



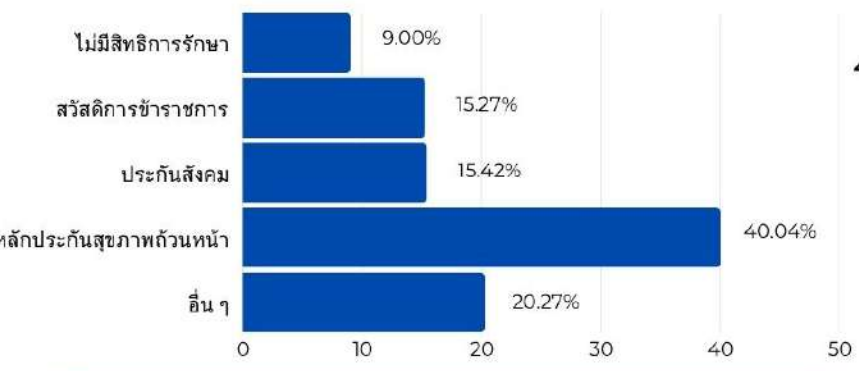
# PATIENT EXPERIENCE PROGRAM (PEP)

การรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วย เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่สะท้อน ประสบการณ์การรับบริการด้านสุขภาพในกระบวนการดูแลผู้ป่วย (PROCESS OF CARE) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการ พัฒนาระบบบริการที่มีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (PEOPLE CENTER OF CARE) ที่มีผู้ป่วยและแพทย์ /PCT ต่างก็มีส่วนร่วม ในการดูแลความเจ็บป่วยร่วมกัน

ระบบการรับฟังเสียงของผู้ป่วยมีการพัฒนาช่องทางสำรวจผู้มารับบริการทำ ผ่าน QR CODE และมีการให้คะแนนใช้สัญลักษณ์ ICON EMOTION แทนคำตอบเพื่อช่วยให้ง่ายต่อการตอบและสื่อถึงอารมณ์ของผู้ตอบได้ดี

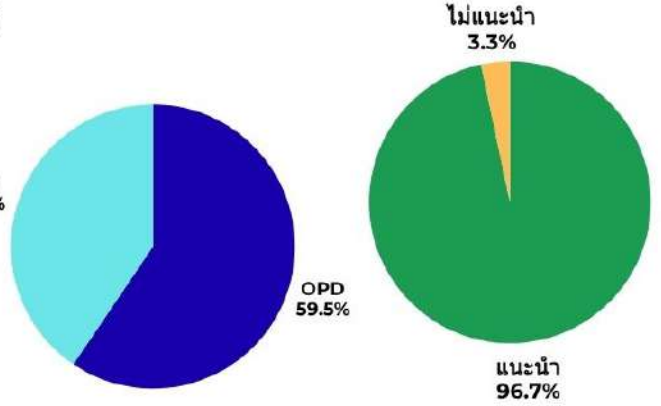
**ปีงบประมาณ 2568 ประชาชนผู้รับบริการ อยากรบอกสถาน พยาบาล 820 แห่ง**

สถานพยาบาลสมาชิก เข้าร่วมใช้งานระบบ PEP ทำแบบสำรวจจำนวน 649 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 79.15 ของสถานพยาบาลสมัครใช้ระบบ และส่วนใหญ่ ประชาชนที่มารับบริการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสูงสุดร้อยละ 40.04



ขั้นตอนในการใช้งานแอปพลิเคชัน

1. สแกน QR CODE
2. กรอกข้อมูล
3. กดส่งข้อมูล



ภาพรวมของการเข้ารับบริการสูงสุดในแผนก OPD ร้อยละ 59.46 และ แผนก IPD ร้อยละ 40.54 นอกจากนี้พบว่า ร้อยละ 96.70 แนะนำญาติหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาล และไม่แนะนำร้อยละ 3.30

## ผลสำรวจ ปีงบประมาณ 2568 2 เรื่อง ที่ประชาชนและผู้รับบริการอยากรบอก

- ภาพรวมของสถานพยาบาลทั้งหมด พบว่า จากการสำรวจ ประสบการณ์ผู้ป่วยและผู้รับบริการ ที่ได้รับบริการมากที่สุด
- ร้อยละ 92.01** ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน ถึงอาการผิดปกติ ที่ต้องกลับมาพบแพทย์ และการมาตรวจตามนัด
- ร้อยละ 91.67** ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ

### IMPOVEMENT

ระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การรับฟัง ประเมิน เรียนรู้ และใช้ข้อมูลเพื่อออกแบบและปรับปรุงบริการ ออกแบบเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและผู้รับบริการ

### QUALITY&SAFETY

วิเคราะห์ และนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง ออกแบบกระบวนการ เพื่อให้ระบบบริการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและผู้รับบริการ นำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการดูแลรักษาในทุกกระดับ เพื่อให้ระบบบริการสุขภาพเป็นระบบบริการที่รับฟัง เข้าใจ และดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์อย่างแท้จริง

1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรค
2. แพทย์ให้ข้อมูล แนะนำวิธีการ และทางเลือกในการรักษา

