

ความพึงพอใจผู้มารับบริการ เดือน ตุลาคม 2563

1. งานบริการผู้ป่วยนอก 84.42% (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 147 ราย)

รายละเอียดข้อที่ไม่ผ่าน 80 %

- ความสะอาดของห้องส้วม 79.32 %

พบข้อเสนอแนะ

- ที่จอดรถ
- ห้องน้ำไม่สะอาดและมีจำนวนน้อย
- สถานที่ห้องกายภาพบำบัดแคบเกินไป
- ร้อน รอนาน
- ที่นั่งรอเรียกเข้าห้องกายภาพเวลาฝนตกจะสาด ทางเดินก็ไม่สามารถกันฝนได้
- อยากให้ขยายพื้นที่ให้กว้างเพราะมีคนไข้เยอะแต่พื้นที่คับแคบ
- ยังไม่ค่อยทันสมัย ห้องน้ำยังเป็นแบบเก่าๆ ไม่ค่อยสะดวก
- ที่นั่งรอมีจำนวนน้อย
- ขั้นตอนการเข้ารับการรักษาใช้เวลานาน
- แพทย์ออกตรวจช้าและใช้เวลาในการตรวจนาน
- ยากให้ทำหลังคา กันฝนทางเดินไปคลินิกใช้หวัด

2. งานบริการผู้ป่วยใน ในภาพรวม 85.29% (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 29 ราย)

พบข้อเสนอแนะ

- อยากให้มีหมอสูติประจำห้องคลอดเวลาฉุกเฉิน
- หมอ พยาบาล มีน้อยเกินไปไม่เพียงพอ
- ปรับปรุงห้องพิเศษ
- อยากให้เพิ่มห้องพักรักษาผู้ป่วยในให้มากขึ้นทั้งห้องธรรมดาและห้องพิเศษเนื่องจากไม่เพียงพอต่อผู้ที่มารักษา
- ห้องที่นอนแออัดเกินไป
- เสื้อผ้า ผ้าปูเตียงเก่าแล้วก็ขาดแค้นนอนลงก็ขาดยุ่ยแล้ว
- เสื้อผ้าเก่ามาก บาง ไม่พอ

3. งานบริการชุมชน 84.19 % (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 21 ราย) ไม่พบข้อเสนอแนะ

4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) 89.56% (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 9 ราย)

พบข้อเสนอแนะ

- การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- การบริการให้รวดเร็วกว่านี้

ความพึงพอใจผู้มารับบริการ เดือน พฤศจิกายน 2563

1. งานบริการผู้ป่วยนอก 82.56% (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 167 ราย)

รายละเอียดข้อที่ไม่ผ่าน 80 %

- ความสะอาดของห้องส้วม 79.16 %

พบข้อเสนอแนะ

- ที่นั่งรอน้อย - ที่จอดรถน้อย
- ความรวดเร็วในการให้บริการ - สถานที่คับแคบ
- การประชาสัมพันธ์ - การคัดกรองเปิดบัตรรอนาน
- แพทย์ชำนาญเฉพาะทางมีน้อย - ระบบระบายอากาศ
- ควรเพิ่ม coffee shop สำหรับญาติที่มานั่งรอคนไข้

2. งานบริการผู้ป่วยใน ในภาพรวม 81.81% (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 31 ราย)

พบข้อเสนอแนะ

- ควรมีถังขยะข้างเตียงคนไข้
- เสื้อผ้าไม่เพียงพอ
- พัดลมไม่เพียงพอ
- มียุง
- อยากให้มีห้องพิเศษ
- ห้องพักฟื้นหลังคลอดควรมีการจัดพื้นที่ในส่วนของผู้ป่วยกับห้องน้ำให้ชัดเจน ควรมีผนังกันระหว่างห้องนอนกับห้องน้ำเพื่อความสะดวกและเป็นระเบียบเรียบร้อย เพราะทารกต้องการความสะดวกเป็นอย่างมาก

3. งานบริการชุมชน 85.61 % (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 31 ราย)

พบข้อเสนอแนะ

ควรปรับปรุงเรื่องคำพูดคำจา อารมณ์

4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) 94.00% (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 2 ราย)

ไม่พบข้อเสนอแนะ

สรุปใบ IR ด้านข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ เดือน กันยายน 2563

ใบ IR ด้านข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ 2 เหตุการณ์ ได้รับการตอบกลับและปิดประเด็น คิดเป็น 100 %

ลำดับที่	No. IR	เหตุการณ์	สาเหตุ/ปัญหา	วิธีการแก้ไข/ปรับปรุง	สถานะ
10	20090000015	ผู้ให้บริการไม่ฟังพอใจการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (ทีมงานบัตรแล้วเวรระเบียบ)	การใช้คำพูด วาจาที่ไม่เหมาะสม	1. ทบทวนเทคนิคการสื่อสาร การใช้คำพูดน้ำเสียง รับฟัง ทวนคำถาม 2. ถ้าติดผู้รับบริการให้ลำดับความเร่งด่วนแล้วให้บริการทีละคน	ปิดประเด็น
11	20090000051	ผู้ให้บริการไม่ฟังพอใจรับบริการนาน (แผนกตรวจโรคทั่วไป) วันที่ 08/09/63	ด้านผู้ให้บริการ - ต้องการความรวดเร็ว ด้านผู้ให้บริการ - มีผู้รับบริการจำนวนมาก เป็นวันที่เริ่ม งานวันแรกหลังหยุดต่อเนื่องติดกัน 4 วัน - พยาบาลลา 1 คน , ผู้ช่วยลา 1 คน - พยาบาล 1 คน ปฏิบัติงานที่ ARI - มีแพทย์ออกตรวจ 2 คน ต้องประสาน MSO หาแพทย์ช่วยตรวจเพิ่ม	1. ให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ 2. คัดกรองผู้รับบริการตามเกณฑ์การคัดกรองเข้าห้องฉุกเฉิน 3. อธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ผู้รับบริการทราบ 4. เมื่อพบหรือรู้สึกได้ว่ามีผู้รับบริการแสดงความไม่พึงพอใจ จนท.ที่พบเหตุการณ์แจ้งหัวหน้างานหรือพยาบาลผู้รับผิดชอบการณมากกว่าพาราบและเข้าพูดคุยกับผู้รับบริการ	ปิดประเด็น