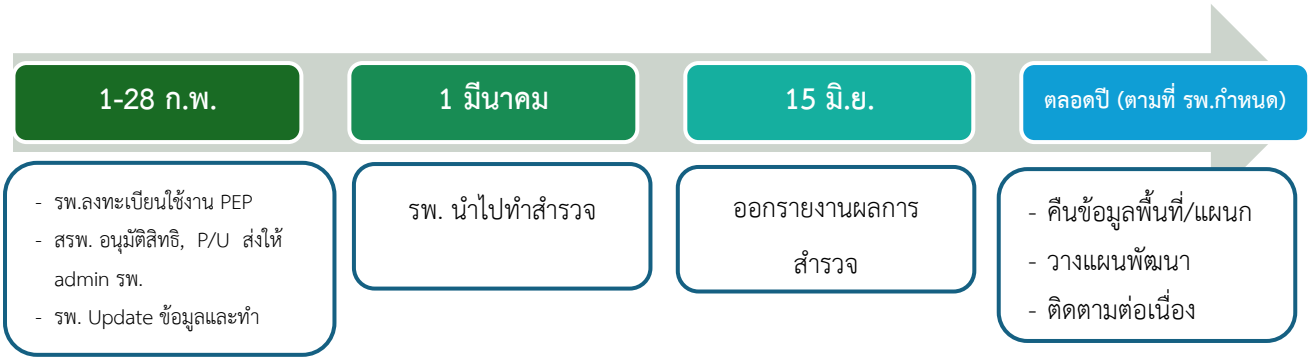
ประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานระบบ PEP

1. ผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในการสร้างความปลอดภัยและคุณภาพบริการ ช่วยในการประเมิน เรียนรู้ และการนำข้อมูลเพื่อออกแบบและปรับปรุงบริการ การออกแบบและปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและผู้รับบริการ เพื่อให้ระบบบริการสุขภาพเป็นระบบที่ดี
2. โรงพยาบาลสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการบริการและคุณภาพการดูแลรักษาในทุกระดับอย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. นำผลข้อคำถามที่มีคะแนนตอบพอใจสูงสุดมาสื่อสารสร้างการเรียนรู้ และค้นหากระบวนการใดหรือกลุ่มงานใดทำเรื่องดังกล่าวได้ดีที่เป็นการสร้างความปลอดภัย (Safety) และนำมาถอดบทเรียนเป็นแบบอย่าง และเลือกคำถามที่มีคะแนนพอใจต่ำสุดมาค้นหากระบวนการว่าส่งผลให้ผู้ป่วย (Patient) ไม่ปลอดภัย (Safety) และนำมาสร้างการเรียนรู้ ปรับกระบวนการ จัดลำดับพื้นที่ที่มีคะแนนสูงเป็นพื้นที่ที่ควรส่งเสริมความแข็งแรง

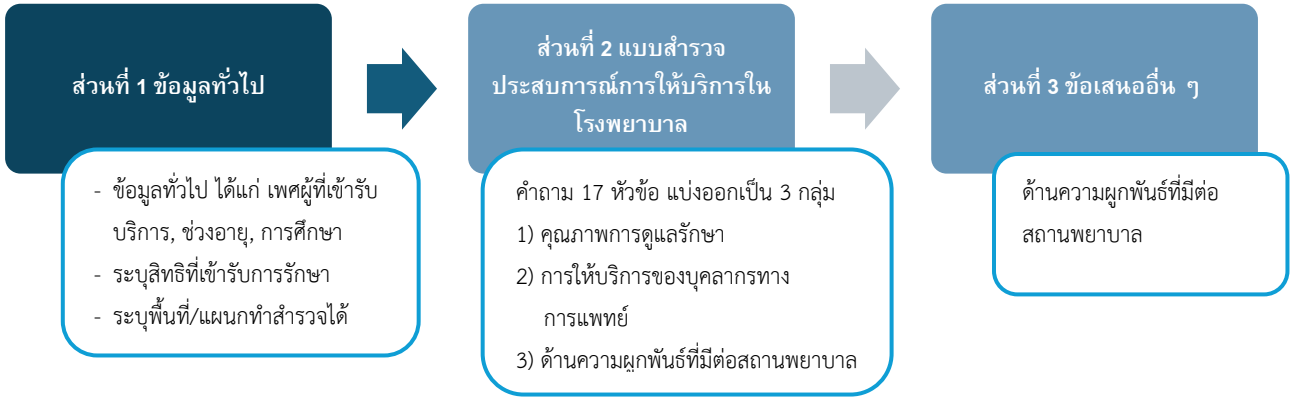
ลักษณะทั่วไปของระบบ PEP

1. ลักษณะ Software ที่มีการพัฒนาขึ้นเป็น Web-Application
2. ใช้งานผ่าน Web browser โดยการเชื่อม Internet ระบบ Online
3. รองรับการใช้งานอุปกรณ์ Notebook, PC, Smart phone และ iPad รองรับมือถือ IOS และ Android
4. สามารถทำการสำรวจผู้ป่วยและผู้รับบริการได้ตลอดทั้งปีงบประมาณ และปีปฏิทิน
5. สามารถ Login โดย Username และ Password ของแต่ละสถานพยาบาล
6. ผู้ใช้งานแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่
    1) ผู้ดูแลระบบส่วนกลาง (สรพ.)
    2) ผู้ดูแลระบบโรงพยาบาล (Hospital Admin)
    3) ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ)

เงื่อนไขด้านระยะเวลาการเข้าใช้งานระบบ PEP (ทุกปี)



โครงสร้างแบบสำรวจระบบ PEP



โดยระบบการรับฟังเสียงของผู้ป่วยมีการพัฒนาช่องการสำรวจผู้มารับบริการทำผ่าน QR Code และมีการให้คะแนนใช้สัญญาลักษณ์ Icon Emotion แทนคำตอบเพื่อช่วยให้ง่ายต่อการตอบและสื่อถึงอารมณ์ของผู้ตอบได้ดี

ซึ่งในข้อคำถามในการสำรวจ 17 คำถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน 1) ด้านการรักษาของบุคลากร 2) ด้านระบบบริการ และ 3) การมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและผู้รับบริการ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เลือกโรงพยาบาลที่เข้ารับบริกา
2) ระบุจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ
3) ระบุแผนกหรือหอผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ
4) ระบุวันที่เข้ารับบริการ
5) ระบุเพศผู้เข้ารับบริการ
6) เลือกช่วงอายุผู้เข้ารับบริการ
7) เลือกระดับการศึกษาผู้เข้ารับบริการ
8) ระบุสิทธิที่เข้ารับการรักษา

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจประสบการณ์การให้บริการในโรงพยาบาล

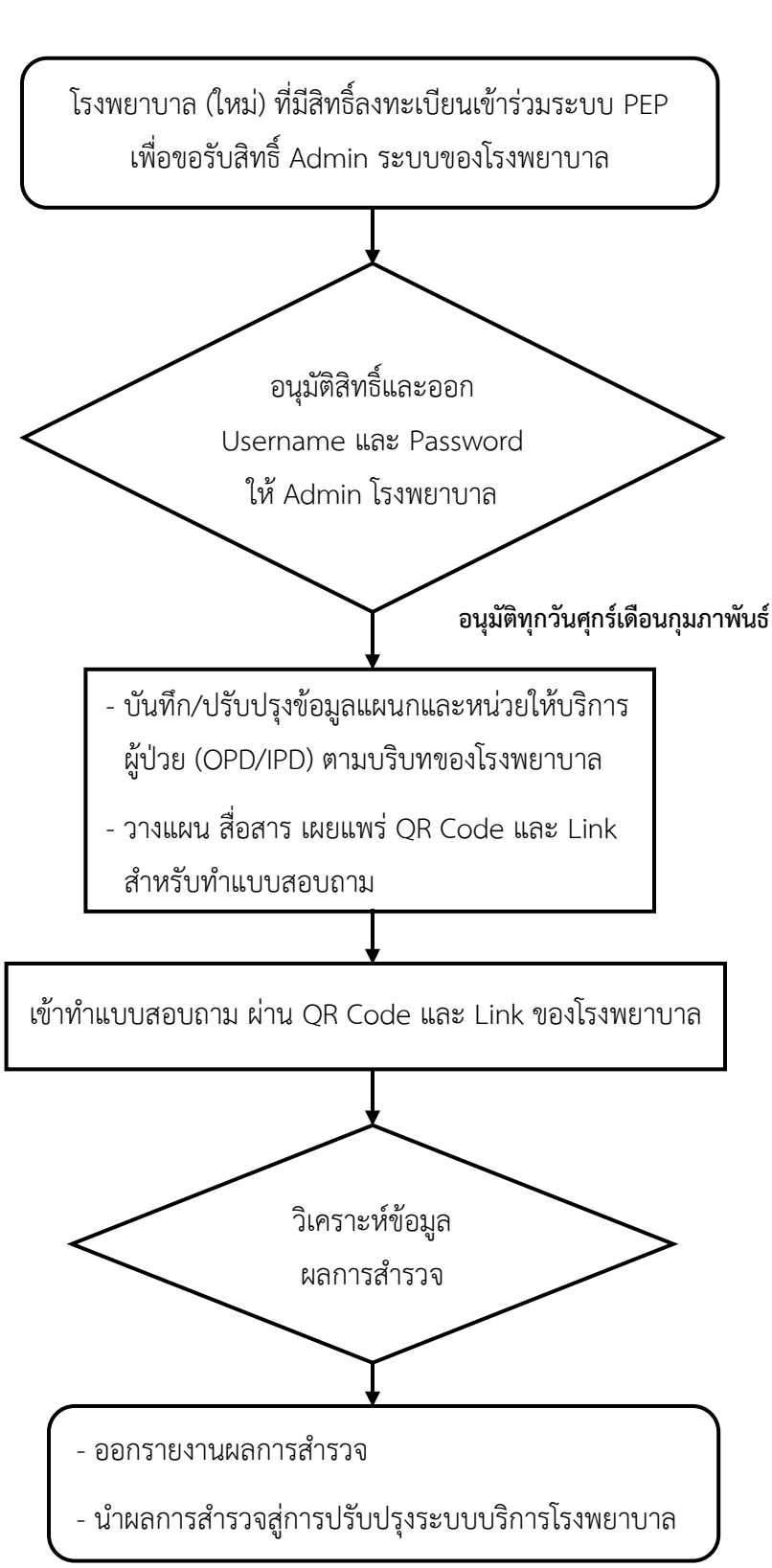
คำถามมีจำนวนทั้งหมด 17 ข้อ โดยเลือกตอบ พอใจน้อยที่สุด ถึงพอใจมากที่สุด หรือตอบในช่อง - หากไม่ได้ใช้บริการ

1) แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรค
2) แพทย์ให้ข้อมูล แนะนำวิธีการ และทางเลือกในการรักษา
3) คำถามและข้อสงสัย ได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์
4) แพทย์รับฟัง พูดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย
5) มีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย
6) พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและ ข้อสงสัยได้ชัดเจน
7) ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่
8) ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในเรื่องการรักษา
9) ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ
10) ได้รับคำแนะนำ และขั้นตอนในการรับบริการ ของโรงพยาบาล
11) อาการเจ็บป่วยทั้งกาย และใจได้รับการดูแลเป็นอย่างดี
12) แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการได้ซักถาม
13) ผู้ป่วยและผู้รับบริการ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้
14) ได้รับข้อมูลการใช้ยา ผลข้างเคียง และอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน
15) ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน ถึงอาการผิดปกติ ที่ต้องกลับมาพบแพทย์ และการมาตรวจตามนัด
16) ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล โดยรวม ในระดับใด
17) ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จัก ให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ความในใจที่อยากบอก 5 ตัวเลือก
2. อื่น ๆ โปรดระบุ

Workflow การดำเนินการระบบ PEP



ผู้รับผิดชอบ/ การดำเนินการ

- Admin สรพ. เปิดลงทะเบียนรับสมาชิกใหม่
- โรงพยาบาลที่เข้าร่วมเป็น 3P Safety Membership ลงทะเบียน (เฉพาะโรงพยาบาลที่ไม่เคยใช้งานระบบ PEP)

- Admin สรพ. อนุมัติสิทธิ์
- Admin โรงพยาบาล รับสิทธิ์พร้อม Username และ Password ผ่านทาง E-mail

- Admin โรงพยาบาล
- ทีมดูแลรักษาพยาบาลและทีมพัฒนาคุณภาพ

- ผู้ป่วย/ ผู้รับบริการ
- ญาติผู้ป่วย/ บุคคลทั่วไป

- Admin สรพ.
- Admin โรงพยาบาล

- Admin สรพ.
- Admin โรงพยาบาล

1. ขั้นตอนการใช้งานระบบ PEP สำหรับ Admin โรงพยาบาล

การลงทะเบียนระบบ PEP เป็นขั้นตอนสำคัญสำหรับโรงพยาบาลที่ต้องการเข้าร่วมโครงการ เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลประสบการณ์ผู้ป่วยและเข้าถึงรายงานผลในระบบกลางของ สรพ.

1.1 การเข้าใช้งานระบบ PEP

1.2 ลงทะเบียนสมาชิกใหม่

1.3 กรอกแบบฟอร์มข้อมูลเพื่อลงทะเบียนโรงพยาบาลสมาชิก

1.4 การเข้าระบบ PEP เพื่อใช้งานครั้งแรก และตั้งค่ารหัสความปลอดภัย

1.5 การปรับปรุงข้อมูลโรงพยาบาล

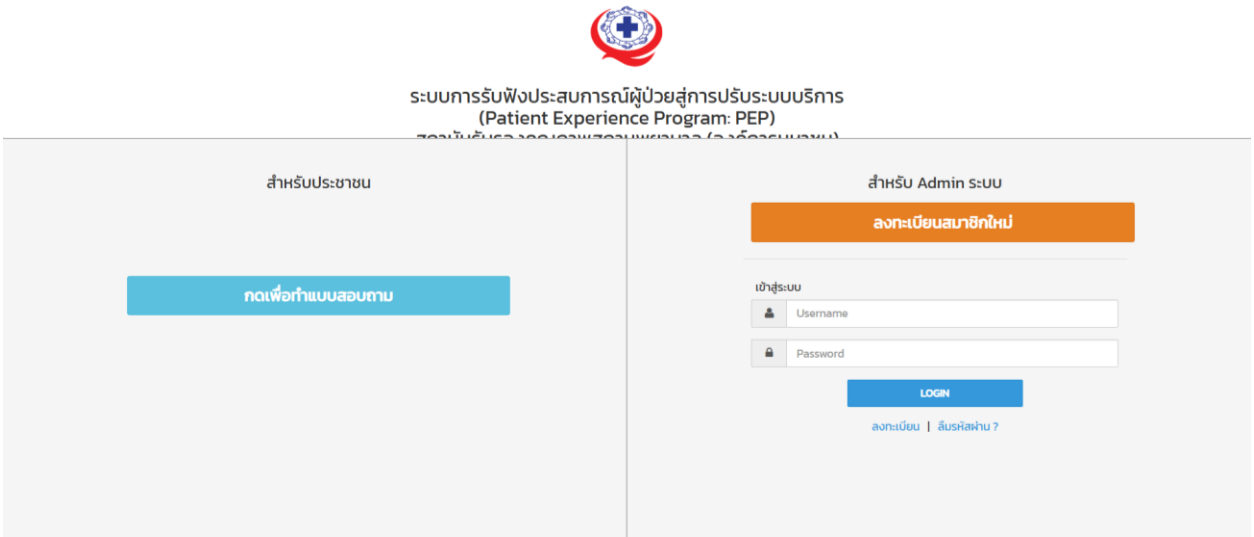
1.6 การจัดเตรียมข้อมูลสำรวจของโรงพยาบาล

1.7 สร้าง QR Code แบบสอบถาม

1.8 การแจ้งปัญหาการใช้งานระบบ PEP

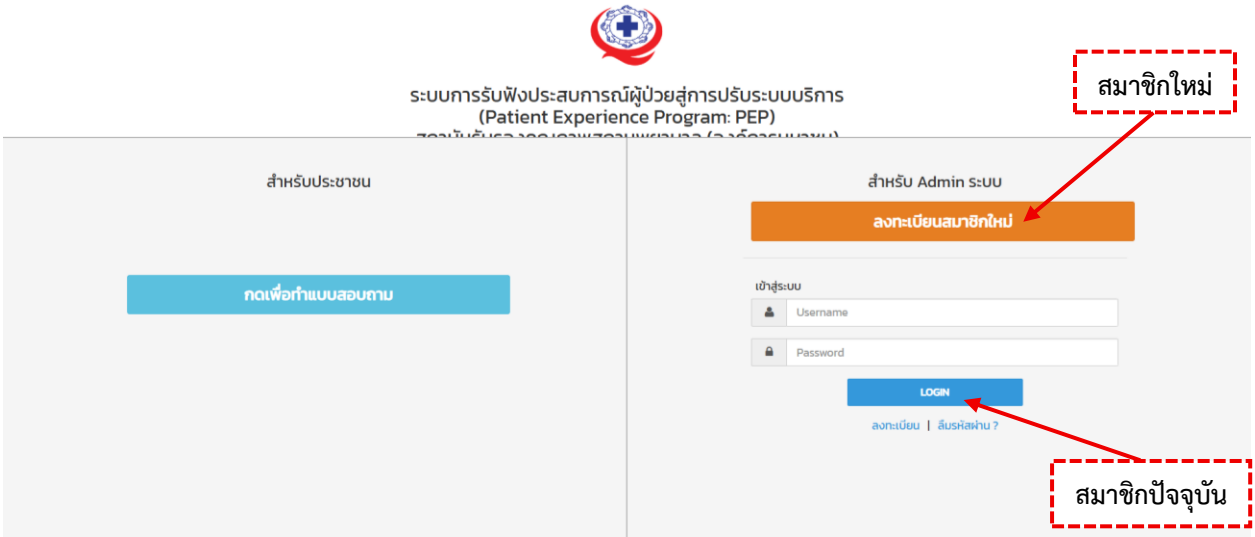
1.1 การเข้าใช้งานระบบ PEP

- สถานพยาบาล เข้าใช้งานระบบ PEP ผ่านเว็บไซต์หลัก https://pex.ha.or.th



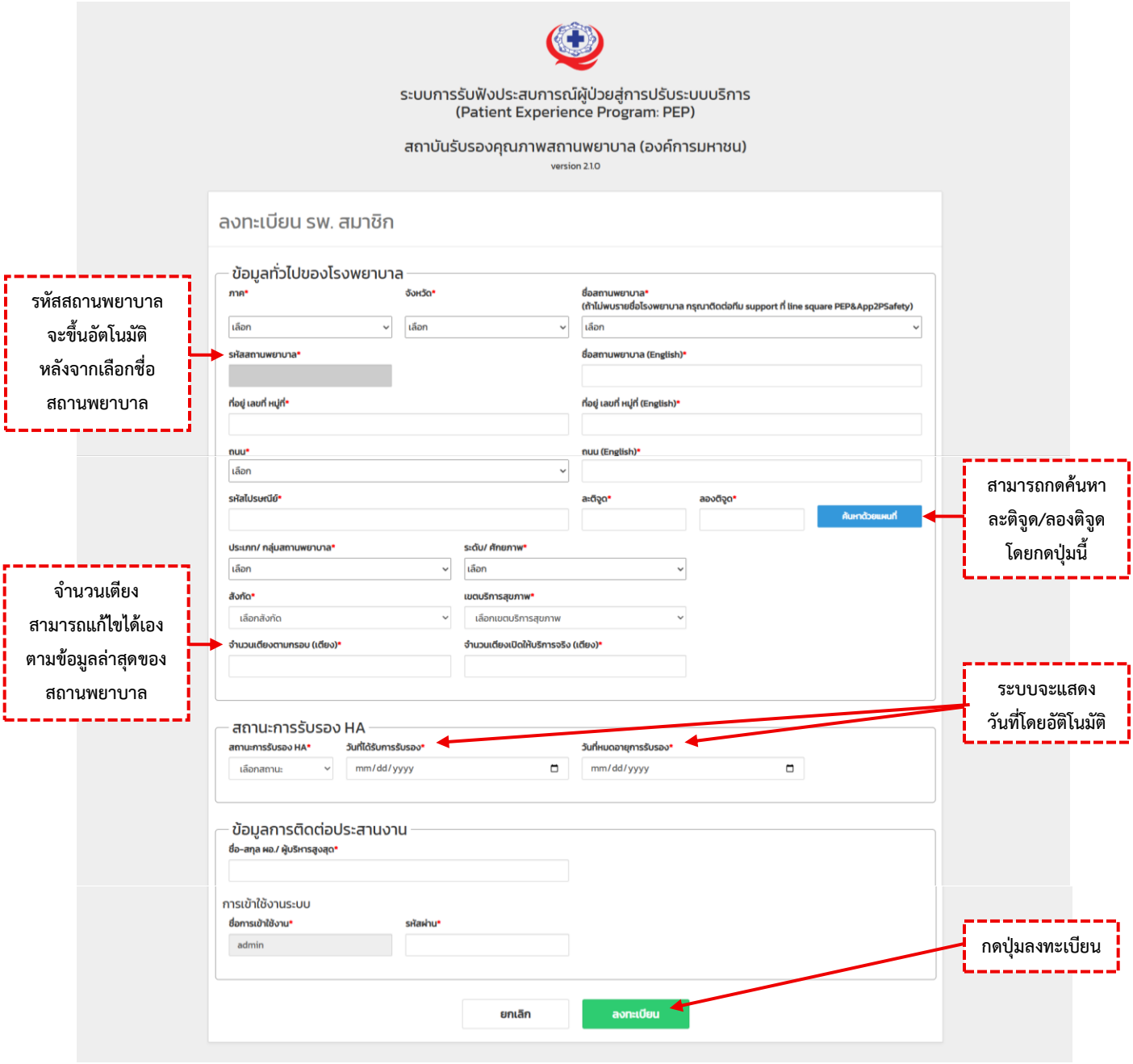
1.2 ลงทะเบียนสมาชิกใหม่ - เก่าที่เคยใช้งานระบบ

- กดปุ่มลงทะเบียนสมาชิกใหม่
  - ระบบจะนำเข้าหน้าลงทะเบียนโรงพยาบาลสมาชิกเพื่อกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียน
- สมาชิกปัจจุบัน (เก่า) สามารถกรอก Username และ Password เพื่อ Login เข้าสู่ระบบ



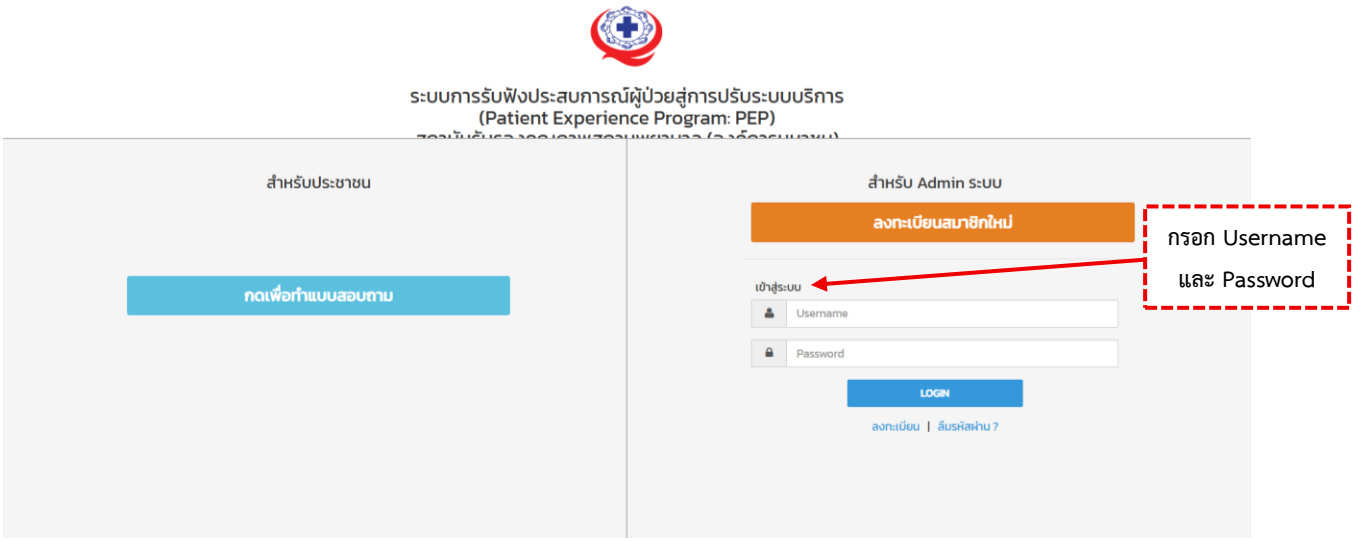
1.3 กรอกแบบฟอร์มข้อมูลเพื่อลงทะเบียนโรงพยาบาลสมาชิก

- ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล สถานะการรับรอง HA และข้อมูลการติดต่อประสานงาน
- ตรวจสอบความถูกต้องและกดปุ่มลงทะเบียน
  - ระบบจะบันทึกข้อมูลและแสดงข้อความลงทะเบียนสำเร็จ
- รอตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ลงทะเบียนจากผู้ดูแลระบบส่วนกลาง (สรพ.)
  - โรงพยาบาลได้รับ E-mail ยืนยันการสมัครพร้อม Username และ Password สำหรับเข้าสู่ระบบ

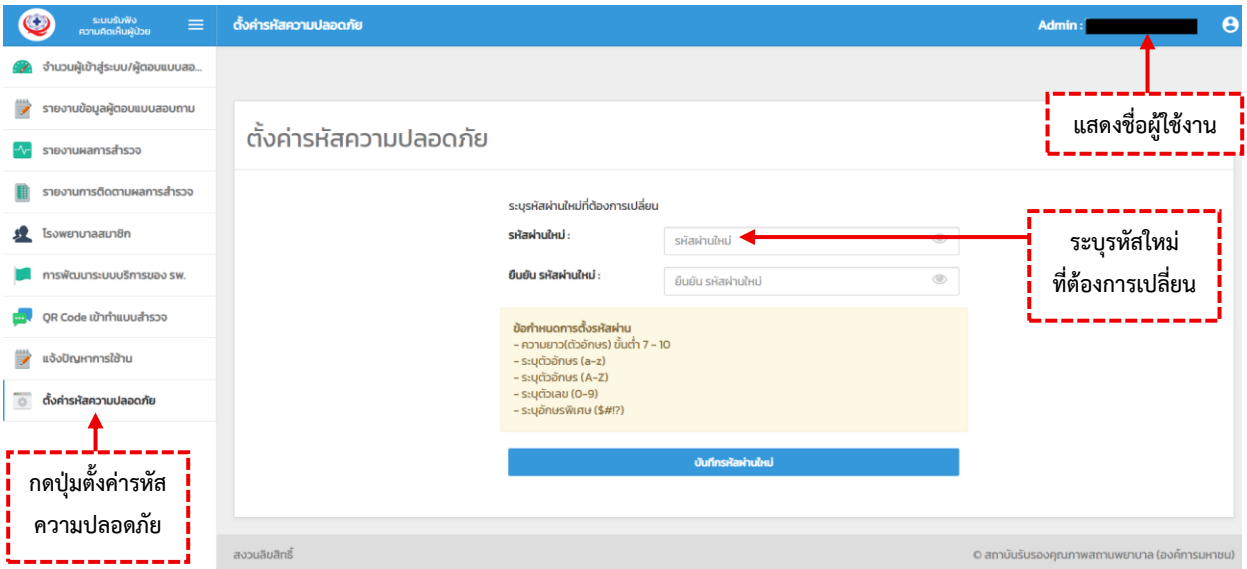


1.4 การเข้าระบบ PEP เพื่อใช้งานครั้งแรก และตั้งค่ารหัสความปลอดภัย

- เข้าใช้งานระบบ PEP ผ่านเว็บไซต์หลัก https://pex.ha.or.th
- กรอก Username และ Password ที่ได้รับจากผู้ดูแลระบบส่วนกลาง เพื่อเข้าสู่ระบบ

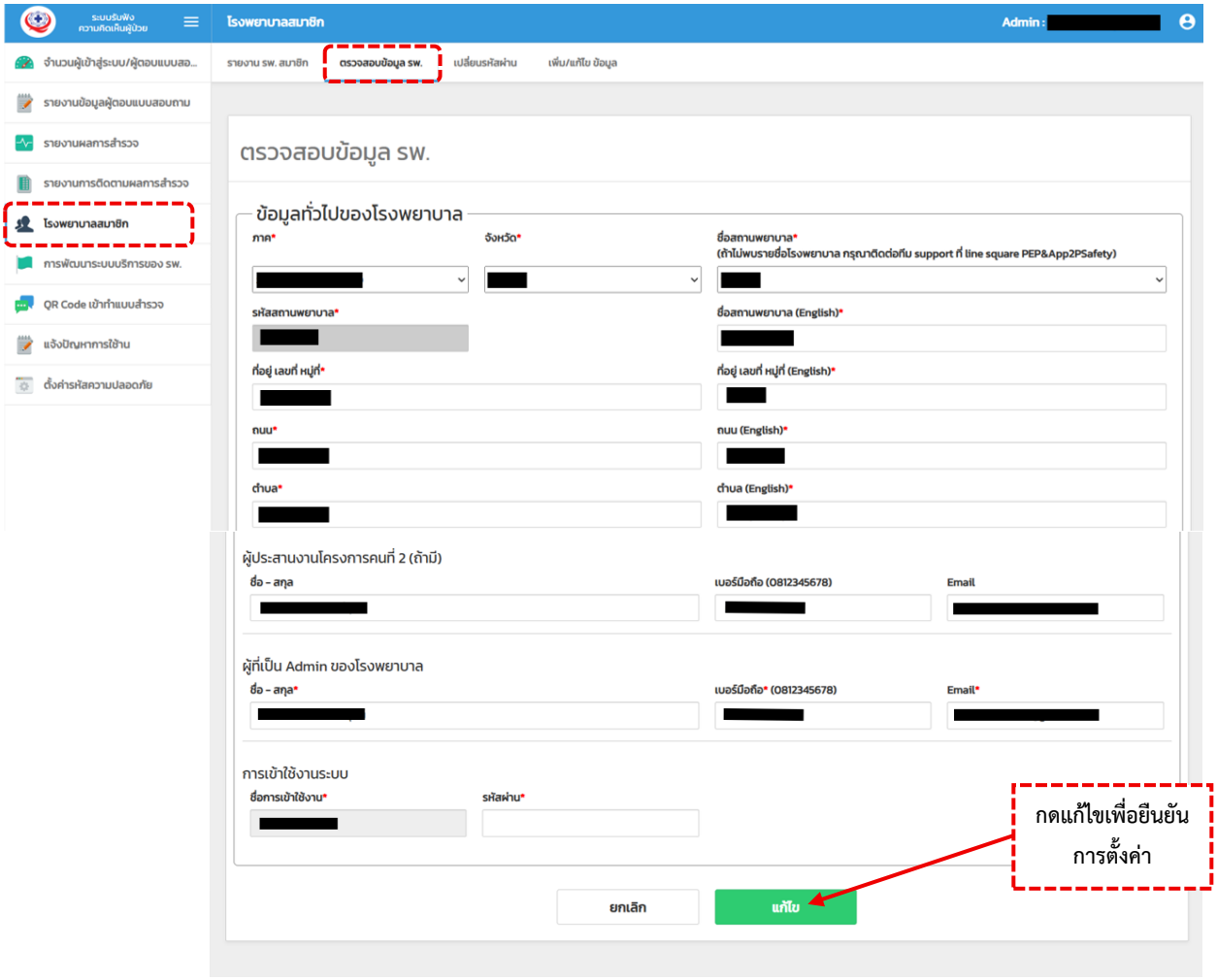


- กดปุ่มตั้งค่ารหัสความปลอดภัย
  - เพื่อระบุรหัสใหม่ที่ต้องการเปลี่ยน



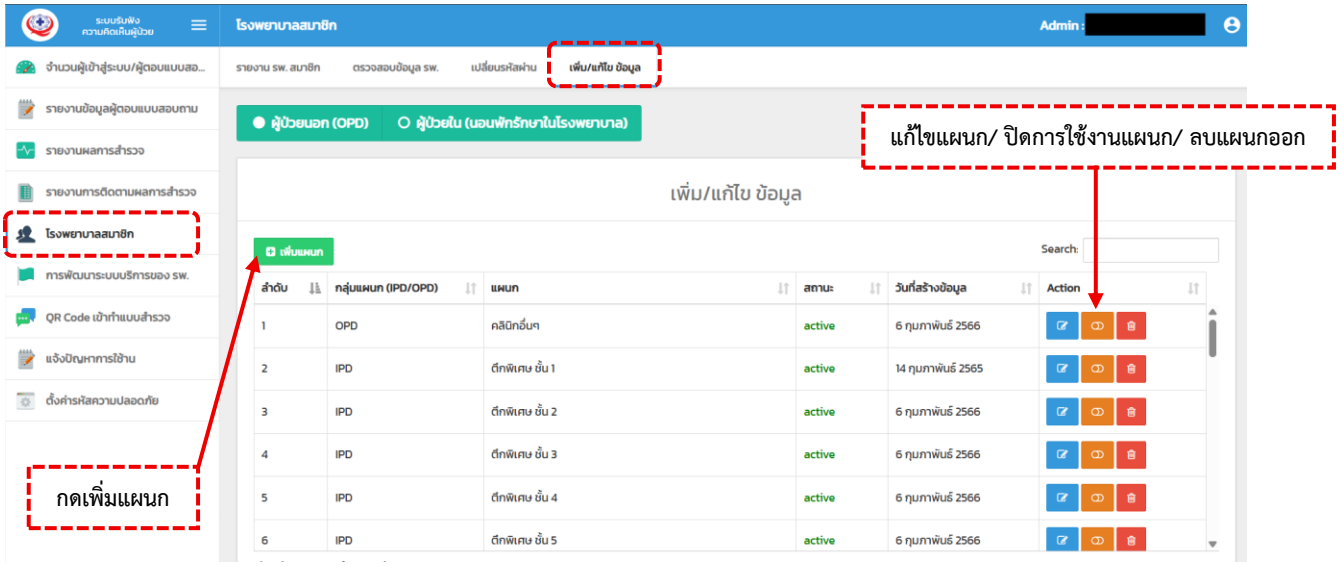
1.5 การปรับปรุงข้อมูลโรงพยาบาล

- เข้าสู่หน้าหลักของระบบ เพื่อปรับปรุงข้อมูลโรงพยาบาลให้เป็นปัจจุบัน
    - เลือกโรงพยาบาลสมาชิก → ตรวจสอบข้อมูล รพ.
- กดแก้ไขเพื่อยืนยันการตั้งค่า

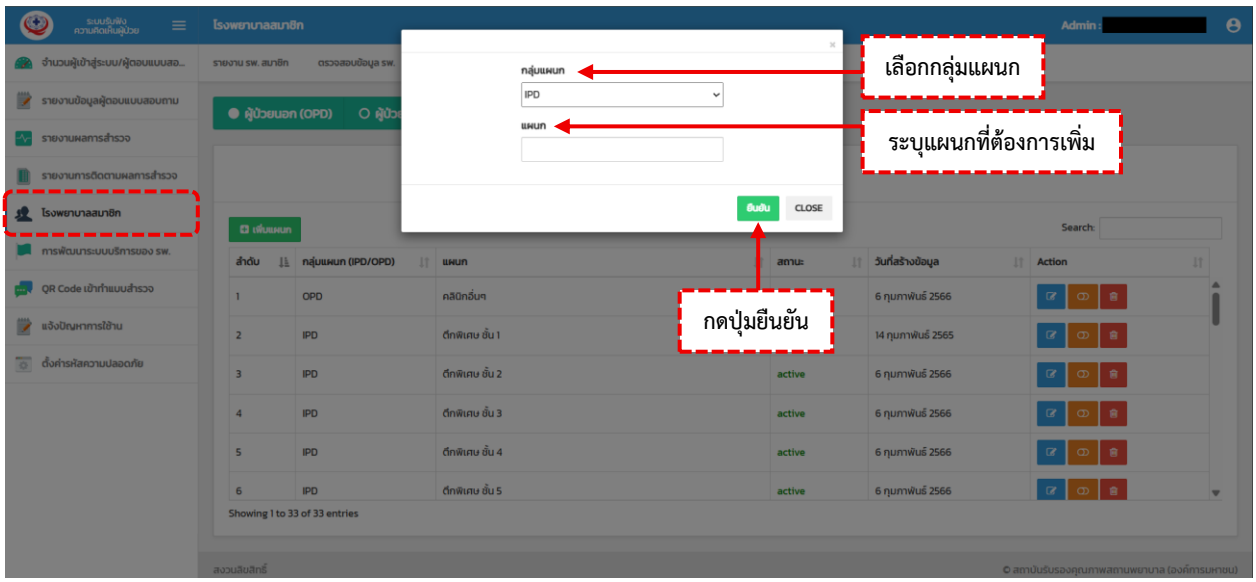


1.6 การจัดเตรียมข้อมูลสำรวจของโรงพยาบาล

- เข้าสู่หน้าหลักของระบบ เพื่อปรับปรุงหรือ**เลือกพื้นที่หรือแผนกสำรวจ**ข้อมูลผู้ป่วยนอก (OPD) และผู้ป่วยใน (IPD) ให้เป็นปัจจุบันเพื่อทำการสำรวจในปีนั้น
    - เลือกเมนูโรงพยาบาลสมาชิก → เพิ่ม/แก้ไข ข้อมูล

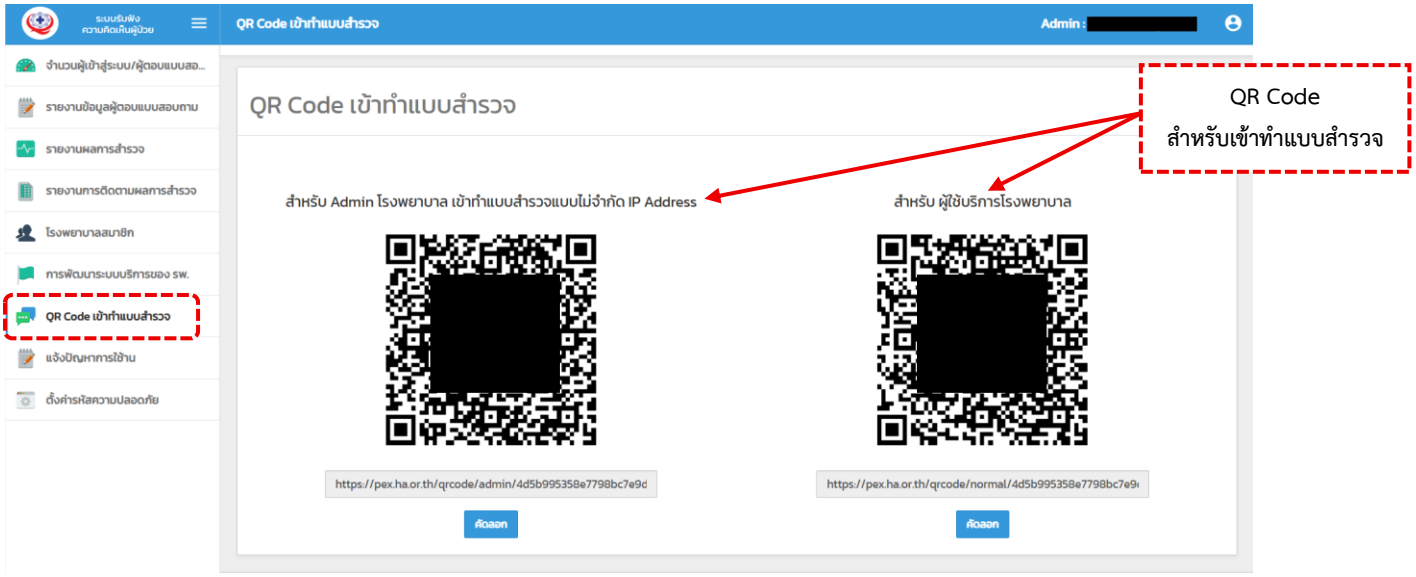


- **เลือกเพิ่มพื้นที่หรือแผนกได้ด้วย Admin รพ.**
    - เลือกกลุ่มแผนก จากนั้นระบุแผนกที่ต้องการเพิ่ม
    - กดปุ่มยืนยัน



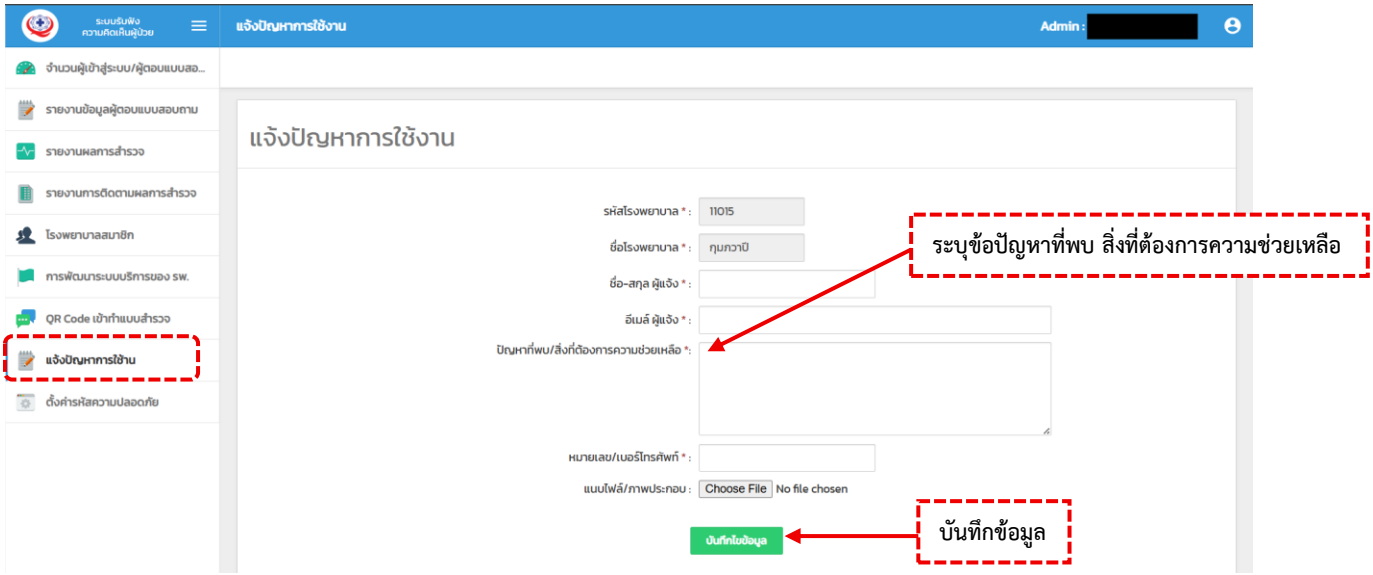
1.7 สร้าง QR Code แบบสอบถาม

- เข้าสู่หน้าหลักของระบบ เพื่อสร้าง QR Code ในการณีอำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการไม่สามารถใช้โทรศัพท์ได้ โดยใช้เป็นกระดาษคำตอบแทน โดยดำเนินการในระบบ ดังนี้
  - เลือก QR Code เข้าทำแบบสำรวจ
- ประชาสัมพันธ์ผู้ป่วยและผู้รับบริการ ตอบแบบสอบถาม ติดตามสถิติ สรุปผล และออกรายงานผลการสำรวจ



1.8 การแจ้งปัญหาการใช้งานระบบ PEP

- แจ้งปัญหาการใช้งาน
  - ระบุข้อปัญหาที่พบ สิ่งที่ต้องการความช่วยเหลือ
  - บันทึกข้อมูล



2. **ขั้นตอนการใช้งานระบบติดตามและการออกรายงานผลการสำรวจ สำหรับ** Admin **โรงพยาบาล**

โรงพยาบาลสามารถติดตามและการออกรายงานผลสำรวจในรูปแบบกราฟแท่งหรือกราฟเรดาร์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้วิเคราะห์ วางแผนและปรับปรุงคุณภาพการดูแลรักษาในทุกระดับอย่างเป็นระบบ

2.1 การเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งาน

2.2 เรียกดูข้อมูลผู้เข้าสู่ระบบและผู้ตอบแบบสอบถาม

2.3 รายงานข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

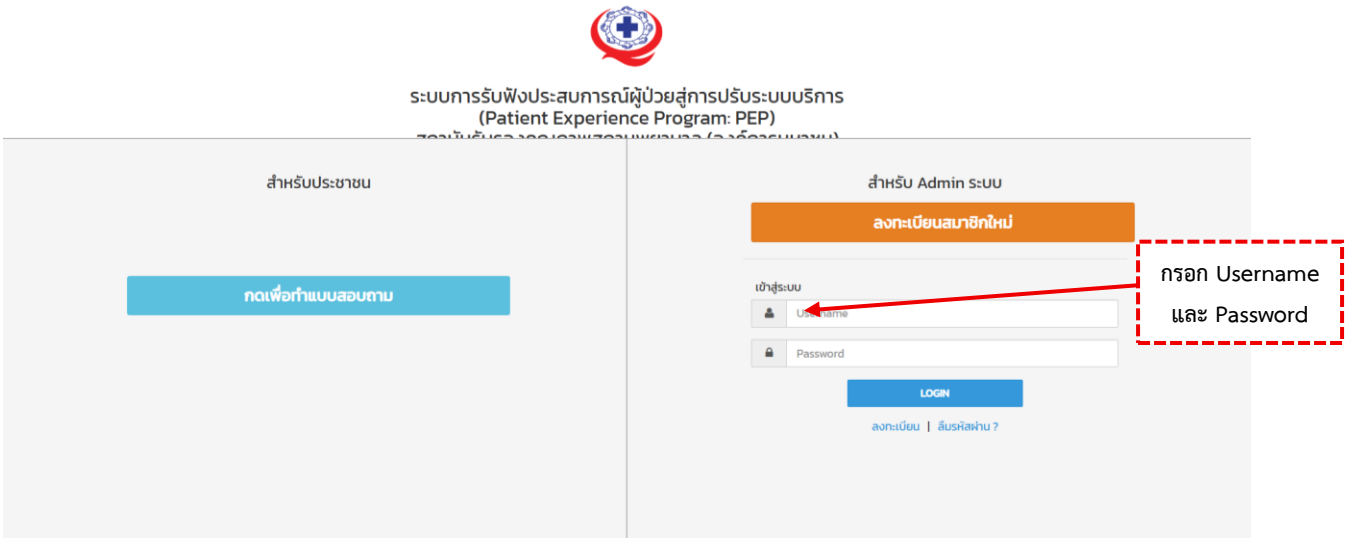
2.4 รายงานผลการสำรวจ/รายงานโรงพยาบาล

2.5 รายงานการติดตามผลการสำรวจ

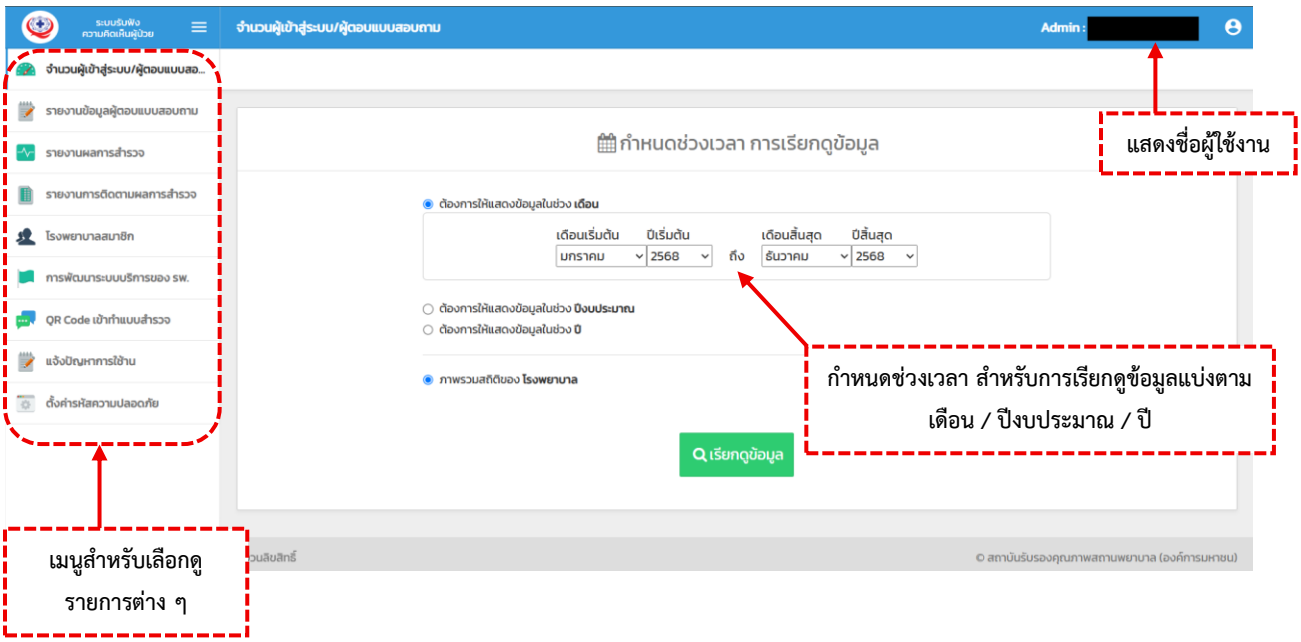
2.6 การพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาล

2.1 การเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งาน

- เข้าใช้งานระบบผ่านเว็บไซต์หลัก https://pex.ha.or.th
- กรอก Username และ Password ที่ได้รับจากผู้ดูแลระบบส่วนกลาง

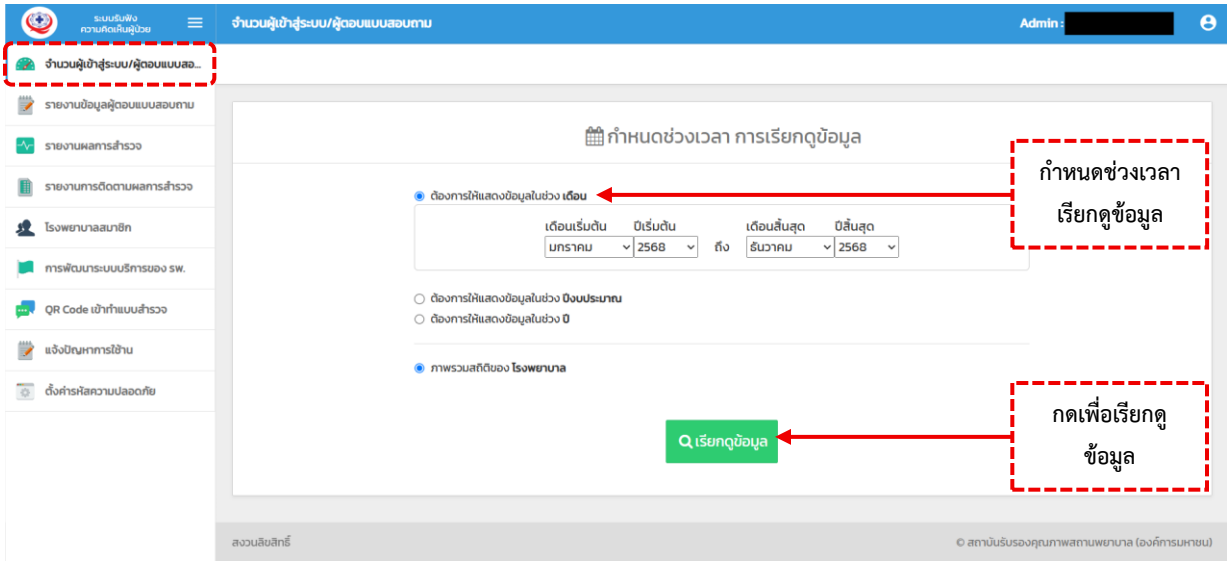


- เข้าสู่หน้าหลักของระบบ

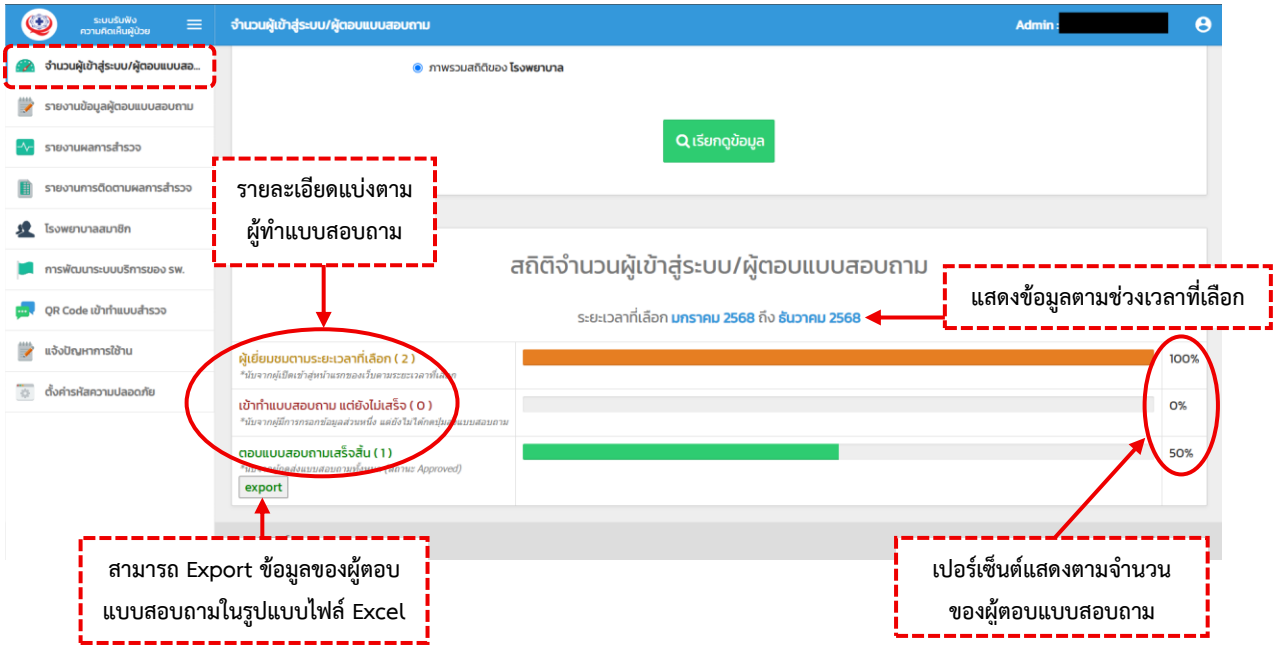


2.2 เรียกดูข้อมูลผู้เข้าสู่ระบบและผู้ตอบแบบสอบถาม

- จำนวนผู้เข้าสู่ระบบ/ผู้ตอบแบบสอบถาม
  - เลือกช่วงเวลา การเรียกดูข้อมูล
  - เรียกดูข้อมูล

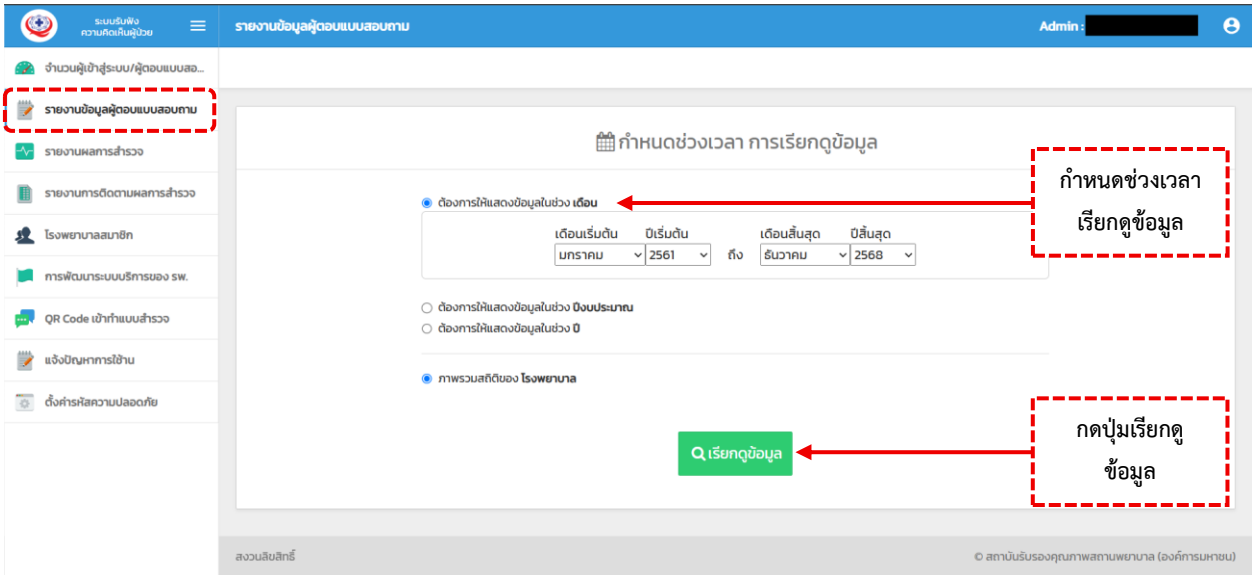


- สถิติจำนวนผู้เข้าสู่ระบบ/ผู้ตอบแบบสอบถาม

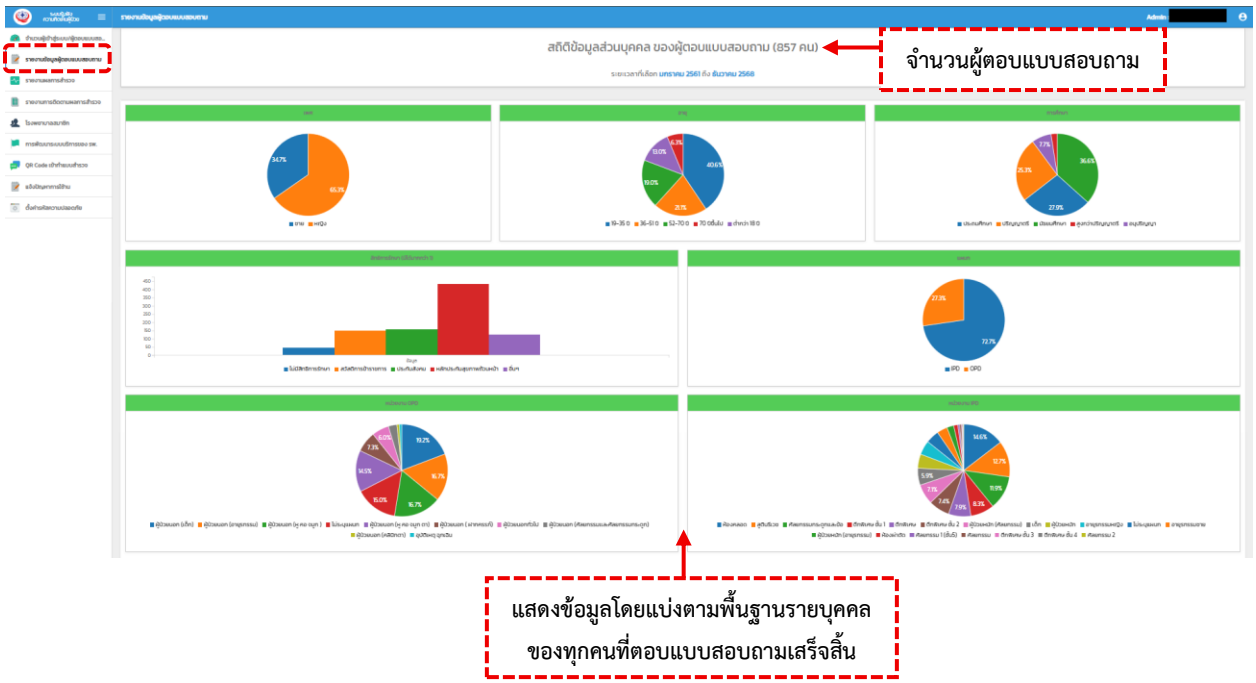


2.3 รายงานข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

- รายงานข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
  - เลือกช่วงเวลา การเรียกดูข้อมูล
  - เรียกดูข้อมูล

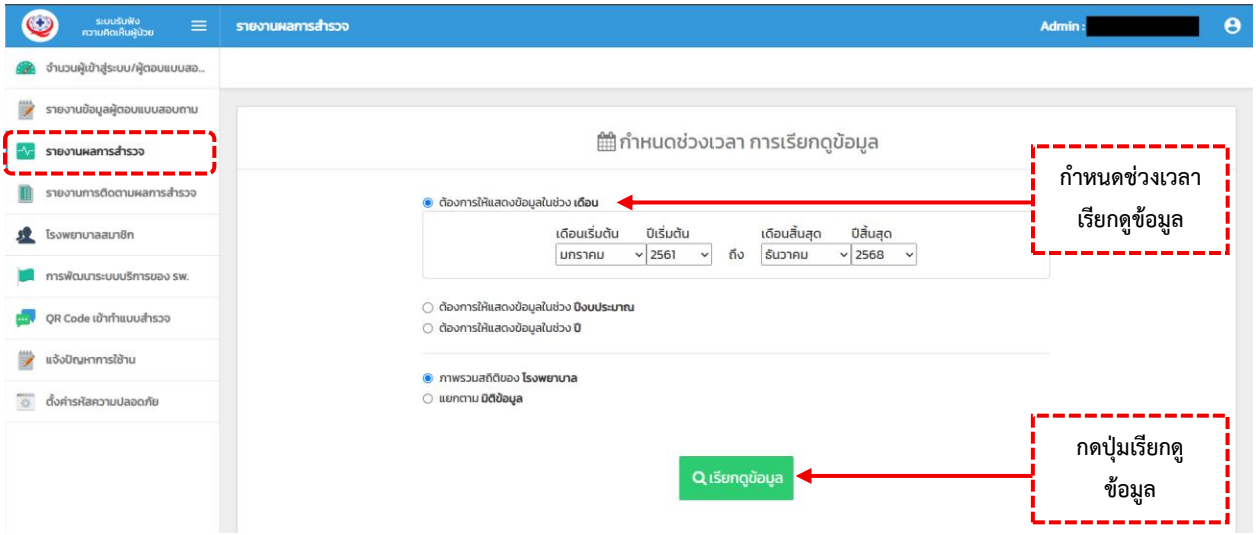


- สถิติข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

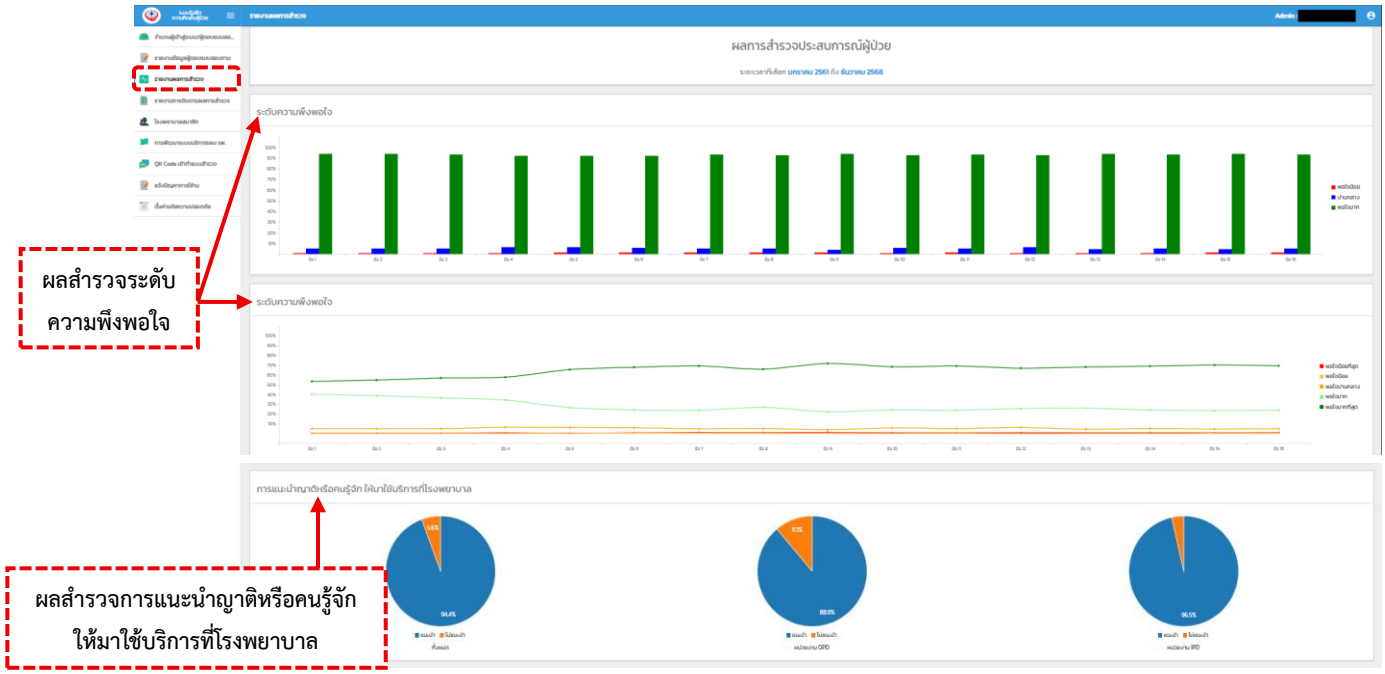


2.4 รายงานผลการสำรวจ

- รายงานผลการสำรวจ
  - เลือกช่วงเวลา การเรียกดูข้อมูล
  - เรียกดูข้อมูล

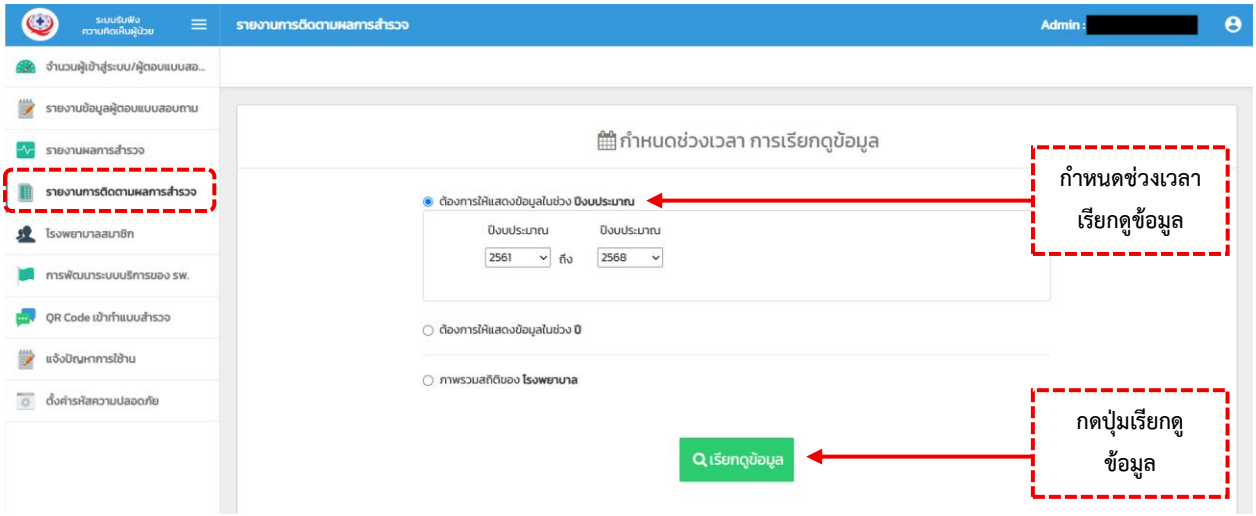


- ผลการสำรวจประสบการณ์ผู้ป่วย

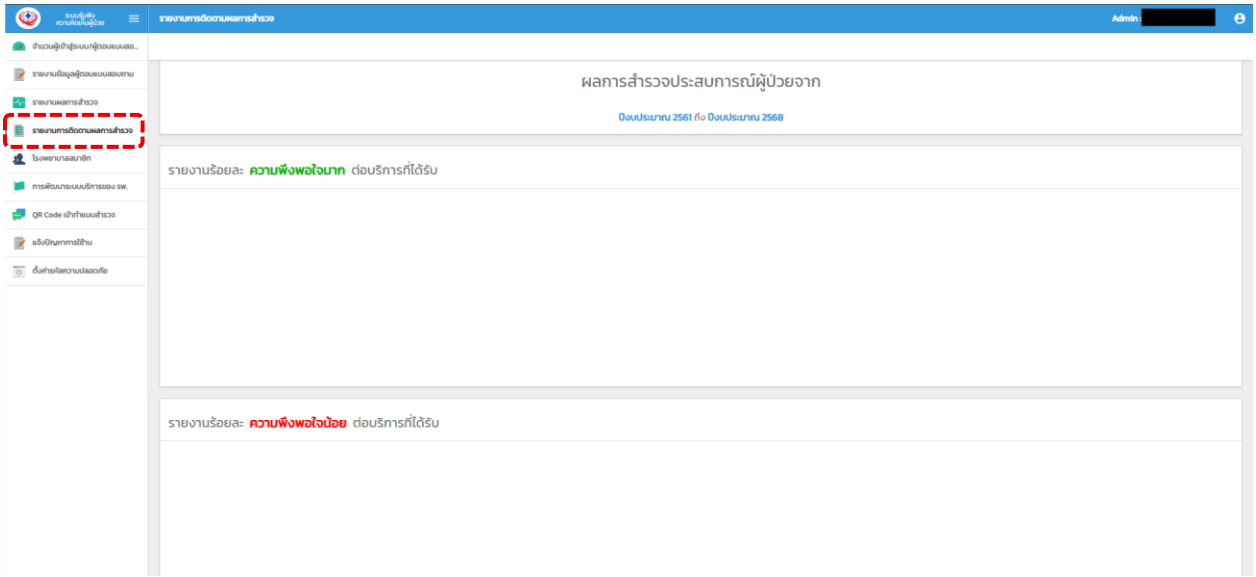


2.5 รายงานการติดตามผลการสำรวจ

- รายงานผลการสำรวจ
  - เลือกช่วงเวลา การเรียกดูข้อมูล
  - เรียกดูข้อมูล

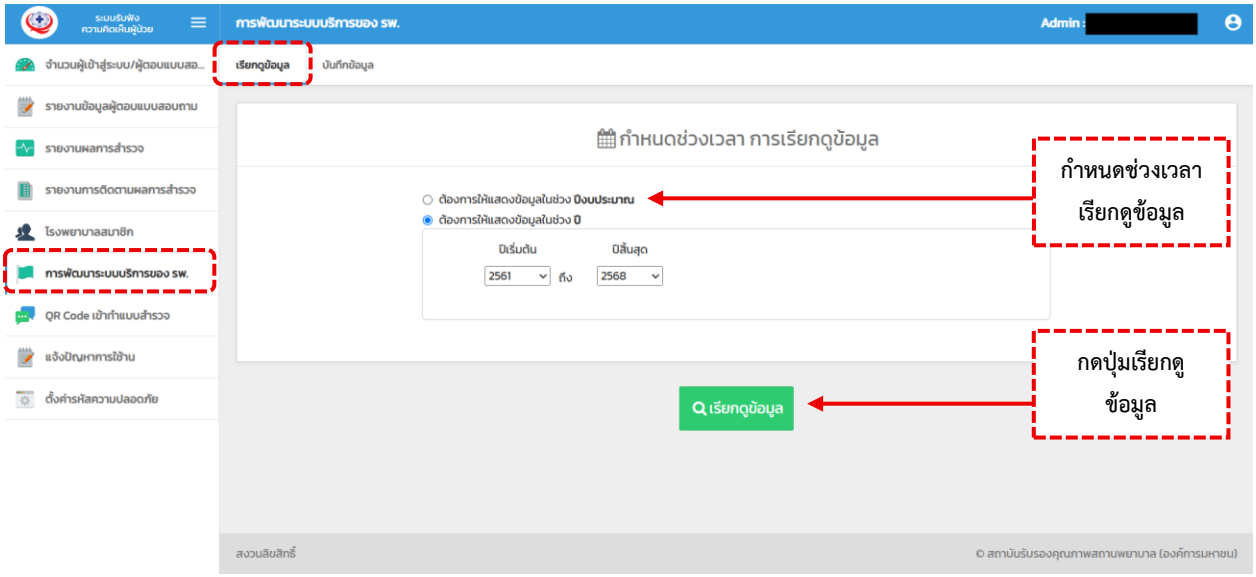


- ผลการสำรวจประสบการณ์ผู้ป่วย

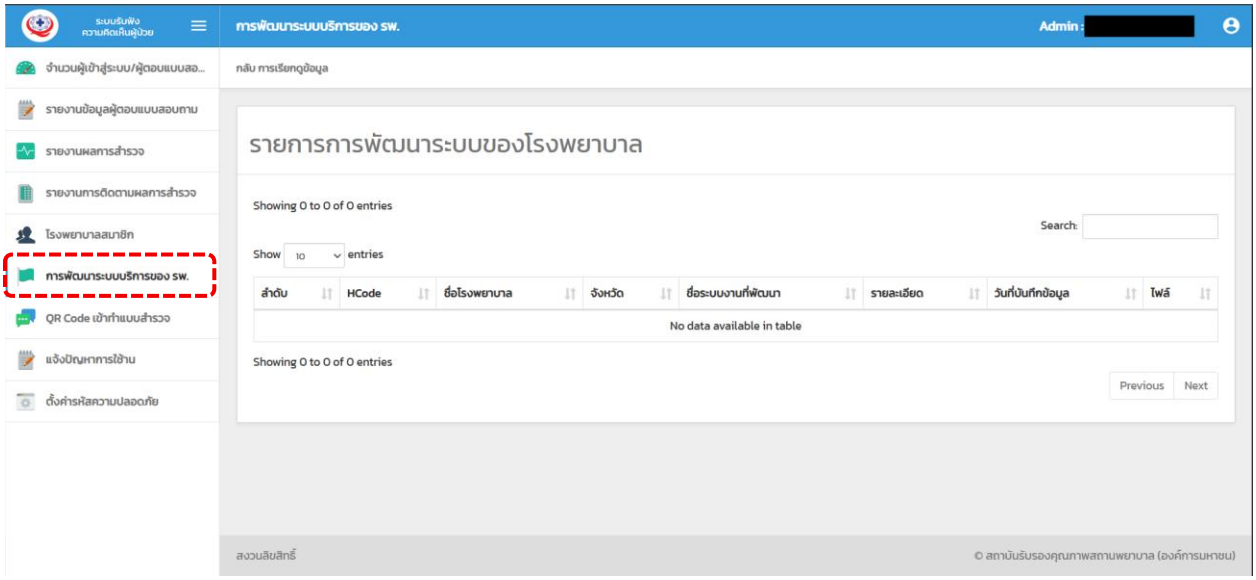


2.6 การพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาล

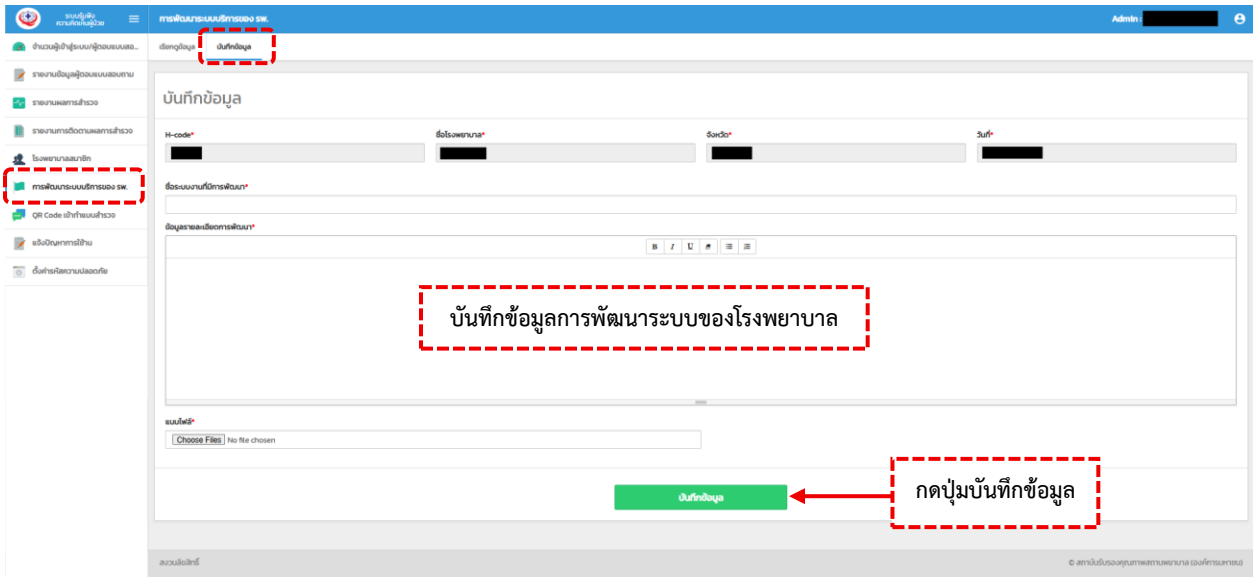
- การพัฒนาระบบบริการของ รพ.
  - เลือกช่วงเวลา การเรียกดูข้อมูล
  - เรียกดูข้อมูล



- รายการการพัฒนาระบบของโรงพยาบาล



- การบันทึกข้อมูล



3. **ขั้นตอนการใช้งานระบบ** PEP **สำหรับบุคคลทั่วไป ผู้ป่วยและผู้รับบริการ**

ระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการเป็นช่องทางกลางให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการสามารถสะท้อนประสบการณ์การรับบริการได้โดยตรง ซึ่งมีเป้าหมายสนับสนุนให้กระบวนการรับฟังเสียงผู้ป่วยเกิดขึ้นจริงในทุกสถานพยาบาล และนำข้อมูลดังกล่าวมาสู่การพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

โดยมีช่องทางใช้งานระบบสำหรับบุคคลทั่วไป ผู้ป่วยและผู้รับบริการ 2 วิธี ดังนี้

- เข้าสู่เว็บไซต์หลักของระบบ https://pex.ha.or.th
- ผู้ป่วยสามารถเข้าทำแบบสอบถามผ่าน QR Code ของโรงพยาบาล

3.1 การเข้าระบบ PEP

3.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยและผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

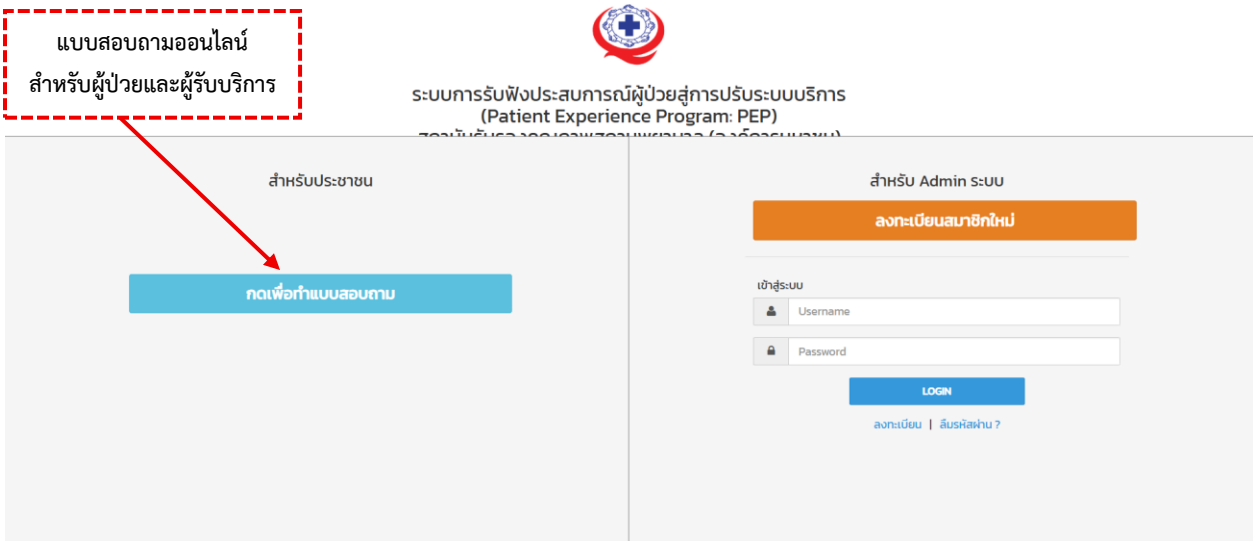
3.3 ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4 ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาล

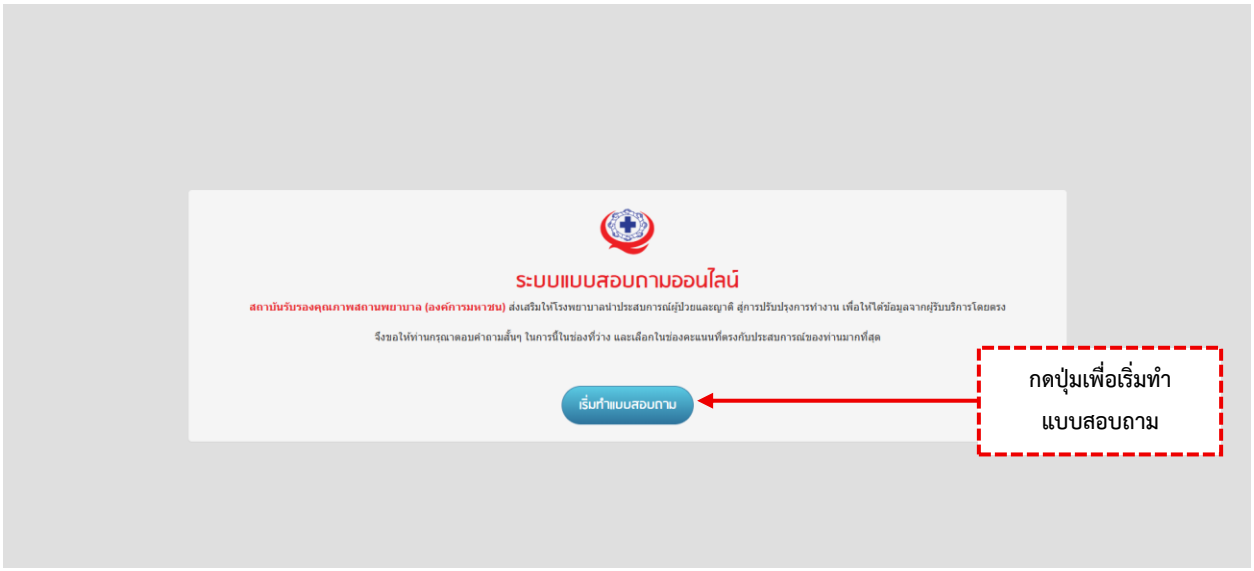
3.5 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 การเข้าระบบ PEP

- เข้าสู่เว็บไซต์หลักของระบบ https://pex.ha.or.th
    - เลือกแบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยและผู้รับบริการ

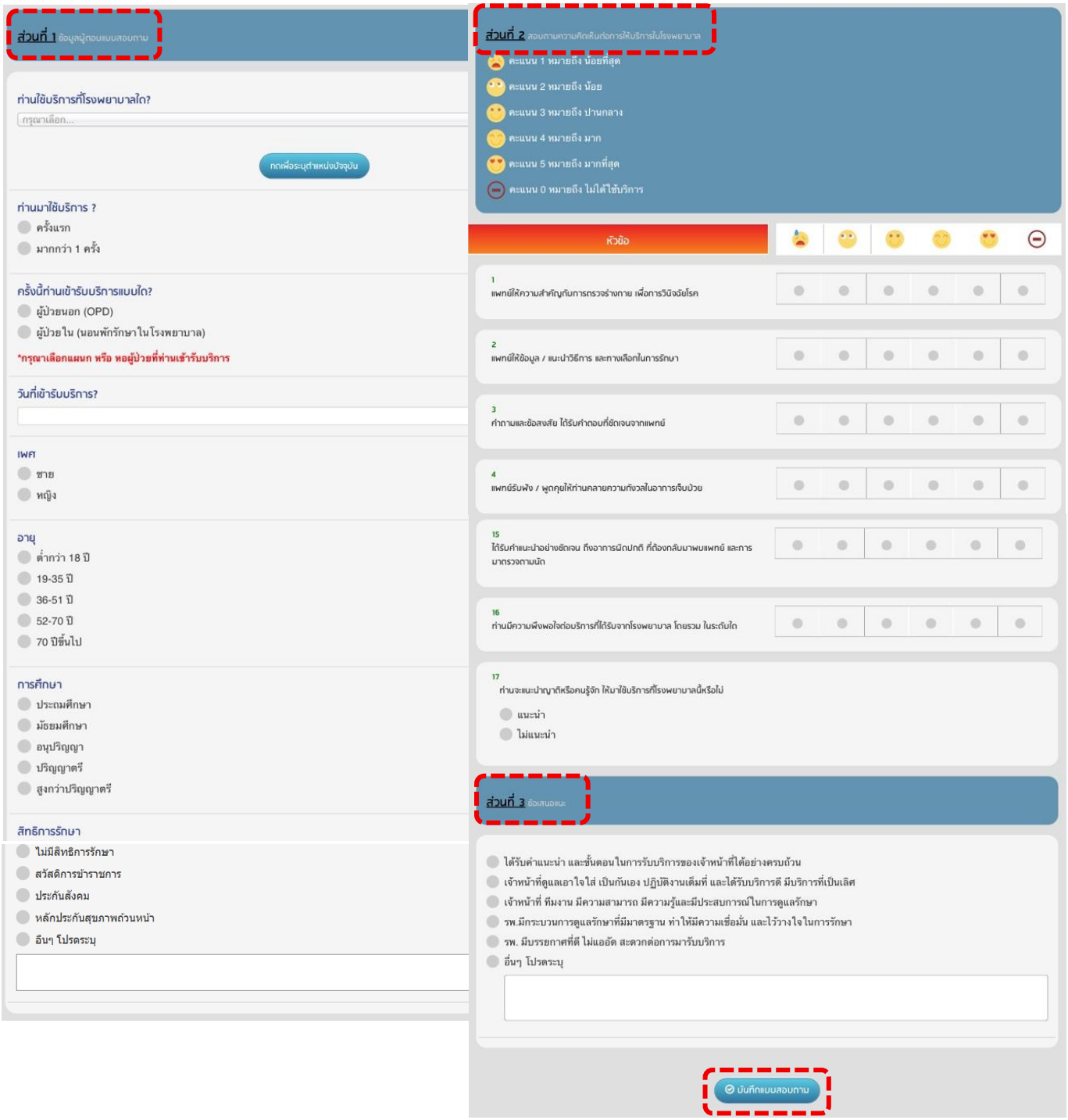


- กดเพื่อเริ่มทำแบบสอบถาม

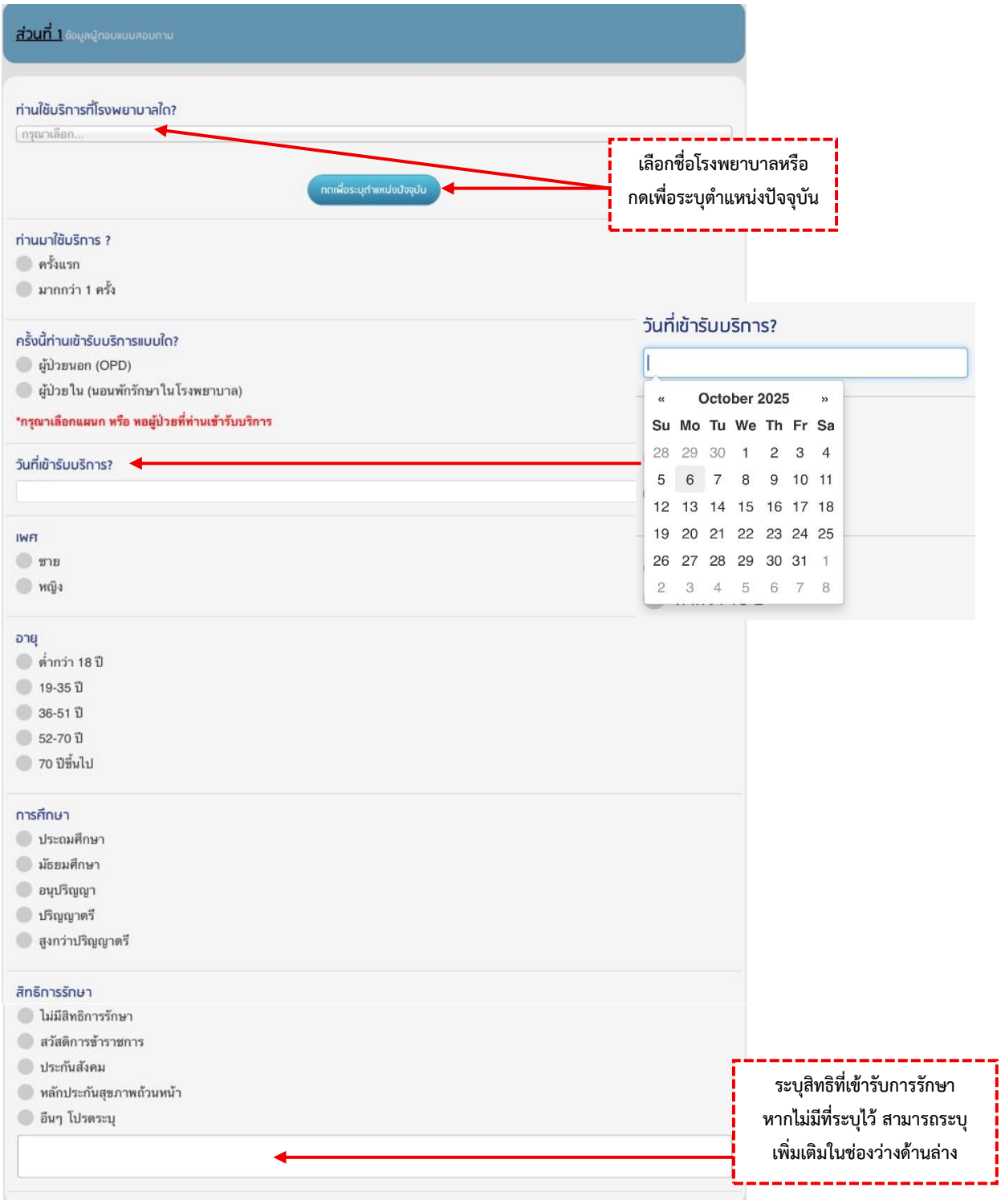


3.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยและผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาล
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ
- เมื่อทำแบบสอบถามครบทุกข้อแล้วให้กดที่ปุ่ม บันทึกแบบสอบถาม

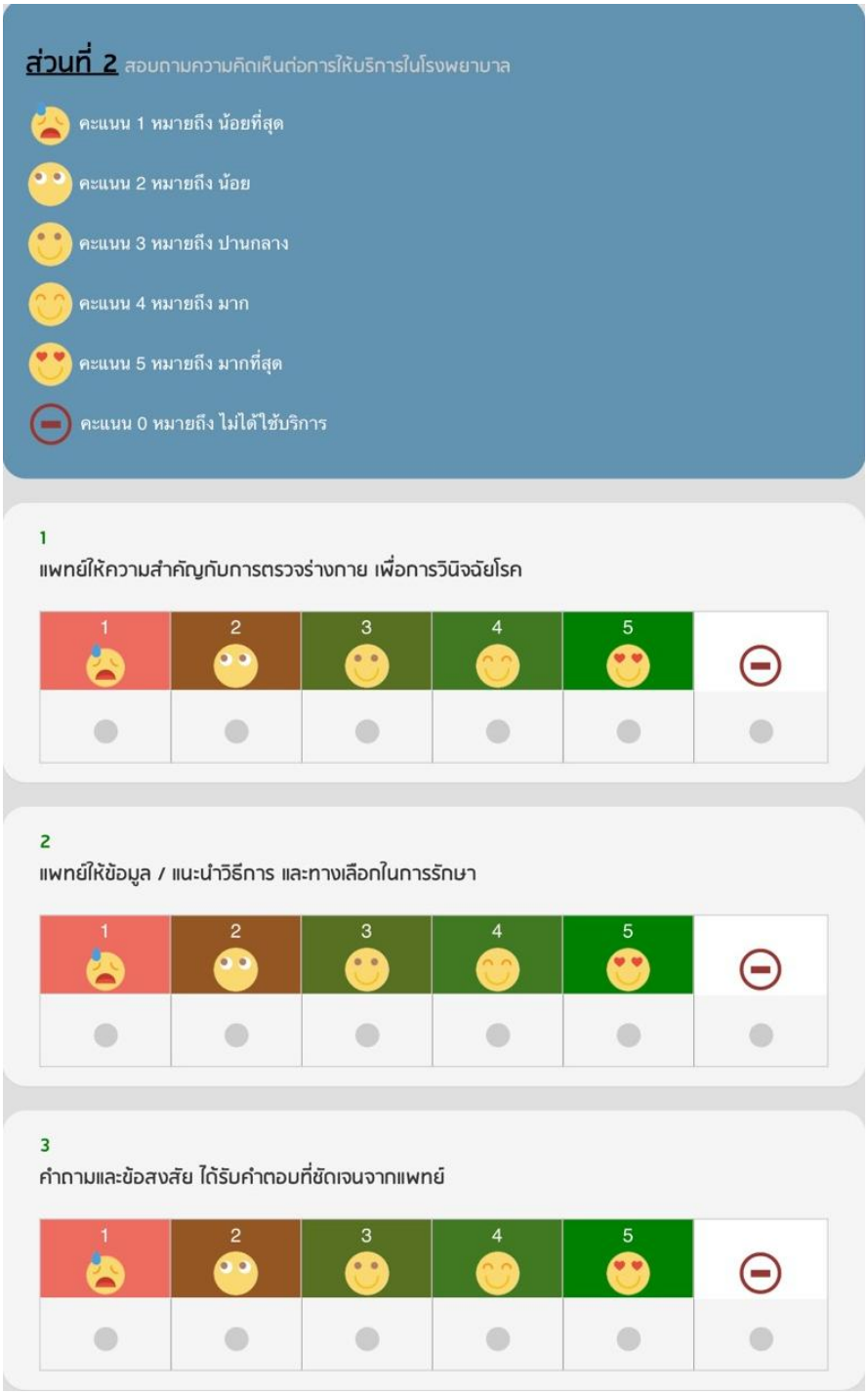


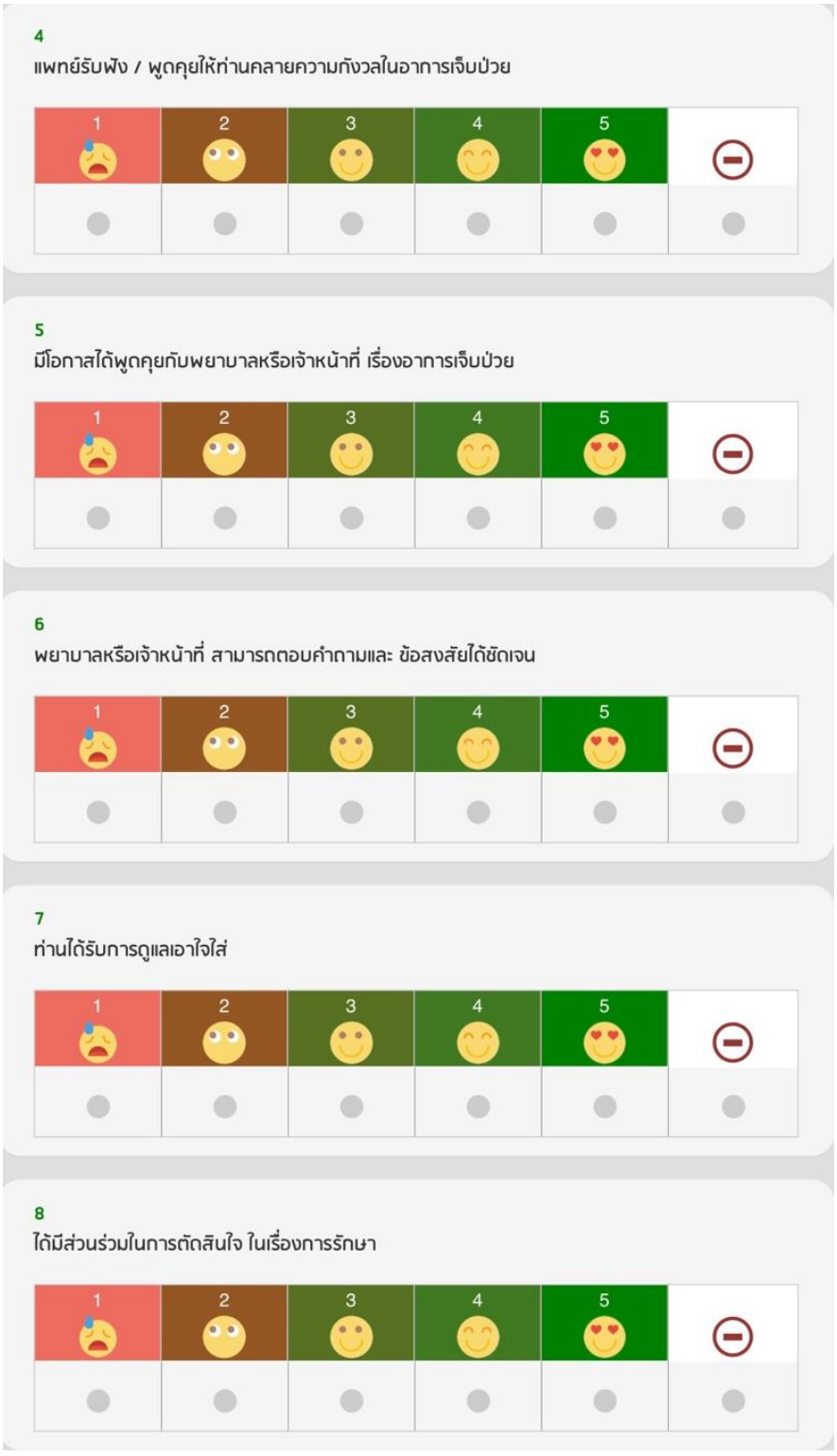
3.3 ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม



3.4 ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาล

- มีคำถามจำนวน 17 ข้อ โดยเลือกตอบจากความพึงพอใจน้อยที่สุด ถึง พอใจมากที่สุด หรือตอบในช่อง - หากไม่ได้ใช้บริการ




4
แพทย์รับฟัง / พูดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย
1
2
3
4
5
5
มีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย
1
2
3
4
5
6
พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและ ข้อสงสัยได้ชัดเจน
1
2
3
4
5
7
ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่
1
2
3
4
5
8
ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในเรื่องการรักษา
1
2
3
4
5

9
ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ

10
ได้รับคำแนะนำ และขั้นตอนในการรับบริการ ของโรงพยาบาล

11
อาการเจ็บป่วยทั้งกาย และใจได้รับการดูแลเป็นอย่างดี

12
แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม

13
ผู้ป่วยและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้

14

ได้รับข้อมูลการใช้ยา ผลข้างเคียง และอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน

15

ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน ถึงอาการผิดปกติ ที่ต้องกลับมาพบแพทย์ และการมาตรวจตามนัด

16

ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล โดยรวม ในระดับใด

17

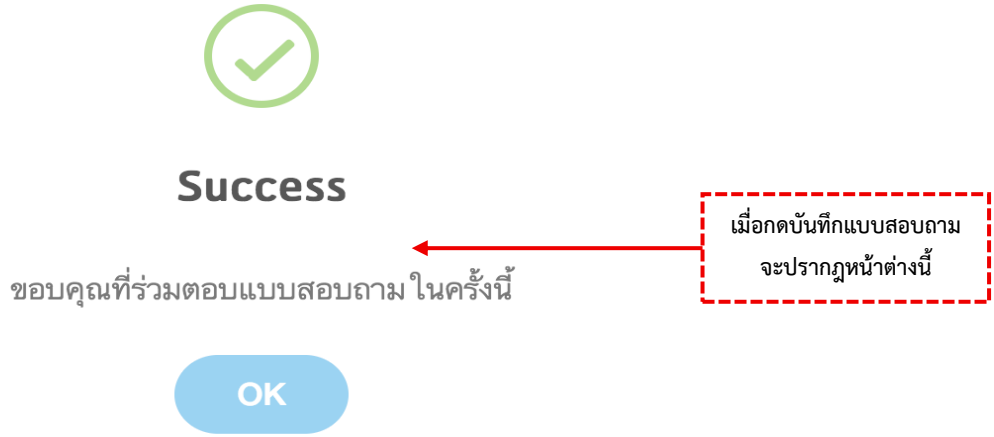
ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จัก ให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่

- แนะนำ
- ไม่แนะนำ

3.5 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

- เลือกความในใจที่อยากบอกและสิ่งที่ชื่นชมมากที่สุด 1 ตัวเลือก
- สามารถเขียนข้อความเพิ่มเติมข้อเสนอแนะได้ที่กล่องข้อความด้านล่าง

- เมื่อทำแบบสอบถามครบทุกข้อแล้วให้กดที่ปุ่ม บันทึกแบบสอบถาม



บรรณานุกรม

1. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2567). *คู่มือการใช้งานระบบรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วย สำหรับผู้ดูแลระบบ.* กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.
2. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2567). *คู่มือการใช้งานระบบรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วย สำหรับบุคคลทั่วไป.* กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.
3. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2566). *แนวทางการดำเนินงาน 3P Safety (People–Patient–Public Safety).* กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.
4. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2566). *แนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลตามแนวคิด Patient-Centered Care (PCC).* กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.
5. Institute for Healthcare Improvement. (2022). *Patient-centered care: Improving quality and safety through partnerships with patients and families.* Massachusetts, USA: IHI White Paper.
6. The Beryl Institute. (2021). *Defining patient experience: A global perspective.* Nashville, USA: The Beryl Institute.
7. World Health Organization. (2021). *Global patient safety action plan 2021–2030: Towards eliminating avoidable harm in health care.* Geneva: World Health Organization.
8. World Health Organization. (2021). *Patient safety: Global action on patient safety.* Geneva: World Health Organization.

ภาคผนวก

คำถามแบบสำรวจ

<u>ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ที่ตอบแบบสอบถาม</u>

ท่านใช้บริการที่โรงพยาบาลใด

ใส่คำตอบ

ท่านมาใช้บริการ

- ○ ครั้งแรก
- ○ มากกว่า 1 ครั้ง

ครั้งนี้ท่านเข้ารับบริการแบบใด

- ○ ผู้ป่วยนอก (OPD)
- ○ ผู้ป่วยใน (นอนพักรักษาใรโรงพยาบาล)

วันที่เข้ารับบริการ

ใส่คำตอบ

เพศ

- ○ ชาย
- ○ หญิง

อายุ

- ○ ต่ำกว่า 18 ปี
- ○ 19-35 ปี
- ○ 36-51 ปี
- ○ 52-70 ปี
- ○ 70 ปีขึ้นไป

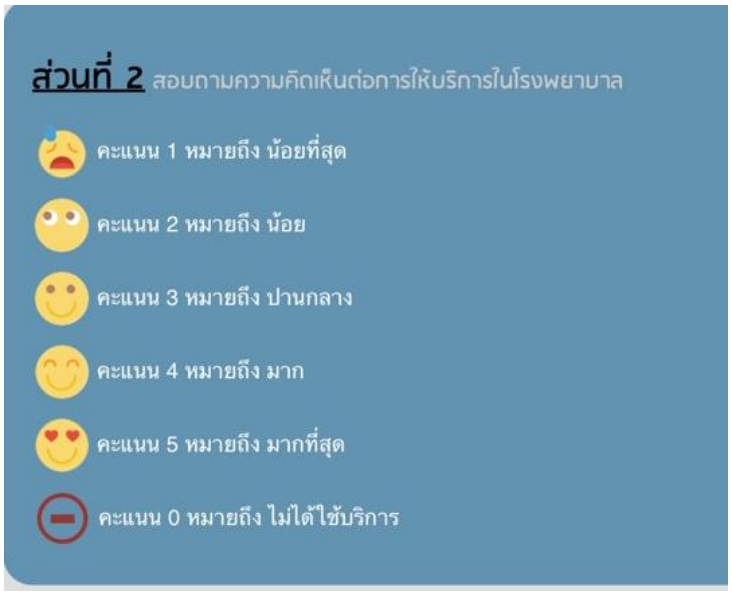
การศึกษา

- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษา
- อนุปริญญา
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

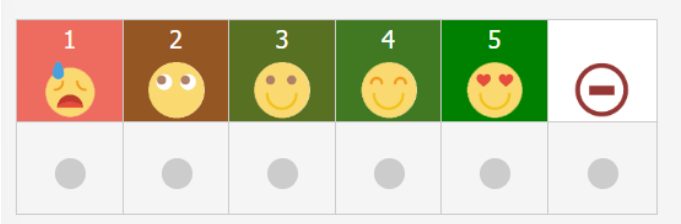
สิทธิการรักษา

- ไม่มีสิทธิการรักษา
- สวัสดิการข้าราชการ
- ประกันสังคม
- หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- อื่นๆโปรดระบุ

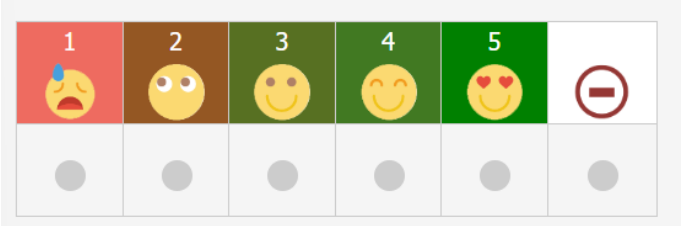
ส่วนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในโรงพยาบาล



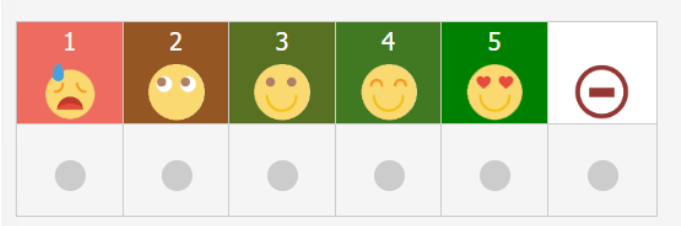
1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรค



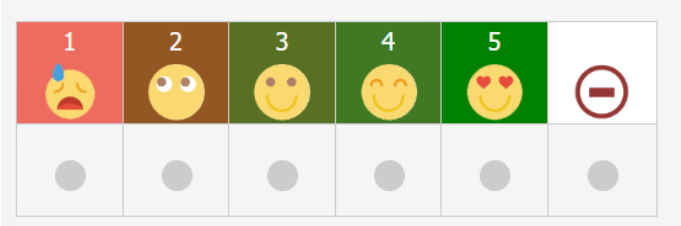
2. แพทย์ให้ข้อมูล / แนะนำวิธีการ และทางเลือกในการรักษา



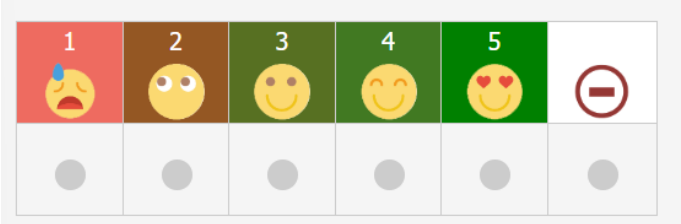
3. คำถามและข้อสงสัย ได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์



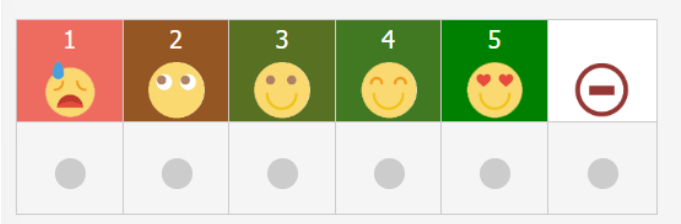
4. แพทย์รับฟัง / พูดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย



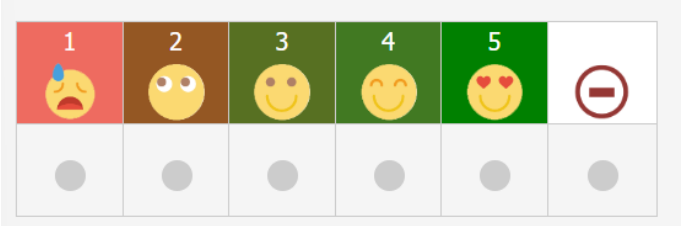
5. มีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย



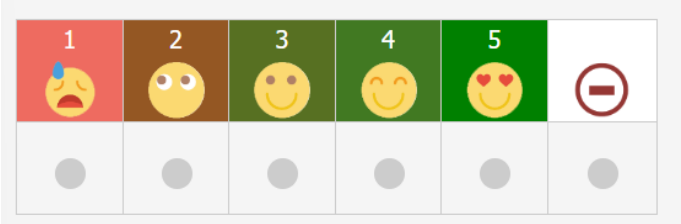
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน



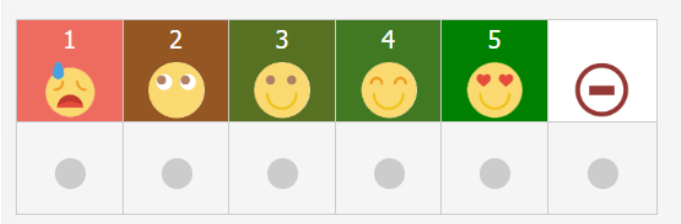
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่



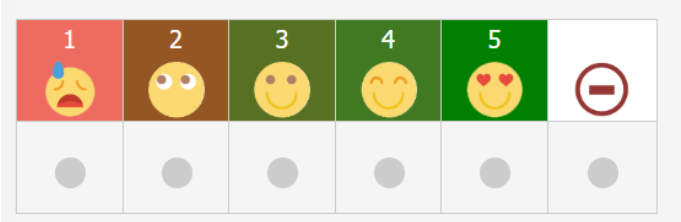
8. ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องการรักษา



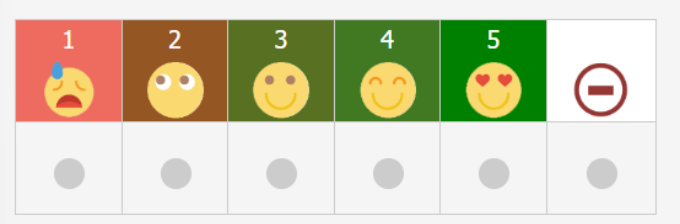
9. ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ



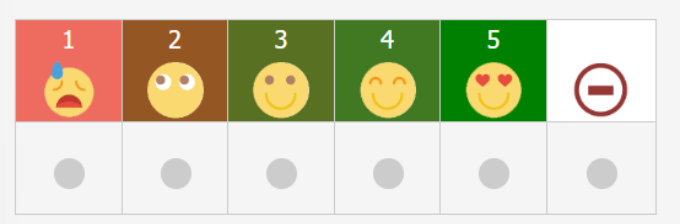
10. ได้รับคำแนะนำและขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล



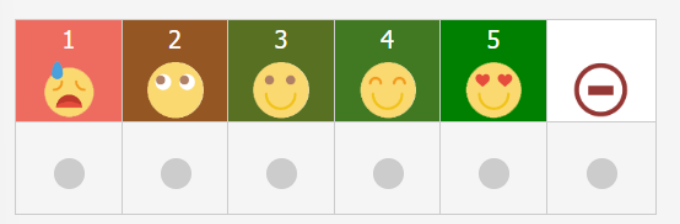
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจได้รับการดูแลเป็นอย่างดี



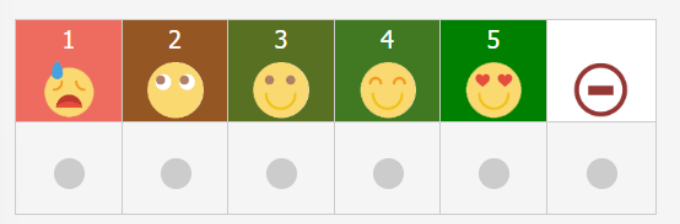
12. แพทย์ผู้ให้การรักษาเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการได้ซักถาม



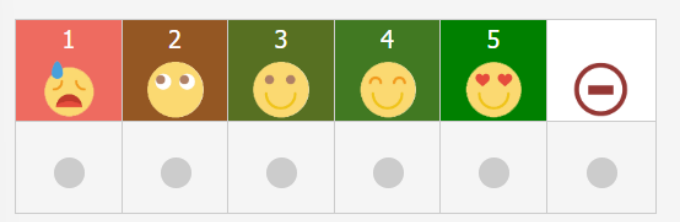
13. ผู้ป่วยและผู้รับบริการ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้



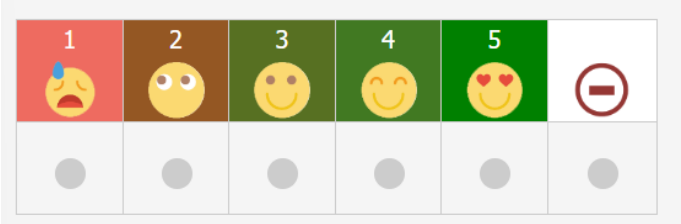
14. ได้รับข้อมูลการใช้ยา ผลข้างเคียง และอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน



15. ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน ถึงอาการผิดปกติ ที่ต้องกลับมาพบแพทย์ และการมาตรวจตามนัด



16. ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล โดยรวม ในระดับใด



17. ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จัก ให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่

- ○ แนะนำ
- ○ ไม่แนะนำ

<u>ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ</u>

- ○ ได้รับคำแนะนำ และขั้นตอนในการรับบริการของเจ้าหน้าที่ได้อย่างครบถ้วน
- ○ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเอง ปฏิบัติงานเต็มที่ และได้รับบริการดี มีบริการที่เป็นเลิศ
- ○ เจ้าหน้าที่ ทีมงาน มีความสามารถ มีความรู้และมีประสบการณ์ในการดูแลรักษา
- ○ รพ.มีกระบวนการดูแลรักษาที่มีมาตรฐาน ทำให้มีความเชื่อมั่น และไว้วางใจในการรักษา
- ○ รพ. มีบรรยากาศที่ดี ไม่แออัด สะดวกต่อการมารับบริการ
- ○ อื่นๆ โปรดระบุ

คู่มือการใช้งานระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ

Patient Experience Program (PEP)

นางสาวเนตรนภา ปานมน	ผู้อำนวยการโครงการ
นายสงวน แก้วขาว	ผู้ประสานงาน
นายวศพล ฉัตรเกตุ	นักวิชาการระบบคุณภาพ
นางสาวเกลียวกมล บุญยืน	นักวิชาการระบบคุณภาพ
นายพุทธิพงศ์ แพงแสง	นักวิชาการระบบคุณภาพ
นางสาวศิรภัสสร เต็มศรีเจริญพร	ผู้ประสานงาน
นางสาวบุษกร เรืองเพชร	ผู้ประสานงาน
นายนพพร แย้มพร้อม	ผู้ประสานงาน