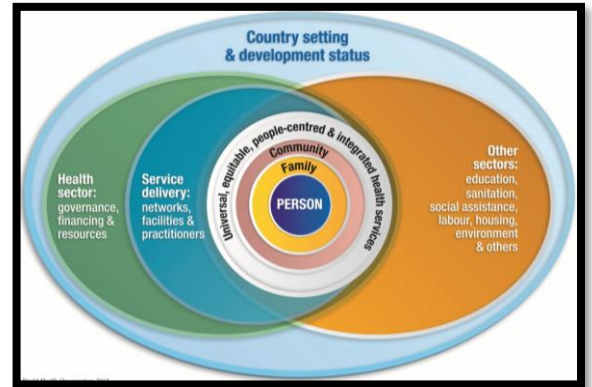


มนุย์ย่อย “ระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ”

การรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ

Patient Experience Program: PEP

People Center of Care หลักสำคัญของ Process of care คนไข้ที่สามารถดูแลตัวเองได้แล้วยังมีครอบครัวที่มีส่วนร่วมในการดูแลคนไข้ให้หายจากโรคได้ นอกจากนี้และยังมีมิติทางสังคม ชุมชน ยังจำเป็นต้องมีส่วนช่วยในการดูแลสร้างสุขภาวะที่ดีให้กับคนไข้อีกด้วย ลดการเลือกปฏิบัติกับคนไข้ โดยกระบวนการมีส่วนร่วม “โดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง” และยังมี Factor อื่น ๆ ที่สำคัญ เช่น โรงงาน โรงเรียนที่มีส่วนสร้างสุขภาวะที่ดีให้กับคนไข้ได้ ทำให้คนไข้รู้สึกว่าคุณค่ามีความหวัง มองโลกได้กว้างขึ้น กระบวนการดูแลรักษาไม่ใช่แค่การรักษา



แต่ทุกภาคส่วนมีส่วนในการดูแลรักษาคนไข้ร่วมกัน สิ่งที่จะทำให้คนไข้คำนึงถึงการรักษา People centered ต้องเริ่มจากตัวเรา (ในใจคนทำงาน) ที่เรียกว่า คุณธรรมที่อยู่ในใจคนทำงานเพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้อื่น สิ่งที่อยู่ในใจจะทำให้คนไข้ได้รับขึ้นอยู่กับเรามองคนไข้เป็นแบบไหน เช่น ถ้ามองคนไข้เป็นญาติและดูแลเอาใจใส่ด้วยความรักและการกระทำที่แสดงออกมา คือ “คุณภาพ” ที่บริการคนไข้เหมือนญาติมิตร คุณค่าที่เกิดขึ้นคนไข้รู้สึกว่าได้บริการบริการที่คุ้มค่าสัมผัสจับต้องได้

สพ.ได้พัฒนาเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมสำหรับโครงการพัฒนาโปรแกรมรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วย (Patient Experience) เริ่มตั้งแต่ปี 2562-2564 เพื่อใช้ในการสำรวจความคิดเห็นขอผู้ป่วยที่มาเข้ารับบริการในสถานพยาบาลได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ ด้านคุณภาพการดูแลรักษา ด้านระบบบริการ โดยยึดหลัก People Center of Care ซึ่งเป็นสำคัญของ Process of care ที่คนไข้สามารถดูแลตัวเองได้แล้ว ยังมีครอบครัวที่มีส่วนร่วมในการดูแลคนไข้ให้หายจากโรคได้นอกจากนี้ยังมีมิติทางสังคม ชุมชน ยังจำเป็นต้องมีส่วนช่วยในการดูแลสร้างสุขภาวะที่ดีให้กับคนไข้ได้



ระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ

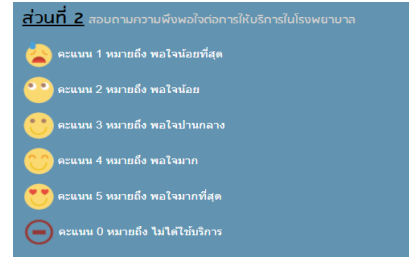
สำหรับประชาชน	สำหรับ Admin ระบบ
กดเพื่อทำแบบสอบถาม	เข้าสู่ระบบ รoothaq LOGIN

ระบบการรับฟังเสียงของผู้ป่วย (PEP) มีการพัฒนาช่องการสำรวจทำผ่าน QR CODE และมีการให้คะแนนใช้สัญลักษณ์ Icon Emotion แทนคำตอบเพื่อช่วยให้ง่ายต่อการตอบและสื่อถึงอารมณ์ของผู้ตอบได้ดีโดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- ▶ ระบุเพศผู้เข้ารับบริการที่โรงพยาบาล ชาย หรือ หญิง
- ▶ เลือกช่วงอายุ สำหรับผู้เข้ารับบริการที่โรงพยาบาล
- ▶ เลือกระดับการศึกษาของผู้เข้ารับบริการที่โรงพยาบาล
- ▶ ระบุสิทธิที่เข้ารับการรักษา หากไม่มีที่ระบุไว้ สามารถระบุได้เพิ่มเติมในช่องว่างด้านล่าง

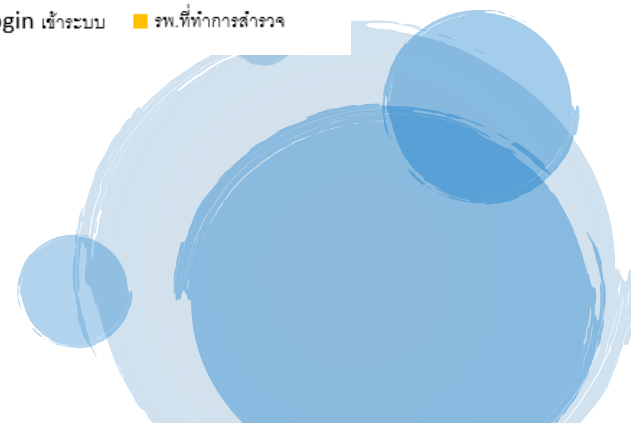
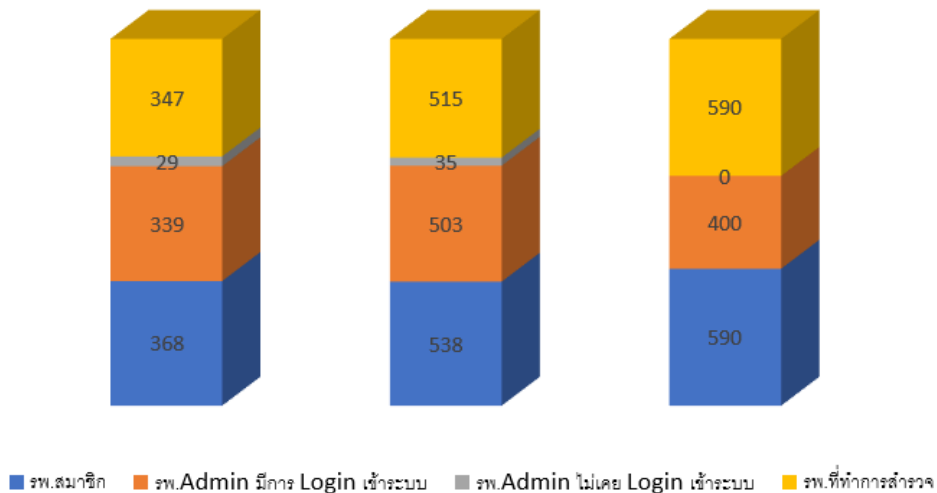


ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจ ในประสบการณ์การให้บริการในโรงพยาบาล มีคำถามจำนวนทั้งหมด 17 หัวข้อ โดยเลือกตอบจากความพึงพอใจน้อยที่สุด ถึง พอใจมากที่สุด หรือตอบในช่อง - หากไม่ได้ใช้บริการ ส่วนที่ 3 ข้อเสนออื่น ๆ

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

รายงานผลระบบ Patient Experience Survey

ข้อมูล ณ วันที่ 30 กรกฎาคม 2564


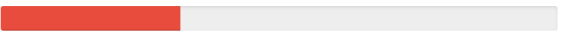



ผลการเปรียบเทียบผลการสำรวจปีงบประมาณ 2563 เทียบปีงบประมาณ 2564

ปี 2564

สถิติจำนวนผู้เข้าสู่ระบบ/ผู้ตอบแบบสอบถาม




จำนวนโรงพยาบาลที่ทำแบบสอบถามทั้งหมด 590 โรงพยาบาล
ระยะเวลาที่เลือก มกราคม 2564 ถึง กรกฎาคม 2564

ผู้เยี่ยมชมตามระยะเวลาที่เลือก (166,039) <small>*นับจากผู้เปิดเข้าสู่หน้าแรกของเว็บตามระยะเวลาที่เลือก</small>		100%
เข้าทำแบบสอบถาม แต่ยังไม่เสร็จ (53,576) <small>*นับจากผู้มีการกรอกข้อมูลส่วนหนึ่ง แต่ยังไม่ได้อัปโหลดส่งแบบสอบถาม</small>		32.27%
ตอบแบบสอบถามเสร็จสิ้น (112,463) <small>*นับจากผู้จัดส่งแบบสอบถามทั้งหมด (สถานะ Approved)</small>		67.73%

ปี 2563

สถิติจำนวนผู้เข้าสู่ระบบ/ผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนโรงพยาบาลที่ทำแบบสอบถามทั้งหมด 516 โรงพยาบาล
ระยะเวลาที่เลือก ตุลาคม 2562 ถึง ธันวาคม 2563

ผู้เยี่ยมชมตามระยะเวลาที่เลือก (142,750) <small>*นับจากผู้เปิดเข้าสู่หน้าแรกของเว็บตามระยะเวลาที่เลือก</small>		100%
เข้าทำแบบสอบถาม แต่ยังไม่เสร็จ (37,306) <small>*นับจากผู้มีการกรอกข้อมูลส่วนหนึ่ง แต่ยังไม่ได้อัปโหลดส่งแบบสอบถาม</small>		26.13%
ตอบแบบสอบถามเสร็จสิ้น (105,444) <small>*นับจากผู้จัดส่งแบบสอบถามทั้งหมด (สถานะ Approved)</small>		73.87%

ทำแบบสำรวจ [Click Link: https://pex.ha.or.th/](https://pex.ha.or.th/)

รายละเอียดเข้าร่วมโครงการฯ

(ใส่เพิ่มเติม)

สนใจสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ :

ผู้ประสานงาน นางปิ่นรัตน์ พันธุ์ณี โทร. 02-027-8843 ต่อ 9431 Email: 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