



# การบริการที่ประทับใจผู้ป่วย

## หอผู้ป่วยศัลยกรรมเด็ก

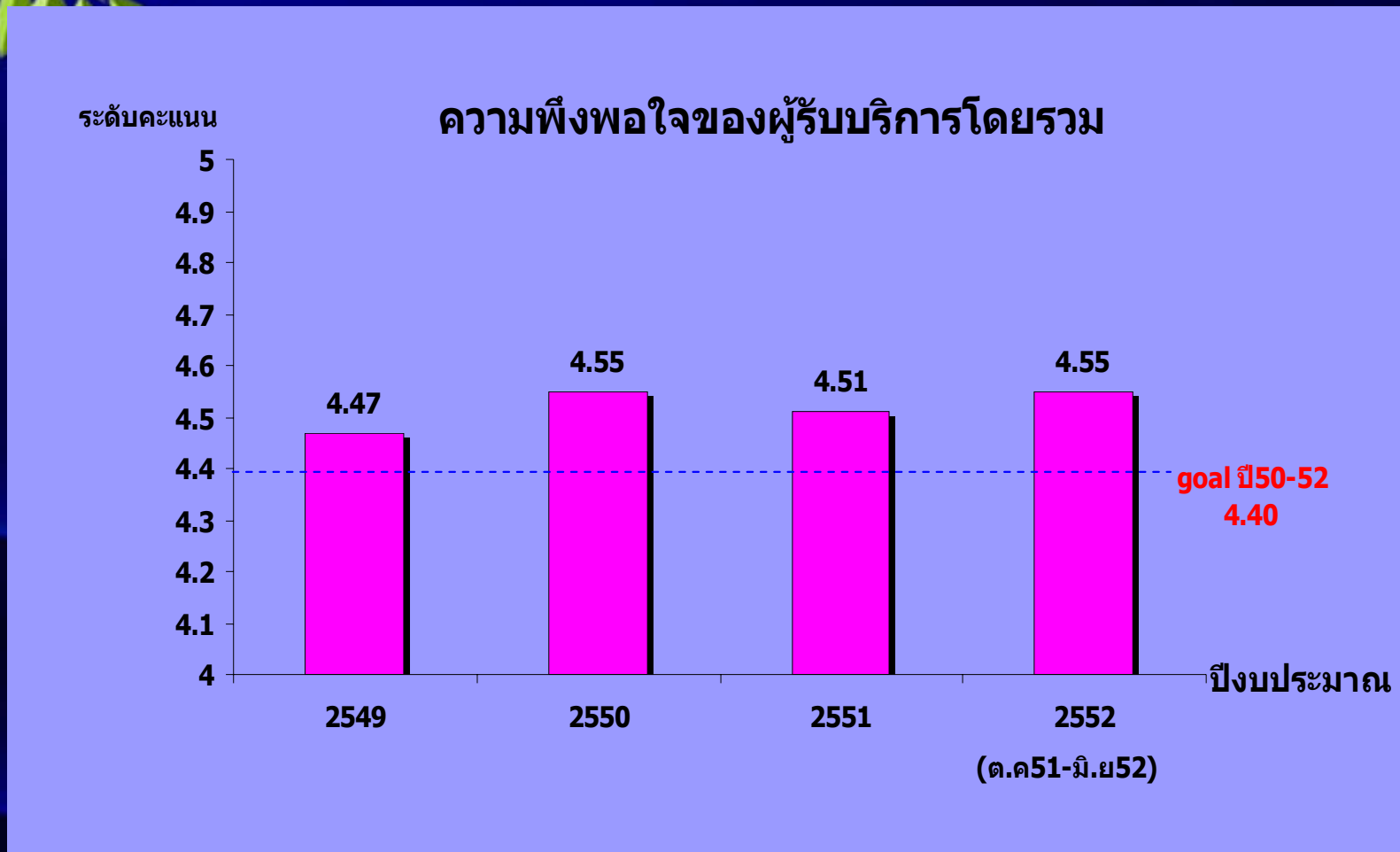


## หอผู้ป่วยต้อกระจกเด็ก

- ผู้ป่วยเด็กสามัญหญิง&ชาย อายุ 0-15ปี
- ผู้ป่วยต้อกระจก รักษาโดยการผ่าตัด&ดูแลต่อเนื่อง :  
ต้อกระจกทั่วไป หัวใจและทรวงอก ระบบปัสสาวะ  
ระบบประสาท ต้อกระจกพลาสติก
- จำนวนเตียงให้บริการ 20 เตียง



# ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม หอผู้ป่วยตลขกรรมเด็ก



# สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในห้องผู้ป่วย



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



# การสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้ป่วยและญาติ

## การสร้างความคุ้นเคยกับผู้ป่วยและญาติ

- การแนะนำตัวเอง ใช้คำแทนตัวเสมือนญาติผู้ป่วย : ...พี่ ...ป้า
- เรียกชื่อเล่นผู้ป่วยทุกครั้งที่คุณหรือกล่าวถึงผู้ป่วย
  - ...น้องบอส น้องก๊อฟ น้องเหาะ น้องซิม น้องกวาง น้องเดช
- ต้อนรับผู้ป่วย สร้างความคุ้นเคยตั้งแต่แรกเริ่ม





# การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

- ความสะดวกรวดเร็ว
- พฤติกรรมบริการที่ดี สุขภาพ  
มีน้ำใจ มีความเป็นกันเอง





# การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

- สร้างวัฒนธรรมการดูแลผู้ป่วย  
ดุจเครือญาติ
- การใช้ Service Recovery  
Process
  - หัตถการที่ทำให้ผู้ป่วยเจ็บปวด
  - ผู้ป่วยงัด/เลื่อนผ่าตัด





มีแพทย์เชี่ยวชาญ  
บริการที่สะดวก  
รวดเร็ว พฤติกรรม  
บริการที่ดี สุภาพ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

22. ท่านมีแนวโน้มว่าจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการหรือไม่

1. ไม่นับใจ (เพราะ.....)

2. นับใจน้อย  3. นับใจปานกลาง  4. นับใจมาก

ท่านพร้อมที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการหรือไม่

1. ไม่มาใช้บริการอีก (เพราะ.....)

2. นับใจน้อย  3. นับใจปานกลาง  4. นับใจมาก

ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ในด้านใด

ด้านที่พึงพอใจ..... พฤติกรรมที่ดี, รวดเร็ว

พฤติกรรมที่ควรปรับปรุง (เสีย).....

ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ในด้านใด

03.04.2009 11:32

1. ไม่นับใจ (เพราะ.....)

2. นับใจน้อย  3. นับใจปานกลาง  4. นับใจมาก

ท่านพร้อมที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการหรือไม่

1. ไม่มาใช้บริการอีก (เพราะ..... แพทย์ทุกคนดี และดีใจมา

2. นับใจน้อย  3. นับใจปานกลาง  4. นับใจมาก

ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ในด้านใด

ด้านที่พึงพอใจ..... รวดเร็ว

พฤติกรรมที่ควรปรับปรุง (เสีย).....

ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ในด้านใด

01.06.2009 10:46

การบริการผู้ป่วยที่  
ดูแลทั่วถึงทุกคน การ  
พูดมีไมตรีต่อผู้ที่มา  
รักษา





ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นต่อบริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

ท่านมีใจว่าจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการหรือไม่

1. ไม่มีใจ (เพราะ.....)

2. มีใจน้อย  3. มีใจปานกลาง  4. มีใจมาก  5. มีใจมากที่สุด

ถ้าท่านป่วยอีกครั้ง และสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมามีโรงพยาบาลสงขลานครินทร์มาใช้บริการอีก (เพราะ.....)

1. ไม่มาใช้บริการอีก (เพราะ.....)

2. มีใจน้อย  3. มีใจปานกลาง  4. มีใจมาก  5. มีใจมากที่สุด

สิ่งที่ขอให้การให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ในด้านใด

การดูแลผู้ป่วยใน รพ. สงขลานครินทร์ ๑๖๖

การดูแลผู้ป่วยนอก รพ. สงขลานครินทร์ ๑๖๖

การให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ในด้านใด

02.03.2009 17:34

พยาบาลคอยสังเกต  
ติดตามอาการผู้ป่วย  
สม่ำเสมอ รู้สึกอบอุ่นใจ  
เหมือนอยู่กับเครือญาติ

คิดว่ามาที่นี่ลูกต้อง  
ปลอดภัย พอใจการ  
เอาใจใส่ของพยาบาล  
ที่นี่ ความเป็นกันเอง

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นต่อบริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

ท่านมีใจว่าจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการหรือไม่

1. ไม่มีใจ (เพราะ.....)

2. มีใจน้อย  3. มีใจปานกลาง  4. มีใจมาก  5. มีใจมากที่สุด

ถ้าท่านป่วยอีกครั้ง และสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมามีโรงพยาบาลสงขลานครินทร์มาใช้บริการอีก (เพราะ.....)

1. ไม่มาใช้บริการอีก (เพราะ.....)

2. มีใจน้อย  3. มีใจปานกลาง  4. มีใจมาก  5. มีใจมากที่สุด

สิ่งที่ขอให้การให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ในด้านใด

การรักษา สดวกมาที่นี่ลูก ๑๐๖ ๑๐๖ ๑๐๖

การเอาใจใส่ ๑๐๖ นพ. จากที่นี่ ตามเงิน ๑๐๖ นพ.

สิ่งที่ขอให้การให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ในด้านใด

03.04.2009 11:33

# กิจกรรมร่วมกับผู้ป่วยและญาติ



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



# กิจกรรมร่วมกับผู้ป่วยและญาติ



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

# การให้ข้อมูล/คำแนะนำ



- อธิบาย ให้ข้อมูล/คำแนะนำ ที่ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

- พูดคุยให้เกิดความไว้วางใจ กล้าซักถาม
- ให้ข้อมูล/คำแนะนำ อย่าง สม่ำเสมอ





ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยด้วย  
 ความสุภาพ มีน้ำใจ ให้  
 ดำปรึกษาแนะนำเป็น  
 อย่างดี

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

22. ท่านมั่นใจว่าจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการหรือไม่

1. ไม่นับใจ (เพราะ.....)

2. มั่นใจน้อย  3. มั่นใจปานกลาง  4. มั่นใจมาก

ถ้าท่านป่วยอีกครั้ง และสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมาโรงพยาบาล

1. ไม่มาใช้บริการอีก (เพราะ.....)

2. มั่นใจน้อย  3. มั่นใจปานกลาง  4. มั่นใจมาก

ทั้งขอโอกาสให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ในด้านใด

ก. ทดดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยด้วย ความสุภาพ มีน้ำใจ

ข. การให้คำปรึกษา แนะนำ ทำให้อาการดีขึ้น

ค. ค่าใช้จ่าย

ขอโอกาสให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ในด้านใด

-

-

18.08.2009 12:29

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

22. ท่านมั่นใจว่าจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการหรือไม่

1. ไม่นับใจ (เพราะ.....)

2. มั่นใจน้อย  3. มั่นใจปานกลาง  4. มั่นใจมาก

ถ้าท่านป่วยอีกครั้ง และสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมาโรงพยาบาล

1. ไม่มาใช้บริการอีก (เพราะ.....)

2. มั่นใจน้อย  3. มั่นใจปานกลาง  4. มั่นใจมาก

ทั้งขอโอกาสให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ในด้านใด

ก. ทดการดูแล 100% 1000 วิจัยโรค - 1100 วิจัย 1100

ข. อบรมความรู้ อบรมใจ ๑๑ ๑๑๑๑๑๑๑๑

ค. ค่าใช้จ่าย

ไม่ทั้งขอโอกาสให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ในด้านใด

-

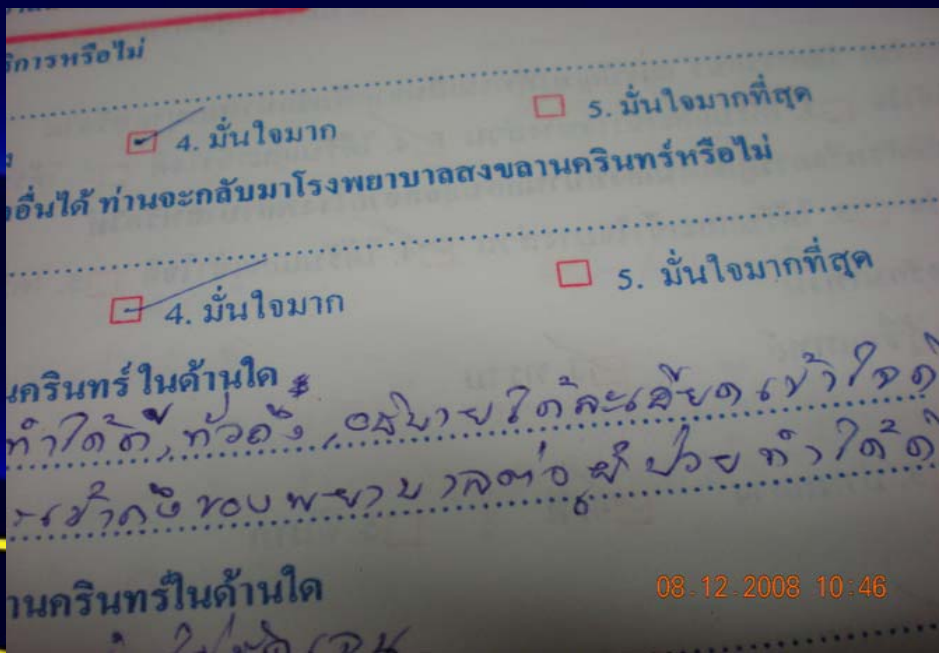
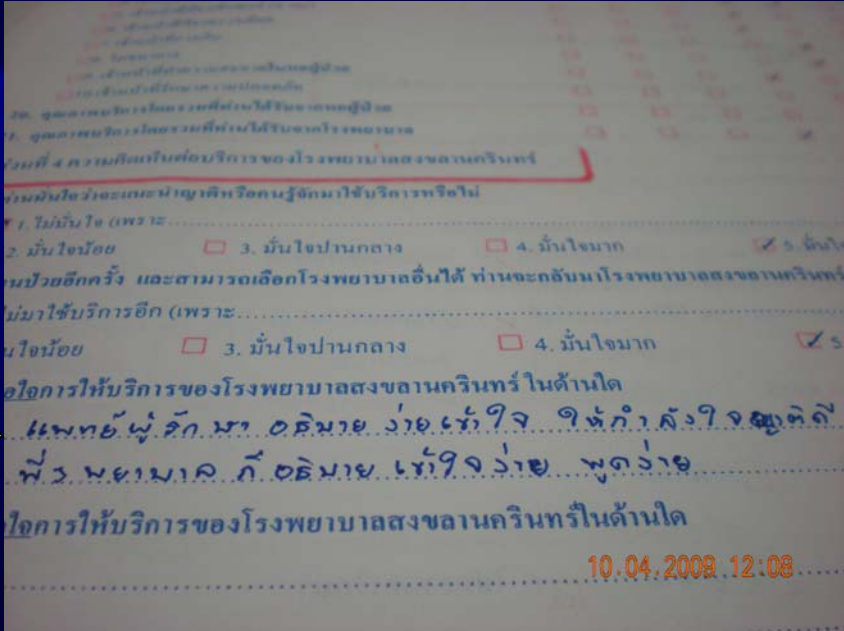
-

16.01.2009 11:32

ได้ทราบรายละเอียด  
 เกี่ยวกับโรคและวิธีการ  
 รักษา ได้รับความอบอุ่นใจ  
 ดุจเดรีอญาติ



แพทย์อธิบาย ง่ายเข้าใจ  
 ให้กำลังใจญาติดี พี่ๆ  
 พยาบาลก็อธิบายเข้าใจ  
 ง่าย พูดง่าย



การดูแลทำได้ดี ทั้งถึง อธิบาย  
 ได้ละเอียด เข้าใจดี การเข้าถึง  
 ของพยาบาลต่อผู้ป่วยทำได้ดี

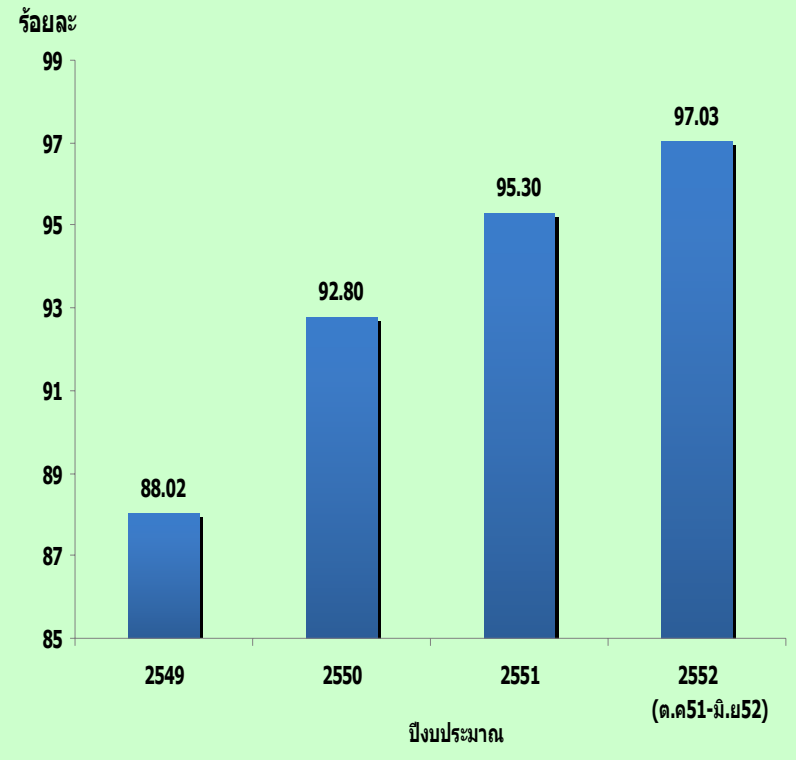


# ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับคำแนะนำ และเข้าใจดี-ดีมาก(IPV)

ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับและเข้าใจดี-ดีมากต่อการ  
ได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและ  
ปัญหาที่เป็นจากทีมการพยาบาล



ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับคำแนะนำและเข้าใจดี-ดี  
มากเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวหรือการดูแลตนเองที่บ้าน  
ก่อนออกจากโรงพยาบาล





# การดูแลผู้ป่วย

- การทำงานเป็นทีม :  
การประสานงาน  
ความร่วมมือของทีมการรักษา  
การมีส่วนร่วมของญาติในการดูแลผู้ป่วย
- การมุ่งเน้นคุณภาพ:  
ความละเอียดรอบคอบในการดูแลผู้ป่วย  
การติดตามอาการผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ





ความสะดวกรวดเร็วของ  
ทุกฝ่าย ประสานงานดีมาก  
เจ้าหน้าที่ทุกระดับ สุภาพ  
ช่วยเหลือเต็มที่ อดทนแก่

ส่วนที่ 4 ความเห็นเกี่ยวกับบริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

ท่านมั่นใจว่าจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการหรือไม่

1. ไม่น่าใจ (เพราะ.....)  3. มั่นใจปานกลาง  4. มั่นใจมาก  5. มั่นใจน้อย

ท่านป่วยอีกครั้ง และสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลสงขลานครินทร์หรือไม่ใช้บริการอีก (เพราะ.....)  3. มั่นใจปานกลาง  4. มั่นใจมาก  5. มั่นใจน้อย

พึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ในด้านใด

ความสะอาด รวดเร็วของทุกฝ่าย ประสานงานดีเยี่ยม

เจ้าหน้าที่ทุกระดับ สุภาพ ซื่อสัตย์ อดทนแก่

พึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ในด้านใด

02.07.2009 11:32

2. มั่นใจน้อย  3. มั่นใจปานกลาง  4. มั่นใจมาก

ถ้าท่านป่วยอีกครั้ง และสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลสงขลานครินทร์หรือไม่ใช้บริการอีก (เพราะ.....)

1. ไม่น่าใจ (เพราะ.....)  3. มั่นใจปานกลาง  4. มั่นใจมาก  5. มั่นใจน้อย

พึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ในด้านใด

สะอาด สบายใจ

ดูแลน้องได้ดี พ่อกับแม่ภูมิใจ

พึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

02.02.2009 11:54

บริการดีมีน้ำใจ  
ดูแลน้องได้ดี  
พ่อกับแม่ภูมิใจ

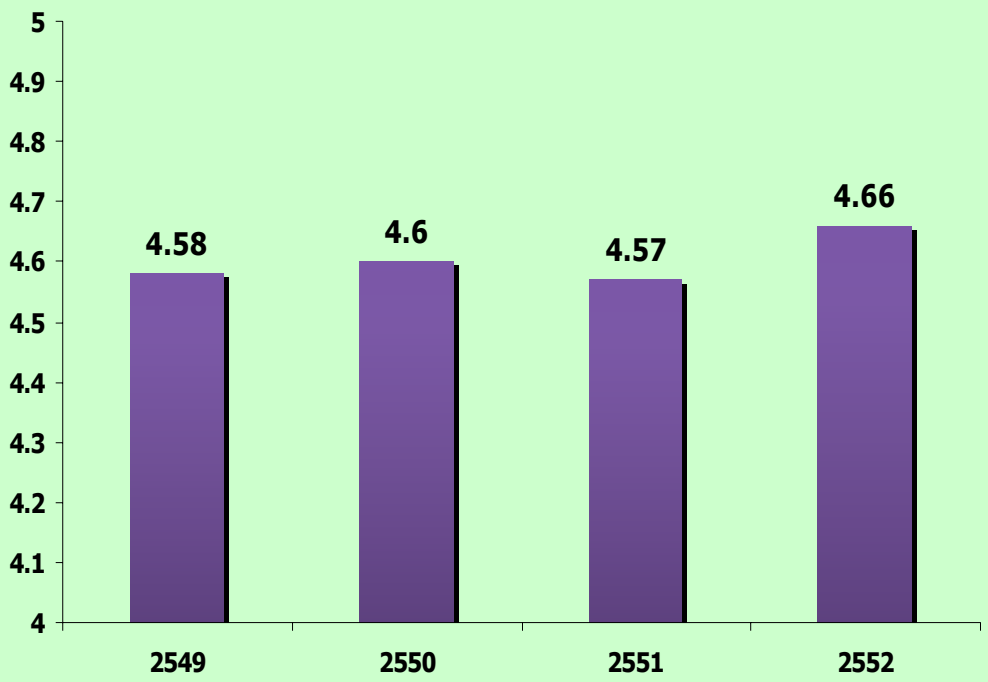


# ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

## ต่อการดูแลผู้ป่วยของพยาบาล

พยาบาลคอยสังเกต ติดตามอาการผู้ป่วยสม่ำเสมอ  
รับฟังปัญหา ช่วยเหลือและให้กำลังใจ

ระดับคะแนน



ปีงบประมาณ (ต.ค51-มิ.ย52)

- 5 ดีมาก
- 4 ดี
- 3 ปานกลาง
- 2 ไม่ดี
- 1 แย่มาก



# คำชมเชย (IPV)

	ครั้งที่4/2551	ครั้งที่1/2552	ครั้งที่2/2552
	ต.ค.-ธ.ค.51 ( 175 ราย )	ม.ค.-มี.ค.52 ( 152 ราย )	เม.ย.-มิ.ย.52 (185 ราย)
😊 แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ให้บริการดี พูดจาไพเราะ เป็นกันเอง เอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ปรึกษาดี	71 ราย	68 ราย	77 ราย
😊 แพทย์ พยาบาล ให้การดูแลรักษา ติดตามอาการ สม่ำเสมอ	55 ราย	52 ราย	62 ราย



## สรุปการเรียนรู้

- การสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบยั่งยืน  
ความสามัคคี ร่วมมือในแนวทางเดียวกัน

**“รักษามาตรฐาน บริการด้วยใจ”**



ขอบคุณ  
ตะ/ดร์บ