

HM3 ผลลัพธ์ของการจัดการคุณภาพ

HM 3.1 ความพึงพอใจและความมั่นใจของผู้รับบริการและประชาชน โดยวัดจากตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล ในปี 2568 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการผ่านเกณฑ์เป้าหมาย

iv. ผลลัพธ์ (รายงานผลลัพธ์ตามมาตรฐาน IV-2 [รายงานผลลัพธ์เชื่อมโยงกับมาตรฐาน IV และสะท้อนให้เห็นผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับกระบวนการ])

เป้าหมายประเด็นคุณภาพที่สำคัญ: การเรียนรู้จากผู้ป่วย/ผู้รับบริการ และกำหนดบริการสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ คุณค่า การคงอยู่ การแนะนำ การสร้างความสัมพันธ์

ข้อมูล/ตัวชี้วัด	เป้าหมายปัจจุบัน	2564	2565	2566	2567	2568
ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยใน	≥85%	85.00	84.88	88.75	90.54	89.10
ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยนอก	≥85%	85.53	86.00	89.98	84.60	98
ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยใช้เลือดออก	≥85%	87.5	100	90	89.70	87.50
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกเบาหวาน	≥85%	80.5	84	86	87	88.98
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกความดันโลหิตสูง	≥85%	NA	86	89.98	80	93
ระดับความสำเร็จของร้อยละถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลารอคอย	≤50 นาที	46.52	42.45	38.75	45.60	43
ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	0	0	0	0	1	0
ข้อร้องเรียนด้านการทักขีลผู้ป่วย	0	0	0	0	0	0

ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์ (แสดง กราฟ)

66. ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ = 0 (K18)

ปี	ข้อร้องเรียน
2564	2
2565	3
2566	3
2567	2
2568	0

การวิเคราะห์ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญและ PDCA (คำอธิบาย)

อุปการณข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการมีแนวโน้มลดลง ทบทวนส่วนใหญ่เกิดที่หน่วยงานผู้ป่วยนอก จากพฤติกรรมส่วนบุคคล ขาดความตระหนัก ช่วงรอยต่อเวรไม่ได้ส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่คนอื่น เมื่อเรียกไม่พบไม่ได้ติดตามผู้ป่วย ไม่ได้แจ้งข้อมูลการตรวจเป็นระยะ ทีมจึงปรับเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับงาน มีการจัดระบบการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ติดตามผู้ป่วยเมื่อเรียกไม่พบ จัดให้มีพยาบาลนิเทศ และพัฒนาทีม Care D plus ส่งผลให้ข้อร้องเรียนให้ข้อร้องเรียนบริการลดลง

67. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยใน ≥85%

ปี	ร้อยละความพึงพอใจ
2564	85
2565	84.88
2566	88.75
2567	90.54
2568	89.10

เพื่อให้ผู้รับบริการผู้ป่วยในมีความพึงพอใจทีม จึงทบทวนพบว่าประเด็นที่ได้คะแนนน้อยได้แก่ อุปกรณการแพทย์ไม่ทันสมัย ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะอาดสบายของห้องพัก ทีมจึงได้สำรวจและเพิ่มเครื่องมือที่จำเป็น เช่น เพิ่มเครื่องส่องไฟทารกในตึกคลอด เครื่องตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจในตึกผู้ป่วยชาย เครื่อง Monitor vital sign ทั้งตึกชายและตึกหญิง เพื่อความรวดเร็วมีการปรับระบบการตรวจโดยแพทย์ของใช้และแบ่งงานกันชัดเจน เพื่อความสะอาดสบายของห้องจึงสำรวจเครื่องมือ อุปกรณในการให้บริการห้องพิเศษและจัดหาเพิ่มให้เพียงพอ จัดให้มีห้องเฉพาะสำหรับดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายที่มี PPS<30 ที่ตึกผู้ป่วยใน ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยในเพิ่มขึ้น

กิจกรรมส่งเสริมการสร้างความรัก ความผูกพัน ความพึงพอใจ



กิจกรรมส่งเสริมการสร้างความรัก ความผูกพัน ความพึงพอใจ

