

# บริการพร้อม สิ่งแวดล้อมเยี่ยม บานบุรีพรีเมียมยินดีให้บริการ

บริบท ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ: หอผู้ป่วยบานบุรีพรีเมียมเป็นหอผู้ป่วยพิเศษแบบพรีเมียมและพิเศษ2 เตียง ความคาดหวังต่อการให้บริการค่อนข้างสูง เนื่องจากญาติต้องชำระค่าห้องค่าบริการที่สูงดังนั้นการให้บริการต้องดีมีมาตรฐานตามความคาดหวังของผู้รับบริการตามมาด้วยเช่นกันหลังจากเปิดให้บริการแก่ผู้ป่วยมาเป็นระยะเวลา 2 ปี 6 เดือน มีความเสี่ยงญาติไม่พึงพอใจในบริการเรื่องการสื่อสารกับผู้ป่วย 1 ครั้ง ระดับ D และจากข้อเสนอแนะที่ตรวจสอบคุณภาพภายในสถาบันเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องของการให้บริการที่แตกต่างจากหอผู้ป่วยอื่นๆ จึงเสนอแนะให้พัฒนาระบบบริการให้เห็นเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น จึงได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติในช่วง 1 มีนาคม 2568 – 31 พฤษภาคม 2568 เพื่อนำมาพัฒนาระบบบริการให้ดียิ่งขึ้นแบบประเมินแบ่งเป็น 4 ด้านประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ ผลการทำแบบประเมิน ระดับคะแนนอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 75.71 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 20 ราย จากเสียงสะท้อนของผู้ป่วยและญาติที่ให้ข้อเสนอแนะถึงพฤติกรรมบริการของบุคลากรซึ่งเป็นเพียงส่วนน้อยที่ใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมใช้น้ำเสียงที่ดังกับผู้ป่วยทำให้ผู้ป่วยรู้สึกที่กำลังถูกตำหนิ ส่งผลทำให้ผู้ป่วยเกิดความเครียด จึงได้พัฒนาระบบบริการโดยการเน้นเรื่องการสื่อสารกับผู้ป่วยจิตเวช โดยการสอนให้ความรู้เทคนิคการสื่อสารกับผู้ป่วยจิตเวช เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจในบริการ เนื่องจากเป็นเสียงสะท้อนจากผู้ป่วยและญาติมากที่สุดเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการแก่ผู้ป่วยและญาติให้ได้รับความพึงพอใจในบริการโดยมีคะแนนความพึงพอใจเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 80 ขึ้นไป ลดอัตราการร้องเรียนความเสี่ยงด้านความพึงพอใจระดับ E ขึ้นไป

## ตัววัดความสำเร็จที่สำคัญ

คะแนนความพึงพอใจเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 80

อัตราการร้องเรียนความเสี่ยงระดับ E ขึ้นไป

ข้อเสนอแนะหรือเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ

## กิจกรรมการพัฒนา

- สอนให้ความรู้เรื่องพฤติกรรมบริการโดยใช้เทคนิคการสื่อสารเพื่อการบำบัดกับผู้ป่วยจิตเวช
- จัดทำบอร์ดบุคลากรเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติติดสติ๊กเกอร์รูปหัวใจและเขียนบรรยายความรู้สึกประทับใจที่มีต่อบุคลากรเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ เมื่อครบ 1 เดือนบุคลากรที่ได้รับหัวใจมากที่สุดจะได้รับเงินรางวัล 500 บาท

**ผลการดำเนินงานหรือการประเมินผลการเปลี่ยนแปลง (Performance):** คะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติหลังการพัฒนาระบบการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทั้ง 4 ด้านคิดเป็นร้อยละ 80 และได้รับคำชื่นชมเช่น

- Ward Premium เหมือนสวรรค์ถ้าได้มาอีกจะมา Fast tack ที่ตึกพรีเมียมเท่านั้น
- การที่ได้รับความปรึกษาโดยพยาบาลหมื่นเป็นการสร้างสะพานเชื่อมโยงให้ผมและลูกได้เปิดใจและมีความเข้าใจ คลายปมของลูกและผมพร้อมกับแนะนำในสิ่งที่ดีงาม
- ขอบคุณที่ช่วยคลายปมให้หนูกับพ่อให้เรากลับมารักกันโดยไม่แคลงใจช่วยพลิกความคิดให้หนูกับพ่อเข้าใจกันขอให้มีจิตบำบัดแบบนี้ต่อไปสำหรับคนที่มีปัญหาครอบครัว
- ทางโรงพยาบาลมีมาตรฐานและจัดการได้ดีเยี่ยมอยู่แล้ว
- เจ้าหน้าที่ทุกท่านบริการดีมากทุกคุณหมอก็ให้ความดูแลอย่างดีขอขอบคุณคุณหมอบุคลากรเจ้าหน้าที่ทุกท่าน
- พี่พยาบาลใจดีมากคะเล่นกับหนู คุยกับหนูเป็นอย่างดีขอบคุณพี่ๆทุกคน
- การให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกถือว่าพรีเมียมสมชื่อคะ
- บุคลากรให้คำแนะนำดูแลเอาใจใส่ด้วยความโอบอ้อมอารีมีใจรักในการรักษาคนไข้

**บทเรียน:** ปัจจัยสะท้อนของความสำเร็จญาติพึงพอใจในบริการคือ การให้บริการด้วยความเต็มใจในการทำงานตามหน้าที่บทบาทของตนเอง มีความพอใจในงานความเสียสละในการใช้ตัวเองในการบำบัดด้วยความเต็มใจ ส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติพึงพอใจได้รับคำชื่นชม สิ่งที่ต้องการให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องคือการนำ CQI นี้ไปพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นและนำไปต่อยอดในหอผู้ป่วยอื่นเพื่อพัฒนา

คุณภาพการให้บริการ



ผู้จัดทำ

สมาชิกหอผู้ป่วยบานบุรี พรีเมียม