กิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)

1. **ชื่อโครงการ** โครงการประเมินผลความพึงพอใจบริการให้การปรึกษาทางโทรศัพท์
2. **ผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน**

นายสุบิน	สมีน้อย
นางวิภาดา	คณะไชย
นางอัชรา	ฦๅชา
นางรัชชะฎา	ธาระจันทร์

3. **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นรูปแบบหนึ่งของการบริการสาธารณสุขเบื้องต้น ที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเหมาะสมกับผู้รับบริการที่ไม่พร้อมจะมาเผชิญหน้ากับผู้ให้บริการ หน่วยการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ มีหน้าที่และเป้าหมายให้บริการให้คำปรึกษาและคลายเครียด การส่งเสริมสุขภาพ การนวดแผนไทย และให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และประชาชนโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ด้วยความถูกต้อง ตรงตามความต้องการ ปลอดภัย และพึงพอใจ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจปัญหา สาเหตุของปัญหา และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง สามารถปรับสภาพจิตใจให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา ความต้องการและความเป็นจริง ส่งผลให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข และได้ดำเนินการปฏิบัติงานมาอย่างต่อเนื่อง จากการดำเนินการให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์สายด่วน 1323 และ หมายเลขของโรงพยาบาล 043-209999 ต่อ63200 พบว่าสถิติการให้บริการปรึกษาปัญหาทางโทรศัพท์ปีงบประมาณ 2554 -2556 มีจำนวน 3,139 3,888 และ 2,204 เรียงตามลำดับ จากการให้บริการทางโทรศัพท์ดังกล่าว กรมสุขภาพจิตได้จัดทำระบบการบันทึกข้อมูลการให้บริการ 1323 โดยเก็บข้อมูลไว้ในระบบอิเล็คโทรนิค และได้มีการสำรวจความพึงพอใจโดยแบบอัตโนมัติ แต่ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้เนื่องจากยังติดขัดที่ระบบและข้อมูลมีจำนวนน้อยมาก และหน่วยการแพทย์ทางเลือกยังไม่มีการสำรวจประเมินผลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ จากเหตุผลดังกล่าวหน่วยการแพทย์ทางเลือกได้จัดทำโครงการติดตามประเมินผลความพึงพอใจบริการให้การปรึกษาทางโทรศัพท์ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาระบบการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และผู้รับบริการเกิดความพึงใจ

4. **เป้าหมาย**

ประเมินผลความพึงพอใจบริการให้การปรึกษาทางโทรศัพท์

5. **กระบวนการพัฒนา**

5.1 จัดประชุมทีมผู้ให้บริการให้การปรึกษาทางโทรศัพท์ เพื่อทบทวนกระบวนการทำงานการปฏิบัติงานเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและร่วมกันวางแผนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

5.2 สร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจ

5.3 ประชุมชี้แจงสื่อสารให้ทีมผู้ให้บริการให้การปรึกษาทางโทรศัพท์ทราบ ทำความเข้าใจแบบสอบถาม

5.4 ดำเนินการเก็บข้อมูล ในเดือนมิถุนายน 2557

5.5 รวบรวมข้อมูล

5.6 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละและข้อมูลเชิงคุณภาพ

5.7 รายงายผลและสื่อสารให้ทีมผู้ให้บริการให้การปรึกษาทางโทรศัพท์ทราบ

6. ผลการศึกษา

พบว่ามีผู้รับบริการในเดือนมิถุนายน 2557 จำนวน 158 ราย มีผู้รับบริการที่ยินดีตอบแบบสอบถามจำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.57 ดังนี้

6.1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.8 มีอายุในช่วง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมามีอายุในช่วง 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0และมีอายุในช่วง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.4 จังหวัดที่โทรมาขอรับบริการ ส่วนใหญ่โทรศัพท์มาจากจังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ 23.6 รองลงมา คือจังหวัดกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 15.3 และจังหวัดอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ 6.9

6.2. ข้อมูลความพึงพอใจเรื่องการบริการปรึกษาทางโทรศัพท์

จากการรวบรวมข้อมูลของความพึงพอใจ พบว่าส่วนใหญ่ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในระดับดีมาก ตามประเด็นต่างดังนี้ 1.)การโทรศัพท์ติดต่อขอรับบริการ (โทรศัพท์ติดง่าย) พึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 86.1 2.) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ พึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ93.1 3.) หลังจากได้รับบริการปรึกษาแล้วรู้สึกสบายใจขึ้น และได้แนวทางไปปฏิบัติ พึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 94.4 4.) ความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95.8

6.3.ข้อคิดเห็นอื่นๆ

1. บริการดี ดีขึ้น ให้บริการดี พึงพอใจกับคำปรึกษาที่ได้รับ
2. บริการดี สะดวก รู้สึกพอใจ โทรติดง่าย ผู้ให้คำปรึกษาให้เวลาและรับฟัง
3. ได้ข้อมูลชัดเจน พึงพอใจ มีปัญหาจะโทรมาปรึกษาในครั้งต่อไป
4. ได้คำปรึกษาตามความต้องการ ได้คำตอบที่ชัดเจน
5. ได้รับคำปรึกษาฟังแล้วมีกำลังใจ สบายใจ มีแนวทางออกกับความเครียดดีมากมีแนวทางในการดูแล ไม่ไปโรงพยาบาลก็ได้ปรึกษา
6. บริการดี แต่โทรเข้ายาก ต้องโทรหลายๆ ครั้ง
7. ให้บริการดีแล้ว ต่อไปแนะนำลูกสาวให้ปรึกษาเวลามีปัญหาทุกข์ใจ

7. บทเรียนที่ได้รับ

ผลจากสำรวจดังกล่าวหน่วยการแพทย์ทางเลือกได้ใช้เป็นแนวทางการวางแผนการในการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์เพื่อเพิ่มการพัฒนางานบริการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

1. มีการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้การปรึกษา ให้มีคุณสมบัติลักษณะของผู้ให้บริการปรึกษาที่ดี และมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาสุขภาพจิตหน่วยการแพทย์ทางเลือกจึงได้จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาบริการปรึกษาปัญหาทางโทรศัพท์ตามนโยบายกรมสุขภาพจิต เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความรู้และทักษะการให้การปรึกษาทางโทรศัพท์ เกิดความมั่นใจในการให้บริการ เพื่อจัดการความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับหน่วยงาน และเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานปรึกษาทางโทรศัพท์
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ คือ เบอร์โทรของรพ. 043-209999 ต่อ 63200 หรือสายด่วน 1323 เพิ่มมากขึ้น

8. การติดต่อกับทีมงาน หน่วยการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์