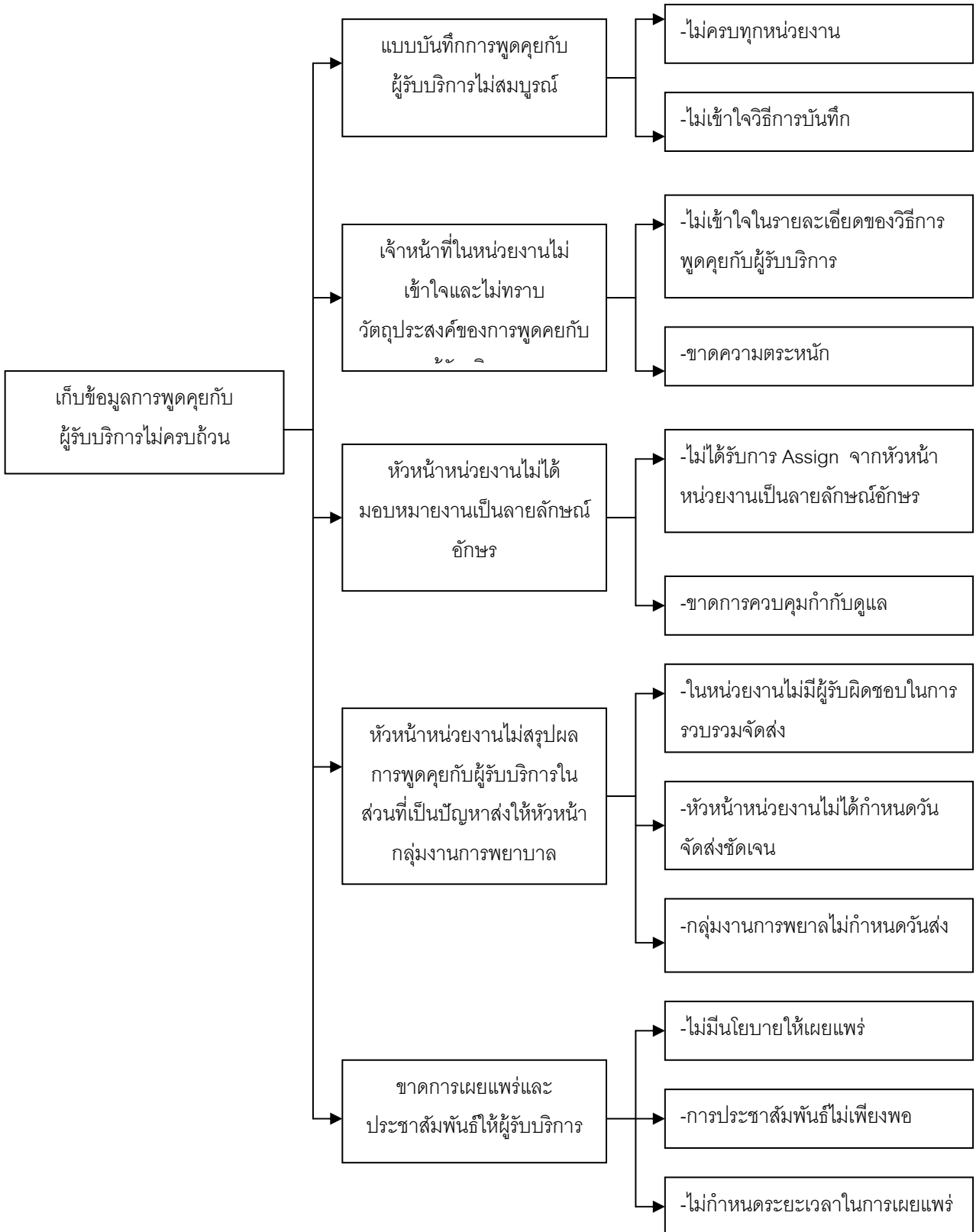


## การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง CQI

### เรื่อง การเก็บข้อมูลการพูดคุยกับผู้รับบริการไม่ครบถ้วน

#### ปัญหา

การเก็บข้อมูลการพูดคุยกับผู้รับบริการไม่ครบถ้วน



## ตั้งเป้าหมาย

การเก็บข้อมูลการพูดคุยกับผู้รับบริการทุกหน่วยงาน ไม่ต่ำกว่า 100 %

## ดัชนีชี้วัด

1. ทุกหน่วยงานส่งข้อมูลการพูดคุยกับผู้รับบริการ 100 %
2. แต่ละหน่วยงานพูดคุยกับผู้รับบริการ 2 ราย/ทุกวันทำการ

## ขั้นตอน(Plan)

1. ปรับเปลี่ยนแบบบันทึกการพูดคุยกับผู้รับบริการ
2. ทบทวนเอกสาร การทบทวนข้อคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ
3. ชี้แจงให้หัวหน้าหน่วยงานรับทราบและเห็นความสำคัญของการพูดคุยกับผู้รับบริการ
4. ให้หัวหน้าหน่วยงานชี้แจง มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ เข้าใจและพร้อมลงมือปฏิบัติ
5. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานพูดคุยกับผู้รับบริการ 2 ราย/ทุกวันทำการ โดยบันทึกในแบบบันทึกการพูดคุยกับผู้รับบริการ(F-NUR-047)
6. หัวหน้าหน่วยงานสรุปผล การพูดคุยกับผู้รับบริการ(F-NUR-048) ส่งให้หัวหน้าหน่วยงานการพยาบาลทุกวันที่ 5 ของเดือน
7. หัวหน้าหน่วยงานสรุปผลการพูดคุยกับผู้รับบริการในส่วนที่เป็นปัญหา ในแบบฟอร์ม(F-NUR-030)หน่วยงาน IPD1,IPD2 ให้ผู้รับบริการ/ญาติบันทึกในแบบบันทึกการรับทราบความรู้สึกและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ(ห้องพิเศษ)(F-NUR-030)
8. จัดพิมพ์ F-NUR-030,F-NUR-047,F-NUR-048 ใน F-NUR-035 (ทะเบียนคุมแบบบันทึกการพูดคุยกับผู้รับบริการ) และติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ 1 เดือน

## ปฏิบัติ(Do)

1. จัดเตรียมแบบบันทึกการพูดคุยกับผู้รับบริการ กรกฎาคม 2545
2. ชี้แจงให้หัวหน้าหน่วยงานรับทราบการทบทวนข้อคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล กรกฎาคม 2545
3. ส่งเอกสารแบบบันทึกการพูดคุยกับผู้รับบริการ(F-NUR-047)แบบบันทึกข้อมูลมาตรฐาน(F-NUR-048)แบบบันทึกการรับทราบความรู้สึกและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ(ห้องพิเศษ)( F-NUR-030) ให้ทุกหน่วยงานและให้หัวหน้าหน่วยงานประชุมชี้แจง ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ มอบหมายและถือปฏิบัติ กรกฎาคม 2545
4. ให้หัวหน้าหน่วยงานส่งแบบบันทึกการพูดคุยกับผู้รับบริการ(F-NUR-047) แบบบันทึกข้อมูลมาตรฐาน(F-NUR-048) หน่วยงาน IPD1,IPD2 เพิ่ม แบบบันทึกการรับทราบความรู้สึกและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ(ห้องพิเศษ)( F-NUR-030) ทุกวันที่ 5 ของเดือน

5. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลนำเสนอข้อมูลทะเบียนคุมแบบบันทึกการพูดคุยกับผู้ป่วยบริการ (F-NUR-035) ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ทุกเดือน ติดประชาสัมพันธ์ไว้ 1 เดือน

### การเก็บข้อมูล(Cheek)

#### สิงหาคม

หน่วยงาน	CHN	DEN	EMR	IPD1	IPD2	LAB	MAN2	OBS	OPD	MRL	OPR	PHA	RAD	SAN	PTH
จำนวนที่ต้องเก็บข้อมูล	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	-	30	30	-	30
จำนวนที่เก็บได้	-	2	5	44	39	-	-	-	14	-	-	-	-	-	-
เปอร์เซ็นต์	-	6.6	16.6	100	100	-	-	-	46.6	-	-	-	-	-	-

#### กันยายน

หน่วยงาน	CHN	DEN	EMR	IPD1	IPD2	LAB	MAN2	OBS	OPD	MRL	OPR	PHA	RAD	SAN	PTH
จำนวนที่ต้องเก็บข้อมูล	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	-	30	30	-	30
จำนวนที่เก็บได้	-	3	7	26	23	-	6	23	-	-	25	20	-	-	-
เปอร์เซ็นต์	-	10	23.3	86	76.6	-	20	76	-	-	83.3	66.6	-	-	-

#### ตุลาคม

หน่วยงาน	CHN	DEN	EMR	IPD1	IPD2	LAB	MAN2	OBS	OPD	MRL	OPR	PHA	RAD	SAN	PTH
จำนวนที่ต้องเก็บข้อมูล	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
จำนวนที่เก็บได้	-	7	-	17	25	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-
เปอร์เซ็นต์	-	23.3	-	56.6	83.3	-	20	-	-	-	-	-	-	-	-

#### เป้าหมายหน่วยงานที่มีการพูดคุยกับผู้ป่วยบริการ 100 %

สิงหาคม 2545 หน่วยงานที่ส่งแบบฟอร์มการพูดคุยกับผู้ป่วยบริการ

ส่ง 5 หน่วยงาน คือ DEN,EMR,IPD1,IPD2,OPD คิดเป็น 33%

ไม่ส่ง 10 หน่วยงาน คือ CHN,LAB,MAN2,OBS,MRL,OPR,PHA,PTH,RAD,SAN คิดเป็น 66.6%

กันยายน 2545 หน่วยงานที่ส่งแบบฟอร์มการพูดคุยกับผู้ป่วยบริการ

ส่ง 8 หน่วยงาน คือ DEN,EMR,IPD1,IPD2,MAN2,OBS,PHA,PTH คิดเป็น 53.3%

ไม่ส่ง 7 หน่วยงาน คือ CHN,LAB,OPD,MRL,OPR,RAD,SAN คิดเป็น 46.6%

ตุลาคม 2545 หน่วยงานที่ส่งแบบฟอร์มการพูดคุยกับผู้ป่วยบริการ

ส่ง 4 หน่วยงาน คือ DEN,IPD1,IPD2,MAN2 คิดเป็น 26.6%

ไม่ส่ง 11 หน่วยงาน คือ CHN,EMR,LAB,OBS,OPD,MRL,OPR,PHA,PTH,RAD,SAN คิดเป็น 73.3%

**สรุป**

เฉลี่ย 3 เดือนมีการพูดคุยกับผู้รับบริการ 37.63%  
 ไม่มีการพูดคุยกับผู้รับบริการ 62.37%

**เป้าหมายแต่ละหน่วยงานมีการพูดคุยกับผู้รับบริการ 100 %**

สิงหาคม DEN 66%,EMR 16.6%,IPD1 100%,IPD2 100%,OPD 46.6% รวมเท่ากับ 17.9%

กันยายน DEN 10%,EMR 23.3%,IPD1 86%,IPD2 76.6%,MAN2 20%,OBS 76% PHA 83.3%  
 ,PTH 66.6%, รวมเท่ากับ 29.45%

ตุลาคม DEN 23.3%,IPD1 56.6%,IPD2 83.3%,MAN2 20%, รวมเท่ากับ12.2%

**สรุป**

เฉลี่ย 3 เดือนแต่ละหน่วยงานมีการพูดคุยกับผู้รับบริการ 19.85%  
 ไม่มีการพูดคุยกับผู้รับบริการ 80.15%

**สรุป Action**

หลังจากมีการเก็บข้อมูลเปรียบเทียบกับเป้าหมายแล้วพบว่า การปฏิบัติงานการเก็บ/ส่งข้อมูล การพูดคุยกับผู้รับบริการไม่ได้ 100% ดังนั้น จึงต้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเริ่มดำเนินการอย่างจริงจังตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2546 โดยจะมีการเปรียบเทียบข้อมูลกับเป้าหมายทุกเดือน อย่างน้อย 3 เดือน คือ เดือนมิถุนายน ,เดือนกรกฎาคม,เดือนสิงหาคม แล้วจะสรุปผลการปฏิบัติงานอีกครั้งและเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อปรับปรุงและแก้ไขต่อไป

**ผลการดำเนินงาน**

**การเก็บข้อมูล**

**มิถุนายน**

หน่วยงาน	CHN	DEN	EMR	IPD1	IPD2	LAB	MAN2	OBS	OPD	MRL	OPR	PHA	RAD	SAN	PTH
จำนวนที่ต้องเก็บข้อมูล	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	-	30	30	-	30
จำนวนที่เก็บได้	22	17	37	124	63	50	73	27	40	24	27	20	8	33	8
เปอร์เซ็นต์	73.33	56.7	100	100	100	100	100	90.0	100	80.0	90.0	66.7	26.7	100	26.7

**กรกฎาคม**

หน่วยงาน	CHN	DEN	EMR	IPD1	IPD2	LAB	MAN2	OBS	OPD	MRL	OPR	PHA	RAD	SAN	PTH
จำนวนที่ต้องเก็บข้อมูล	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	-	30	30	-	30
จำนวนที่เก็บได้	15	14	10	57	62	31	89	17	28	24	31	23	20	25	-
เปอร์เซ็นต์	50	46.7	33.4	100	100	100	100	56.7	93.3	80	100	76.7	66.7	83.3	-

## สิงหาคม

หน่วยงาน	CHN	DEN	EMR	IPD1	IPD2	LAB	MAN2	OBS	OPD	MRL	OPR	PHA	RAD	SAN	PTH
จำนวนที่ต้องเก็บข้อมูล	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	30	30	30	30	30
จำนวนที่เก็บได้	25	14	11	139	65	31	51	28	28	38	19	21	20	20	3
เปอร์เซ็นต์	41.7	23.3	18.3	100	100	51.7	85.0	46.7	46.7	63.3	63.3	70	66.7	66.7	10

เป้าหมายหน่วยงานที่มีการพูดคุยกับผู้รับบริการ

มิถุนายน 2546 หน่วยงานที่ส่งแบบฟอร์มการพูดคุยกับผู้รับบริการ

ส่งแบบฟอร์มการพูดคุยกับผู้รับบริการครบทุกหน่วยงาน

กรกฎาคม 2546 หน่วยงานที่ส่งแบบฟอร์มการพูดคุยกับผู้รับบริการ

ส่ง 14 หน่วยงาน คือ CHN,DEN,EMR,IPD1,IPD2,MAN2,OBS,OPD,MRL,OPR,  
PHA,RAD,LAB,SAN

ไม่ส่ง 1 หน่วยงาน คือ PTH

สิงหาคม 2546 หน่วยงานที่ส่งแบบฟอร์มการพูดคุยกับผู้รับบริการ

ส่งแบบฟอร์มการพูดคุยกับผู้รับบริการครบทุกหน่วยงาน

### สรุป

เฉลี่ย 3 เดือนมีการพูดคุยกับผู้รับบริการ 97.78%

ไม่มีการพูดคุยกับผู้รับบริการ 2.22%

เป้าหมายแต่ละหน่วยงานมีการพูดคุยกับผู้รับบริการ 100%

มิถุนายน CHN 73.33%,DEN 56.7%,EMR 100%,IPD1 100%,IPD2 100%,MAN2 100%,PTH 26.7%

OBS 90%,OPD 100%,MRL 100%,OPR 80%,PHA 90.0%,RAD 70%,LAB 100%,SAN 80%

กรกฎาคม CHN 50%,DEN 46.7%,EMR 33.4%,IPD1 100%,IPD2 100%,LAB 100%,MAN2 100%,OBS

56.7%,OPD 93.3%,MRL 80%,OPR 100%,PHA 76.7%,RAD 66.7%,SAN 83.3%

สิงหาคม CHN 41.7%,DEN 23.3%,EMR 18.3%,IPD1 100%,IPD2 100%,LAB 51.7%,MAN2 85%,OBS

46.7%,OPD 46.7%,MRL 63.3%,OPR 63.3%,PHA 70%,RAD 66.7%,SAN 66.7%,PTH 10%

สรุป เฉลี่ย 3 เดือนแต่ละหน่วยงานมีการพูดคุยกับผู้รับบริการ 71.26%

ไม่มีการพูดคุยกับผู้รับบริการ 28.74%