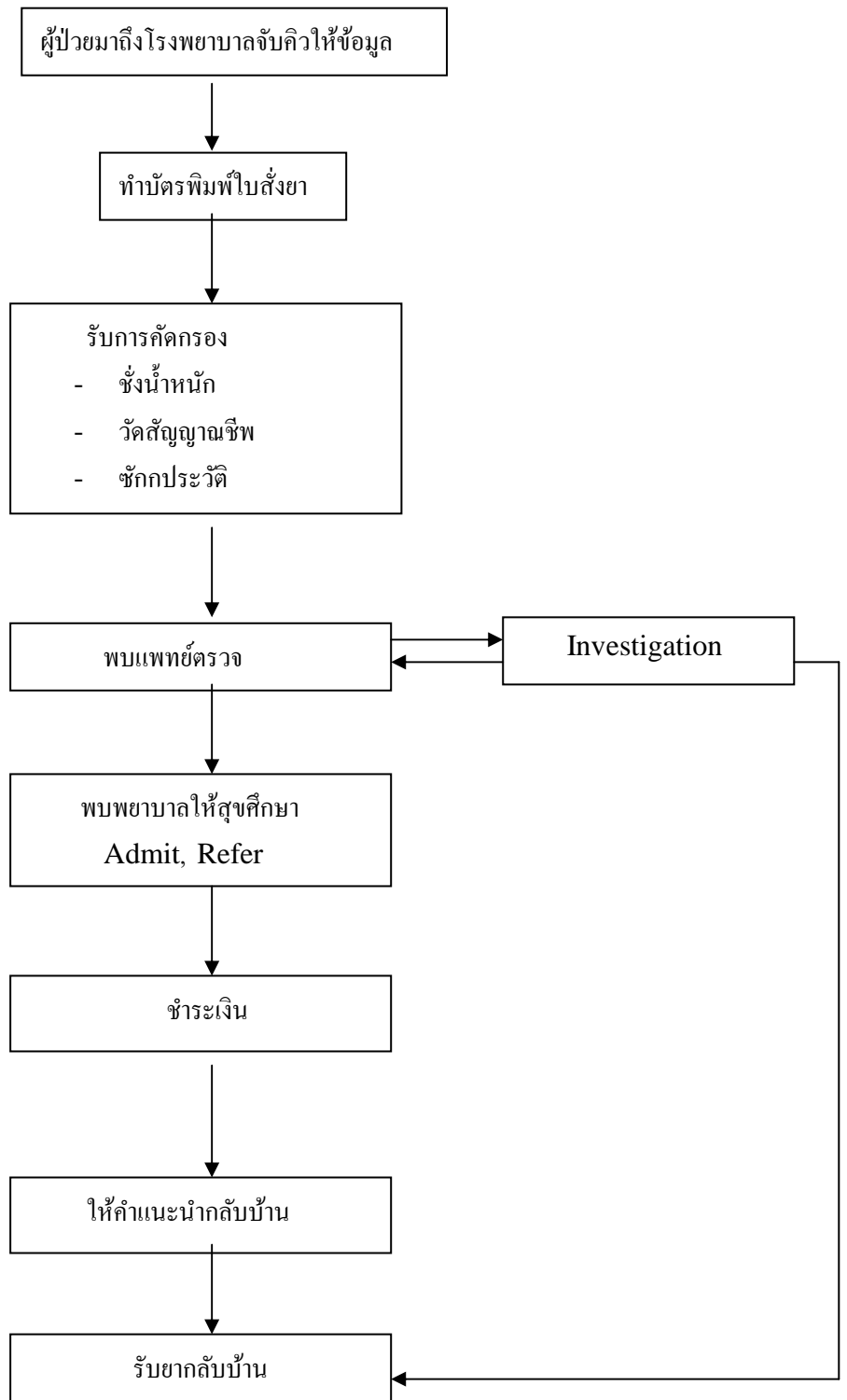


การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

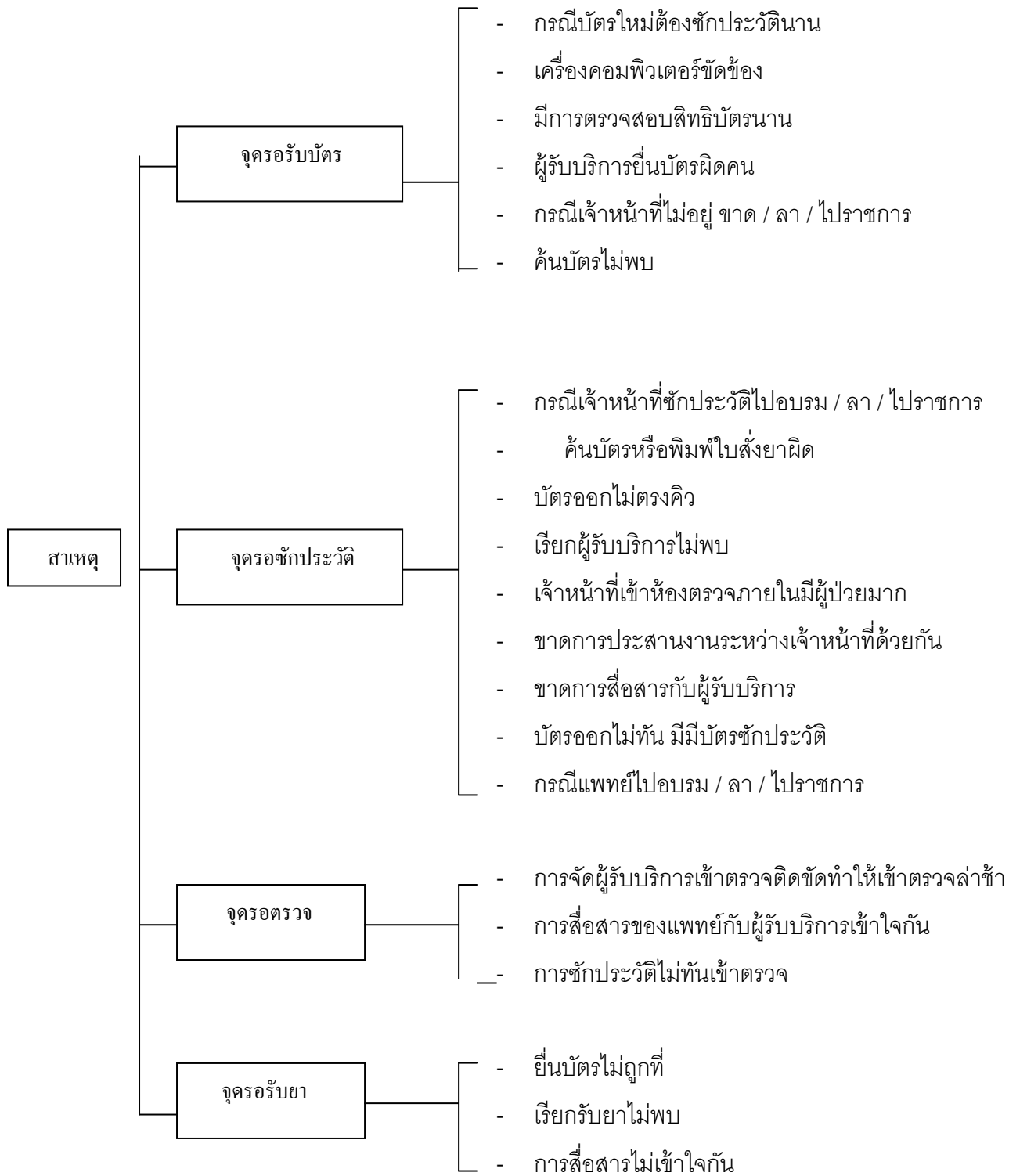
สืบเนื่องจากใบร้องเรียนและการสำรวจระยะเวลาอคอยในการให้บริการพบว่ายังมีปัญหาเรื่องระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ป่วยรอนาน และจากการประชุมในคณะกรรมการบริหารคุณภาพ ลงมติเห็นสมควรให้มีการปรับปรุงการให้บริการในงานผู้ป่วยนอกขึ้น

เป็นการพัฒนาเรื่อง “ การลดระยะเวลาอคอยในการให้บริการงานผู้ป่วยนอก ”

Chart แสดงขั้นตอนระยะเวลาารอคอยในการให้บริการงานผู้ป่วยนอกระบบเดิม



วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา



ประเมินสถานการณ์ ปัจจุบัน และเป้าหมายการพัฒนา
จากการเก็บข้อมูล ปี 2547

ชนิดบริการ	ก่อนปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย mean)	เป้าหมายเดิม (ค่าเฉลี่ย mean)	กำหนดเป้าหมายในการ พัฒนาใหม่ (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD)
1. รอยื่นบัตร	ไม่ได้เก็บข้อมูล	-	15 นาที
2. รอบัตร	18 นาที	20 นาที	
3. รอซักประวัติ / ให้คำแนะนำ	32 นาที	30 นาที	30 นาที
4. รอห้องปฏิบัติการ	27 นาที	Lab = 30 นาที X-Ray = 20 นาที	30 นาที
5. จุดตรวจตรวจ / ตรวจ	46 นาที	30 นาที	35 นาที
6. จุดรอรับยา	12 นาที	20 นาที	15 นาที
รวม	135 นาที	150 นาที	140 นาที

เครื่องชี้วัด

1. ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการรอรับบริการนานในงานผู้ป่วยนอก
2. แบบสำรวจประเมินระยะเวลาในการรอคอยในการบริการงานผู้ป่วยนอกไม่เกิน ระยะเวลาที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ทางแก้ปัญหา

1. ระยะเวลาในการรอบัตร

จัดทำแบบฟอร์มการซักประวัติผู้ป่วยใหม่โดยให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เป็นผู้กรอกข้อมูลให้หรือผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลเอง

มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แยกตรวจสอบเฉพาะสิทธิบัตรที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นปัจจุบันรวมถึงกรณีการรับเป็นผู้ป่วยใน และการส่งต่อ

กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้อง ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขทันทีอย่างเร่งด่วน

ตรวจสอบการยื่นบัตรซ้ำทุกครั้งให้ถูกต้อง ทั้งตรงจุดคัดกรองและเจ้าหน้าที่ที่รับบัตร

ประสานกับหัวหน้างานห้องบัตรกรณีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อจัดเสริมอัตรากำลังให้เพียงพอ

กรณีคั่นบัตรไม่พบภายใน 15 นาทีให้เขียนบัตรแจ้งเจ้าหน้าที่ ที่ทำการเรียกซักประวัติเพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่จะทำการคั่นบัตรต่อไป

2. ระยะเวลาในการรอซักประวัติ

หัวหน้างานผู้ป่วยนอกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายประสานขออัตรากำลังเพิ่มจากหน่วยงานอื่นกรณีให้บริการไม่ทันต่อผู้รับบริการ โดยเรียกจากห้องบัตร, จุดคัดกรอง, OR, LR, หัวหน้าฝ่ายการตามลำดับ

กรณีเรียกผู้รับบริการไม่พบ ให้เรียกซ้ำ 2 ครั้ง หากยังไม่พบผู้รับบริการอีก ให้เรียกตามลำดับคิวต่อไปแต่เรียกซ้ำบัตรที่ไม่พบทุก 15 นาที

มีการตรวจสอบบัตรผู้รับบริการและใบสั่งยาซ้ำ หากไม่ตรงกันหรือไม่ตรงกับผู้รับบริการ ให้ดำเนินการแก้ไขทันที

มีการจัดเจ้าหน้าที่ขึ้นคัดกรอง, รับบัตร และคืนบัตรก่อนเวลา คือตั้งแต่ 07.30 น. เพื่อให้ความรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ

มีการจัดเจ้าหน้าที่คัดกรองหน้าห้องตรวจให้ประชาสัมพันธ์และซักประวัติวัดสัญญาณชีพเวลา 08.00 น. เพื่อเตรียมพร้อมให้แพทย์ตรวจได้ทันทีมาปฏิบัติงานคือเวลา 08.30 น.

ก่อนนำบัตรออกไปซักประวัติให้ตรวจสอบให้ตรงตามลำดับคิวก่อนทุกครั้ง

เมื่อเกิดการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันให้ส่งผู้รับบริการพบเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้

เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นกรณีไม่อยู่หน้าห้องตรวจ

3. ระยะเวลาในการรอตรวจ

ให้แพทย์แจ้งล่วงหน้าเมื่อต้องไปราชการ / อบรม / ลา เพื่อการจัดสรรอัตรากำลังให้พอเพียงแก่ผู้รับบริการ

มีการมอบหมายงานประจำวันให้เจ้าหน้าที่และดูแลผู้รับบริการเข้าตรวจ

แพทย์และเจ้าหน้าที่สลับกันให้บริการแก่ผู้รับบริการในช่วงพักกลางวันเพื่อความรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการมากขึ้น(โดยตรวจไม่หยุดพักกลางวัน)

หากมีการซักประวัติไม่ทันแพทย์ตรวจให้จัดอัตรากำลังเสริมจากจุดอื่น ทันที

4. ระยะเวลาในการรอรับยา

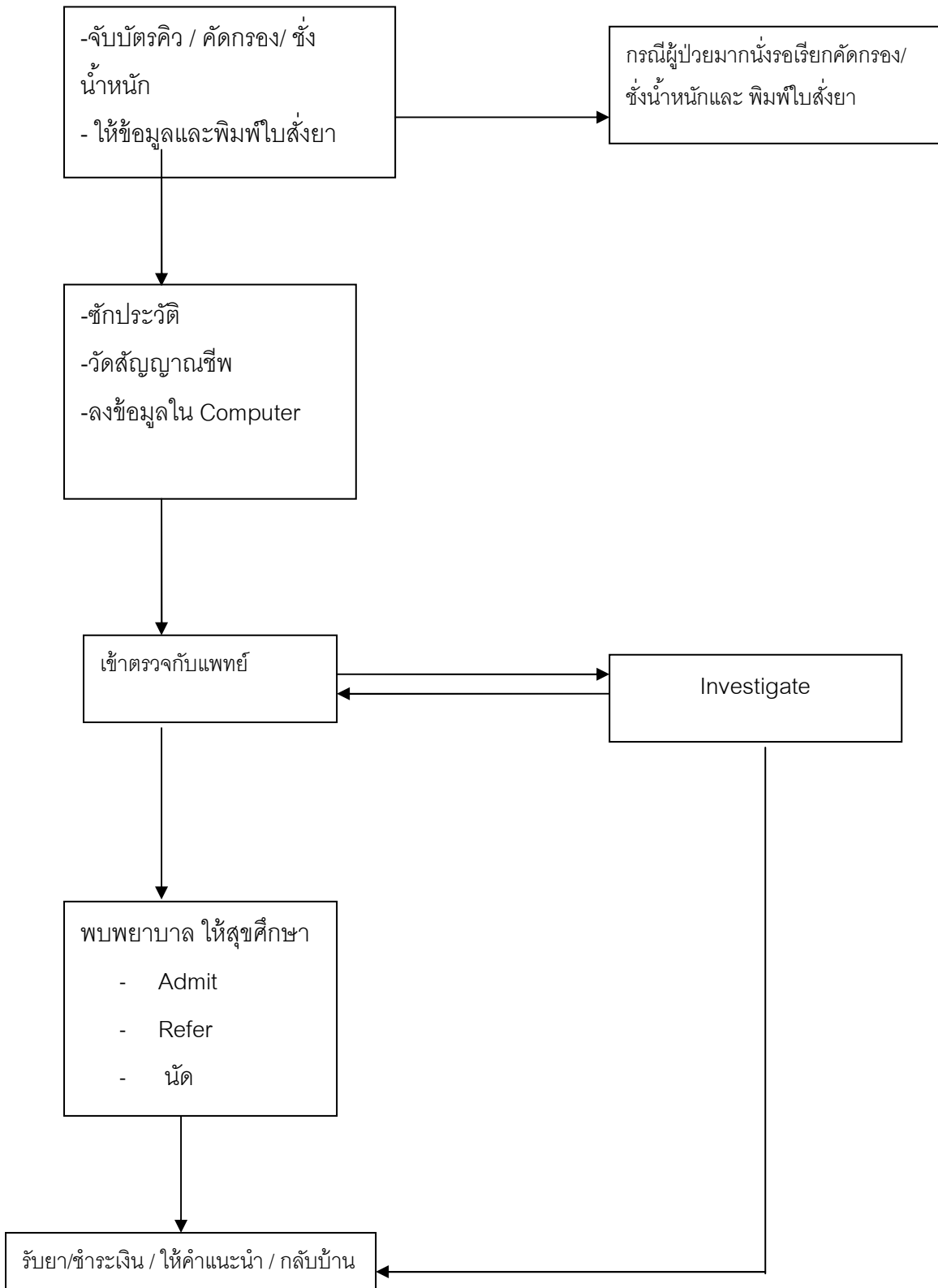
มีตะกร้ารับใบสั่งยาและมีป้ายชี้บ่งที่ชัดเจน

กรณีเรียกผู้รับบริการไม่พบให้เรียกใส่ไมโครโฟน และมีการจัดเก้าอี้โดยแยกสีไว้ชัดเจนหน้าห้องยา เพื่อผู้รับบริการจะไม่ไปนั่งไกลจากห้องยา

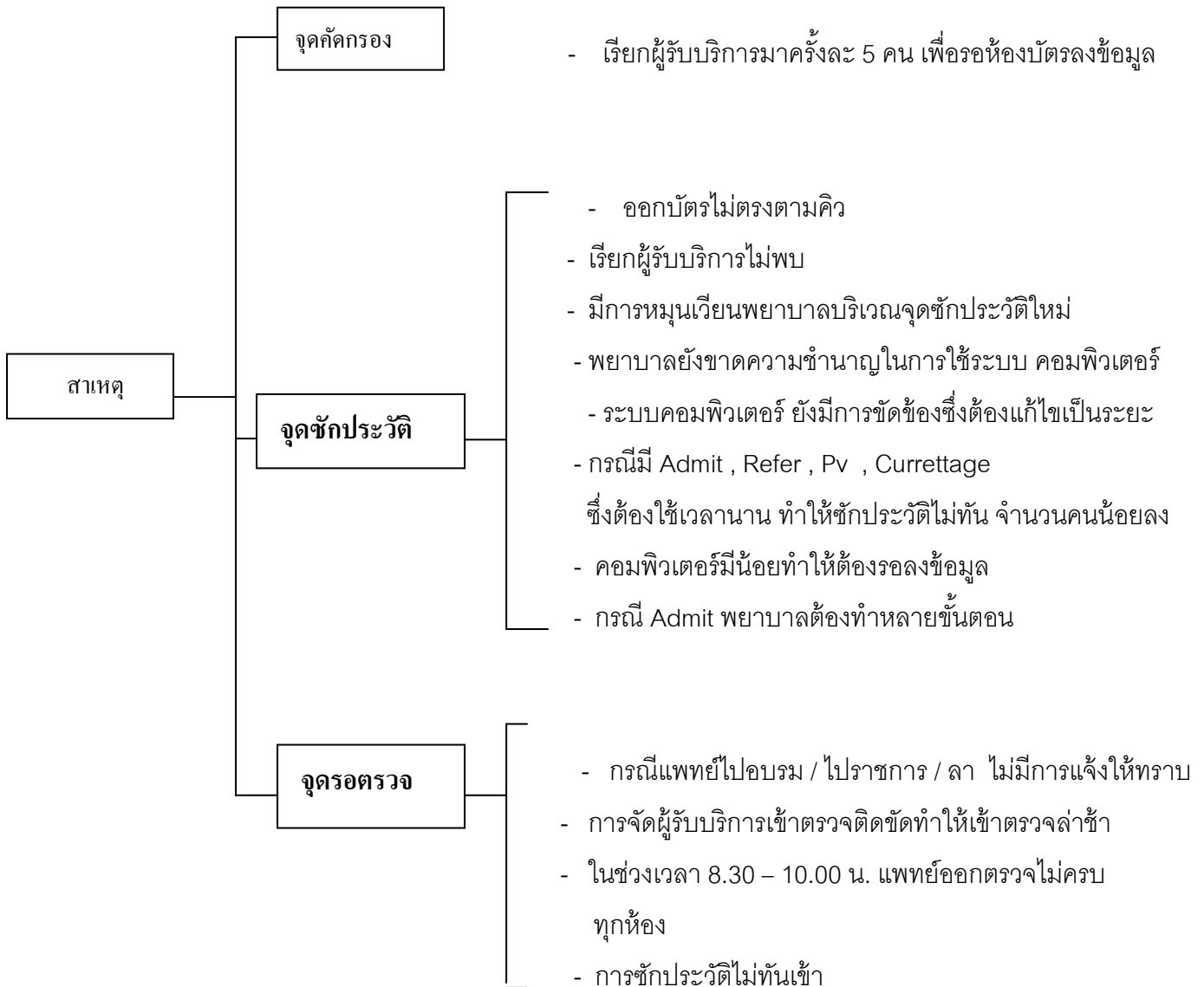
หากมีการสื่อสารที่ไม่ตรงกันให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ สื่อสารกับผู้รับบริการแทน

Flow Chart หลังการปรับปรุง

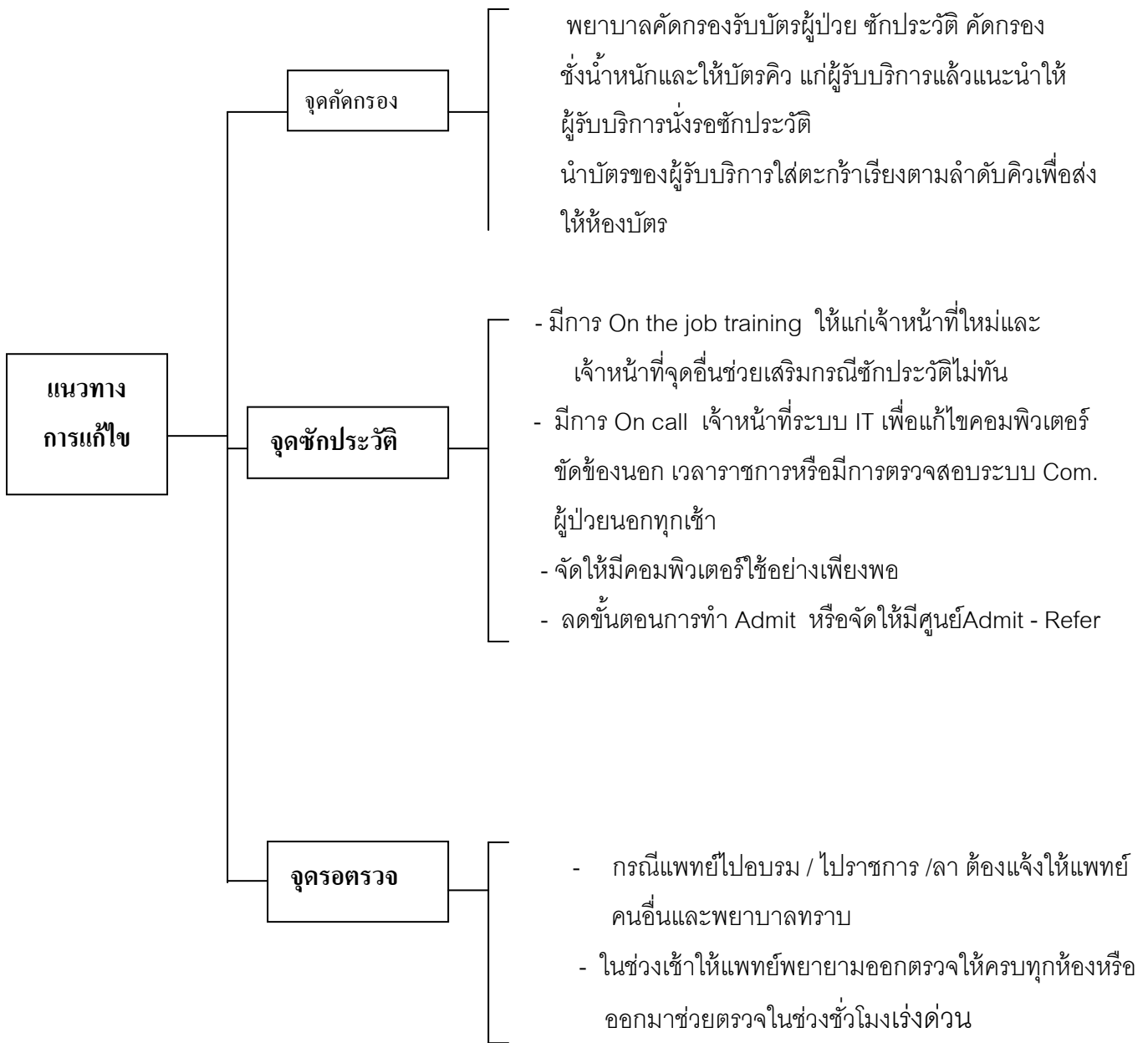
เมื่อ 9 มกราคม 2549 โดยใช้ระบบ computer



วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา



แนวทางการแก้ไข



ชนิดบริการ	เป้าหมายการ ประกัน	เวลาที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย)
1. รอยื่นบัตรจุดคัดกรอง	15 นาที	28 นาที
2. รอบัตร	10 นาที	3 นาที
3. ระยะเวลาซักประวัติให้คำแนะนำ	30 นาที	45 นาที
4. ระยะเวลารอตรวจ	30 นาที	28 นาที
5. ระยะเวลารอคอยห้องปฏิบัติการ	20 นาที	- นาที
6. ระยะเวลารอรับยา	15 นาที	14 นาที
รวมเฉลี่ย	120 นาที	118 นาที

- หมายเหตุ
- ตัวอย่างเก็บได้ 237 ราย
 - ระยะเวลาห้องปฏิบัติการเก็บเวลาที่หน่วยงาน

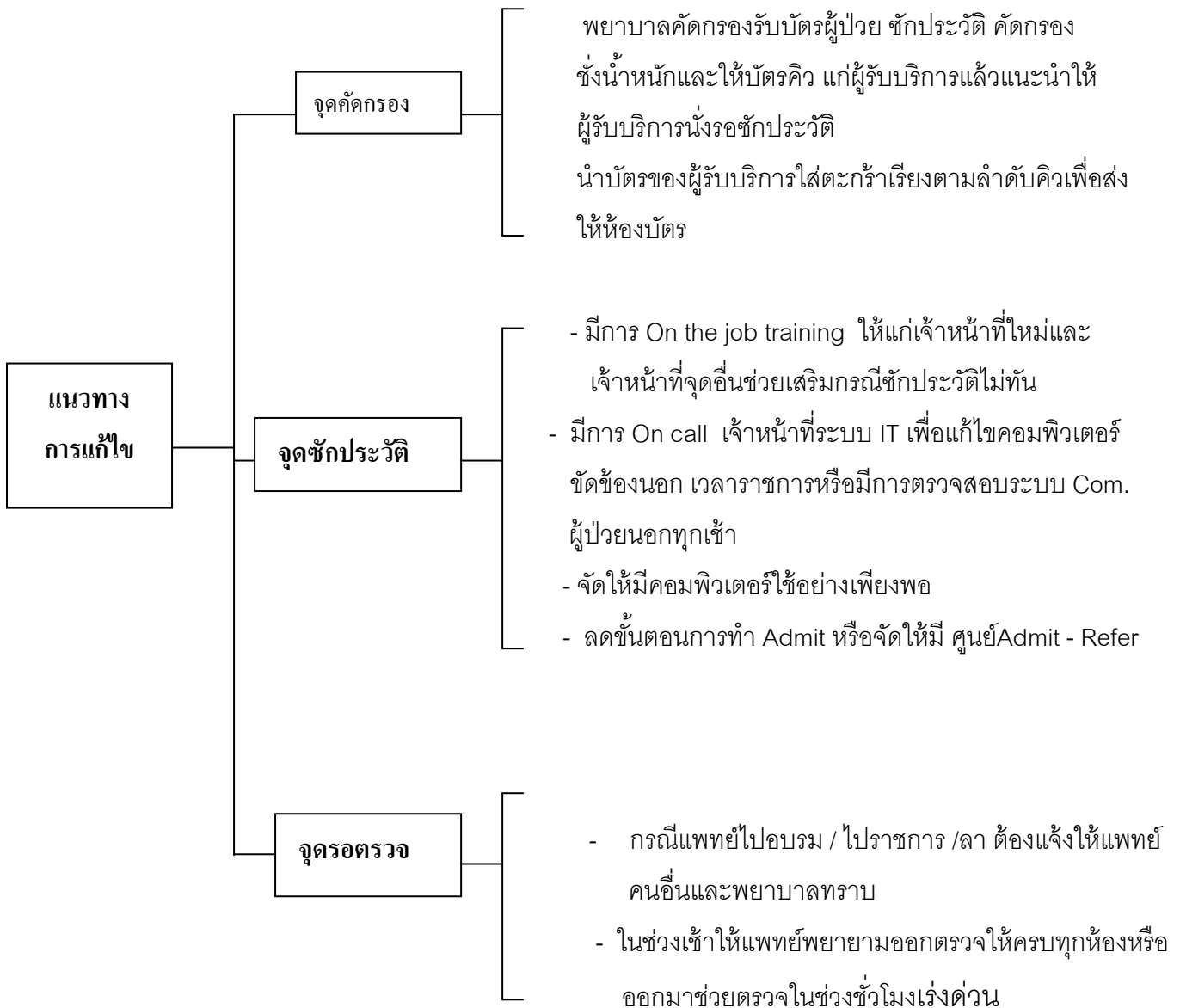
ชนิดบริการ	เป้าหมายการ ประกัน	เวลาที่รอคอย (ค่าเฉลี่ย)
1. รอยื่นบัตรจุดคัดกรอง	15 นาที	22 นาที
2. รอบัตร	10 นาที	10 นาที
3. ระยะเวลาซักประวัติให้คำแนะนำ	30 นาที	40 นาที
4. ระยะเวลารอตรวจ	30 นาที	36 นาที
5. ระยะเวลารอคอยห้องปฏิบัติการ	20 นาที	- นาที
6. ระยะเวลารอรับยา	15 นาที	23 นาที
รวมเฉลี่ย	120 นาที	152 นาที

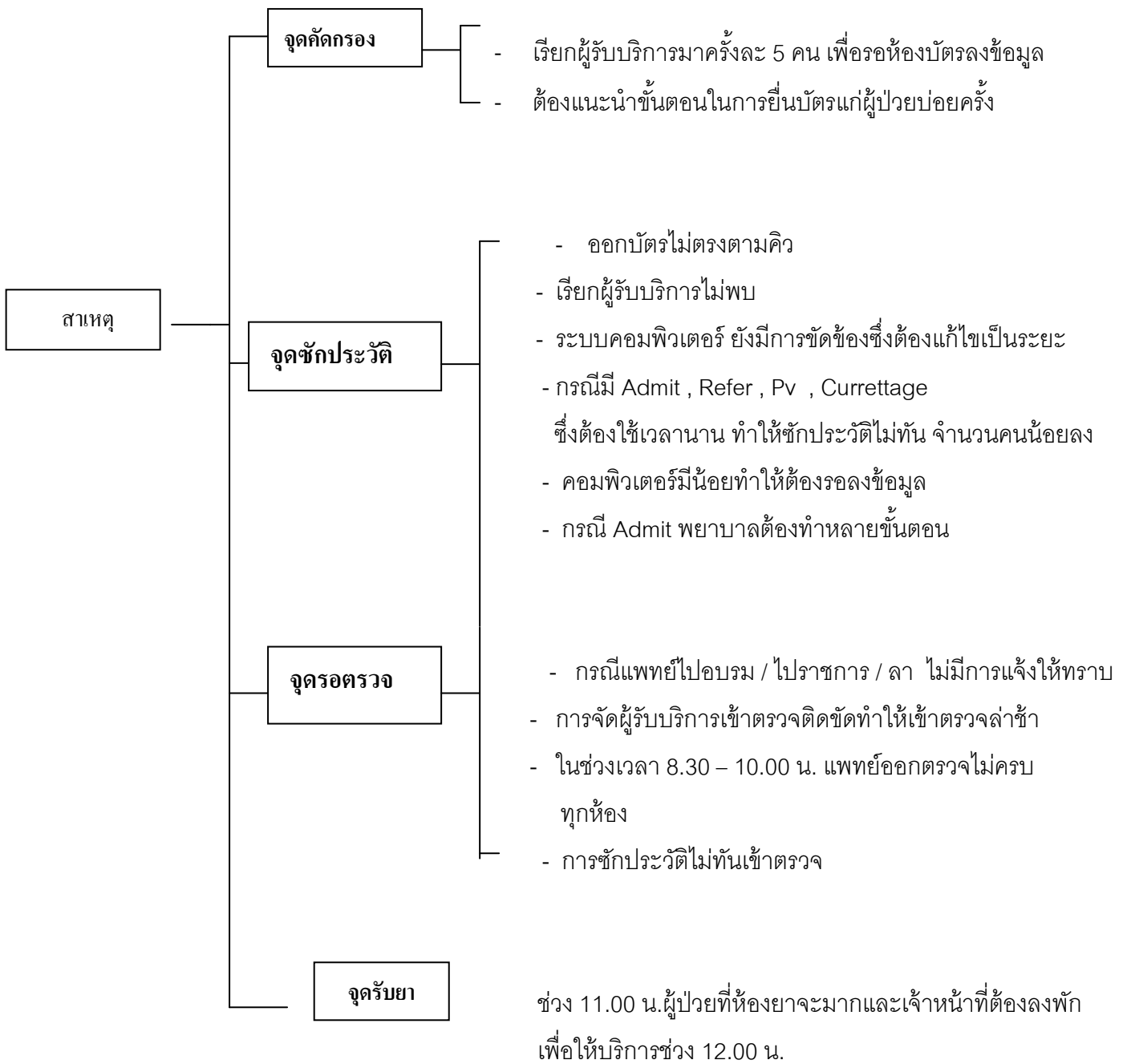
- หมายเหตุ
- ตัวอย่างเก็บได้ 225 ราย
 - ระยะเวลาห้องปฏิบัติการเก็บเวลาที่หน่วยงาน

วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา

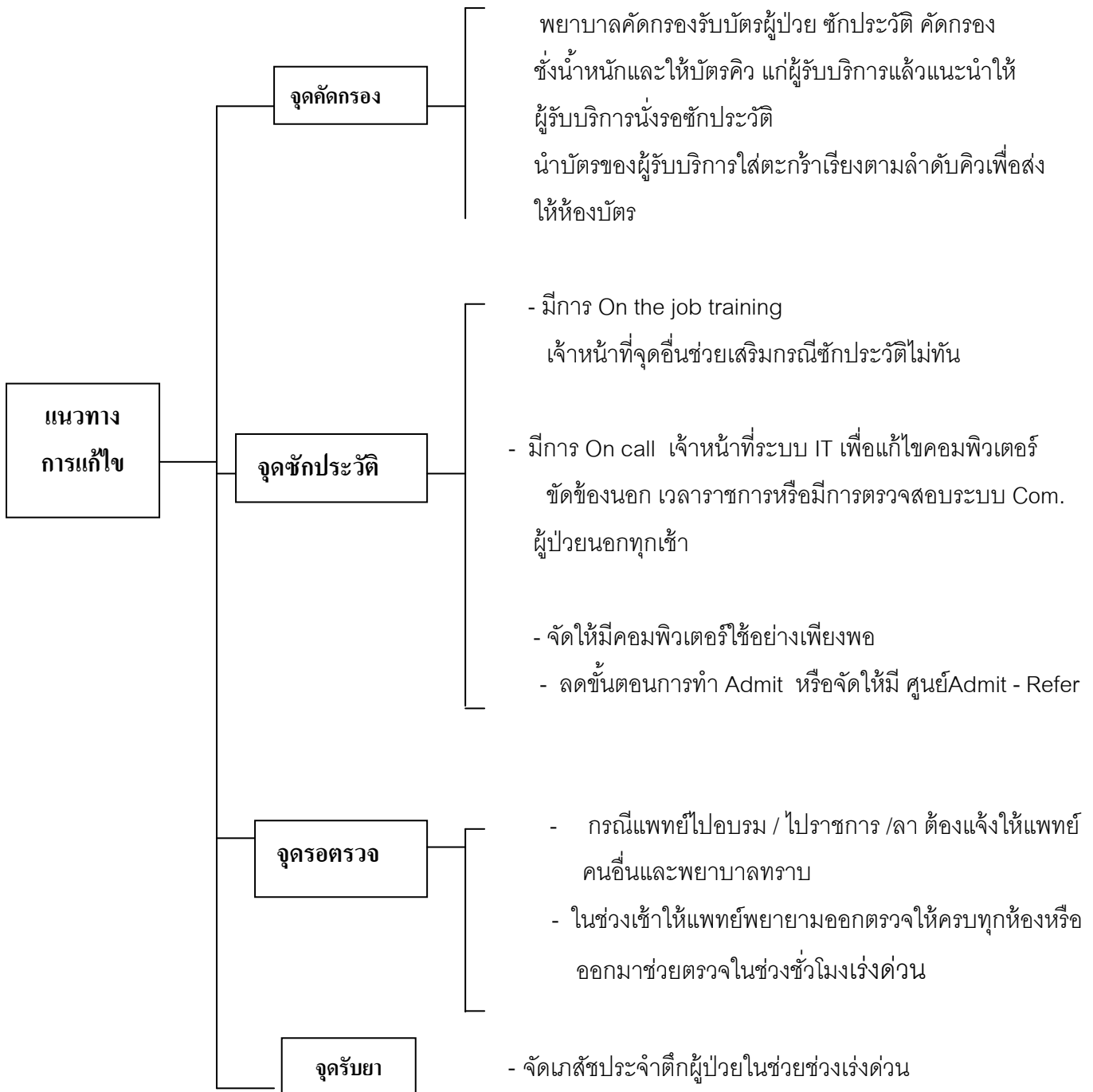


แนวทางการแก้ไข





แนวทางการแก้ไข



ชนิดบริการ	เป้าหมายการ ประกัน	เวลาที่รอคอย (ค่าเฉลี่ย)
1. รอยื่นบัตรจุดคัดกรอง	15 นาที	29 นาที
2. รอบัตร	10 นาที	6 นาที
3. ระยะเวลาซักประวัติให้คำแนะนำ	30 นาที	22 นาที
4. ระยะเวลาตรวจ	30 นาที	44 นาที
5. ระยะเวลารอรับยา	15 นาที	15 นาที
รวมเฉลี่ย	100+LAB 20 นาที 120 นาที	116 นาที

- หมายเหตุ
- ตัวอย่างเก็บได้ 95 ราย
 - ระยะเวลาห้องปฏิบัติการเก็บเวลาที่หน่วยงาน

วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (ข้อมูล ธ.ค 49)

จุดรอตรวจ

- กรณีแพทย์ไปอบรม / ไปราชการ / ลา ไม่มีการแจ้งให้ทราบ
- การจัดผู้รับบริการเข้าตรวจติดขัดทำให้เข้าตรวจล่าช้า
- ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. แพทย์ออกตรวจไม่ครบทุกห้องเนื่องจากแพทย์ส่วนหนึ่งต้องตรวจผู้ป่วยที่ติดผู้ป่วยใน

แนวทางการแก้ไข

จุดตรวจ

- กรณีแพทย์ไปอบรม / ไปราชการ / ลา ต้องแจ้งให้แพทย์
คนอื่นและพยาบาลทราบ
- เชิญ ผอ.ช่วยตรวจชั่วโมงเร่งด่วน
- ในช่วงเข้าให้แพทย์พยายามออกตรวจที่ตึกผู้ป่วยนอกเร็วขึ้น
หลังจากดูผู้ป่วยที่ตึกผู้ป่วยในแล้ว

สรุประยะเวลารอคอยจากการเก็บข้อมูล
เดือน ธันวาคม 2550

ชนิดของการบริการ	เป้าหมายประกัน	ระยะเวลารอคอย	ระยะของการให้บริการ	ระยะเวลารวม
------------------	----------------	---------------	---------------------	-------------

		(เฉลี่ย)	(เฉลี่ย)	
1. รอยนิ้วบัตร	15 นาที	-	-	-
2. รอยบัตร	10 นาที	1	1	2
3. ระยะเวลาซักประวัติให้ คำแนะนำ	30 นาที	49	3	52
4. ระยะเวลาตรวจ	30 นาที	28	3	31
5. ระยะเวลาอธิบาย	15 นาที	21	1	22
รวมเฉลี่ย	100+Lab 20 นาที 120 นาที	99	8	107

- หมายเหตุ
- ตัวอย่างเก็บได้ 66 ราย
 - ระยะเวลาห้องปฏิบัติการเก็บเวลาที่หน่วยงาน

วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (ข้อมูลเดือน ธันวาคม 2550)

ปัญหาที่พบ

ระยะเวลารอชักประวัติ

เป้าหมาย 30 นาที เวลาที่เก็บข้อมูลได้ 49 นาที

สาเหตุ

1. ขาดอัตรากำลังเนื่องจากพยาบาลลาคลอดและลาป่วยพร้อมกันหลายคน
2. เริ่มใช้คิวอัตโนมัติผู้รับบริการยังไม่เคยชินกับการเรียกคิวแทนการเรียกชื่อจึงมาชักประวัติช้า
3. อัตรากำลังทดแทนไม่ชำนาญต่อระบบการปฏิบัติงานการชักประวัติเป็นไปอย่างล่าช้า
4. ในบางวันหาอัตรากำลังทดแทนไม่ได้

การแก้ไข

1. จัดหาอัตรากำลังให้เพียงพอแต่ละวัน
2. เตรียมความพร้อมของอัตรา กำลังเสริมในระบบงาน
3. แนะนำผู้รับบริการเรื่องการใช้ระบบคิวอัตโนมัติ โดยจะเรียกคิวแทนการเรียกชื่อ