

การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ของงานผู้ป่วยนอก

เรื่อง

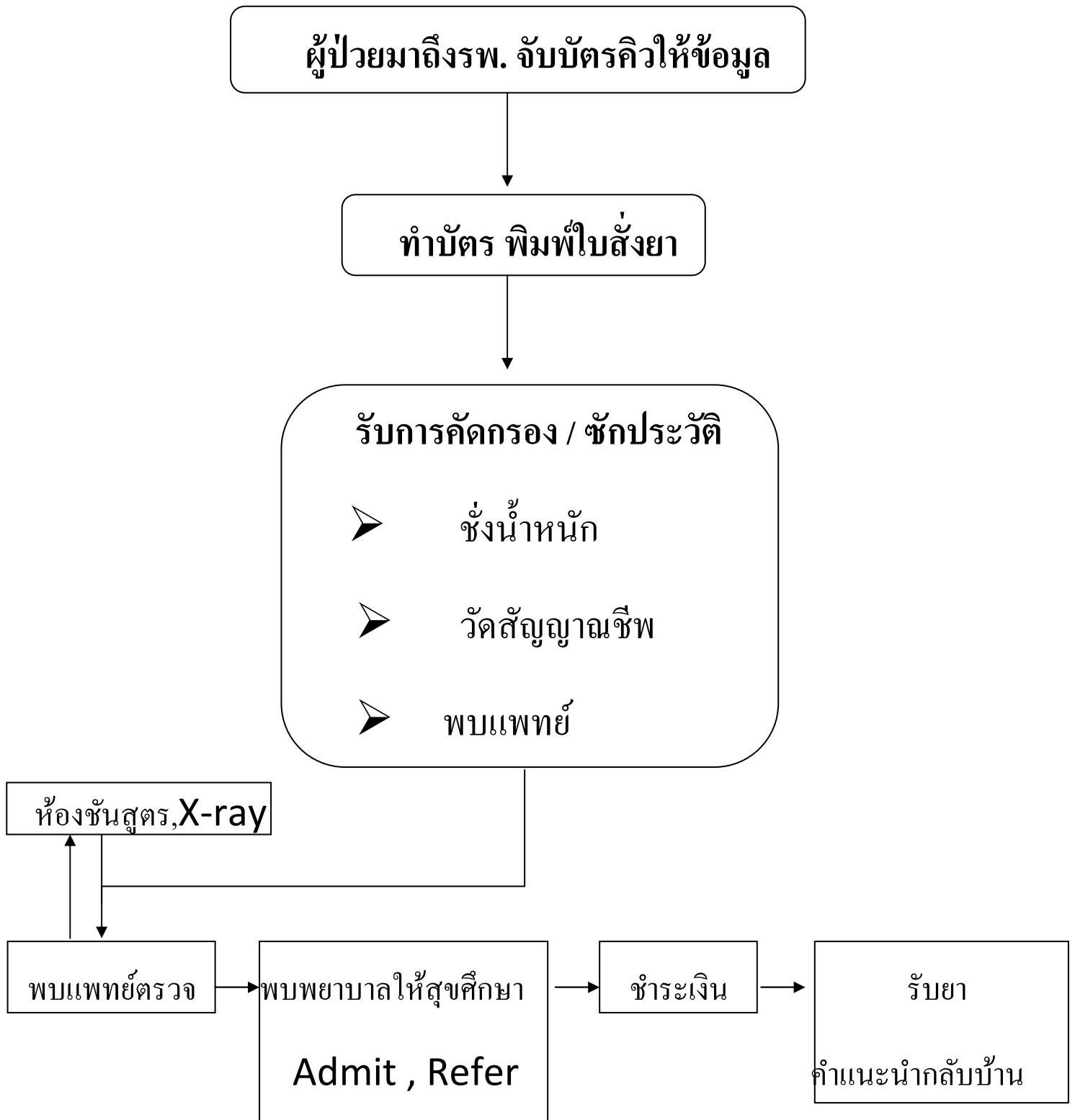
การลดระยะเวลารอคอย
ในการให้บริการงานผู้ป่วยนอก

การพัฒนาอย่างต่อเนื่องของงานผู้ป่วยนอก

สืบเนื่องจากใบร้องเรียนและการสำรวจระยะเวลาในการให้บริการ พบว่า...ยังมีปัญหาเรื่องระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ป่วยรอนาน และจากการประชุมในคณะกรรมการบริหารคุณภาพ ลงมติให้มีการปรับปรุง การให้บริการในงานผู้ป่วยนอกขึ้นเป็นการพัฒนาเรื่อง ...

“ การลดระยะเวลาการรอคอยในการให้บริการงานผู้ป่วยนอก ”

Chart แสดงขั้นตอนระยะเวลาารอคอยในการให้บริการงานผู้ป่วยนอก



ประเมินสถานการณ์ปัจจุบันและเป้าหมายพัฒนา

ปี 2549 - 2551

ชนิดบริการ	ก่อนปรับปรุง	เป้าหมายเดิม	เป้าหมายใหม่	เก็บเวลา มิ.ย.48	เก็บเวลา ก.ย. 48
1. รอยื่นบัตร	ไม่ได้เก็บข้อมูล	-	10 นาที	-	18
2. รอบัตร	18 นาที	20 นาที	5 นาที	14 นาที	6 นาที
3. รอซักประวัติ	32 นาที	30 นาที	30 นาที	16 นาที	25 นาที
4. ระยะเวลารอ ตรวจ	27 นาที	Lab 30 นาที X-ray 20 นาที	30 นาที 15 นาที	35 นาที เก็บข้อมูลที่หน่วยงาน	47 นาที เก็บข้อมูลที่หน่วยงาน
5. ระยะเวลารอรับ ยา	46 นาที	30 นาที	15 นาที	15 นาที	31 นาที
ระยะเวลารวม	123 นาที	130 นาที	105 นาที	80 นาที	111
ยอดผู้รับบริการ OPD				3,408	3,855

เครื่องชี้วัด

1. ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการรบกวนบริการนานในงานผู้ป่วยนอก
2. เกือบระยะเวลารอคอยใหม่ไม่เกินระยะเวลาที่กำหนด

วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จุดรรับบัตร

- กรณีทำบัตรใหม่ใช้เวลานาน
- ผู้รับบริการยื่นบัตรผิดคน
- ผู้รับบริการยื่นบัตรผิดคน
- เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง

จุดซักประวัติ

- เจ้าหน้าที่ซักประวัติไปอบรม/ลา
- ค้นบัตรหรือพิมพ์ใบสั่งยาผิด ทำให้เสียเวลาไปทำบัตรใหม่
- เรียกซักประวัติไม่พบ
- มีเจ้าหน้าที่มาห้องตรวจภายใน หรือช่วยทำหัตถการต่างๆ เช่น วัด V/A ,
counseling
- การซักประวัติไม่ทันเข้าตรวจ เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยมาก

จุดตรวจ

- แพทย์ออกตรวจซ้ำ
- แพทย์ลา/อบรม
- สื่อสารไม่เข้าใจระหว่างแพทย์กับผู้รับบริการ

จุดรับยา

- ยีนบัตรไม่ถูกที่
- เรียกรับยาไม่พบ
- สื่อสารไม่เข้าใจกับผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ทางแก้ปัญหา

ระยะเวลารอบบัตร

- ให้เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์/ผู้ป่วยกรอกข้อมูล กรณีผู้ป่วยใหม่ ตรวจสอบบัตรให้ถูกต้อง
- กรณีคอมพิวเตอร์จัดซื้อประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้อง
- กรณีคอมพิวเตอร์จัดซื้อประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลาออกประวัติ

- หัวหน้างานผู้ป่วยนอกประสานงานหน่วยอื่นเมื่อขาดัตรากำลัง
- เรียกผู้รับบริการมาซักประวัติ 2 ครั้ง ไม่พบให้เรียกคิวถัดไป
- ตรวจสอบชื่อผู้รับบริการให้ตรงใบสั่งยา
- จัดเจ้าหน้าที่ขึ้นคัดกรองเวลา 07.30น.1ท่านทุกวัน
- กรณีเมื่อมีเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ต้องมีมีการมอบหมายงาน

- เมื่อซักประวัติไม่ทันขอกำลังเสริมจากจุดอื่น
- เพื่อซักประวัติไม่ทันจากกรณี ผู้ป่วยมากหรือมีเหตุการณ์มากให้เรียกจากหน่วยงานใกล้เคียง เช่น ห้องบัตร , ER , และ OR มาช่วย

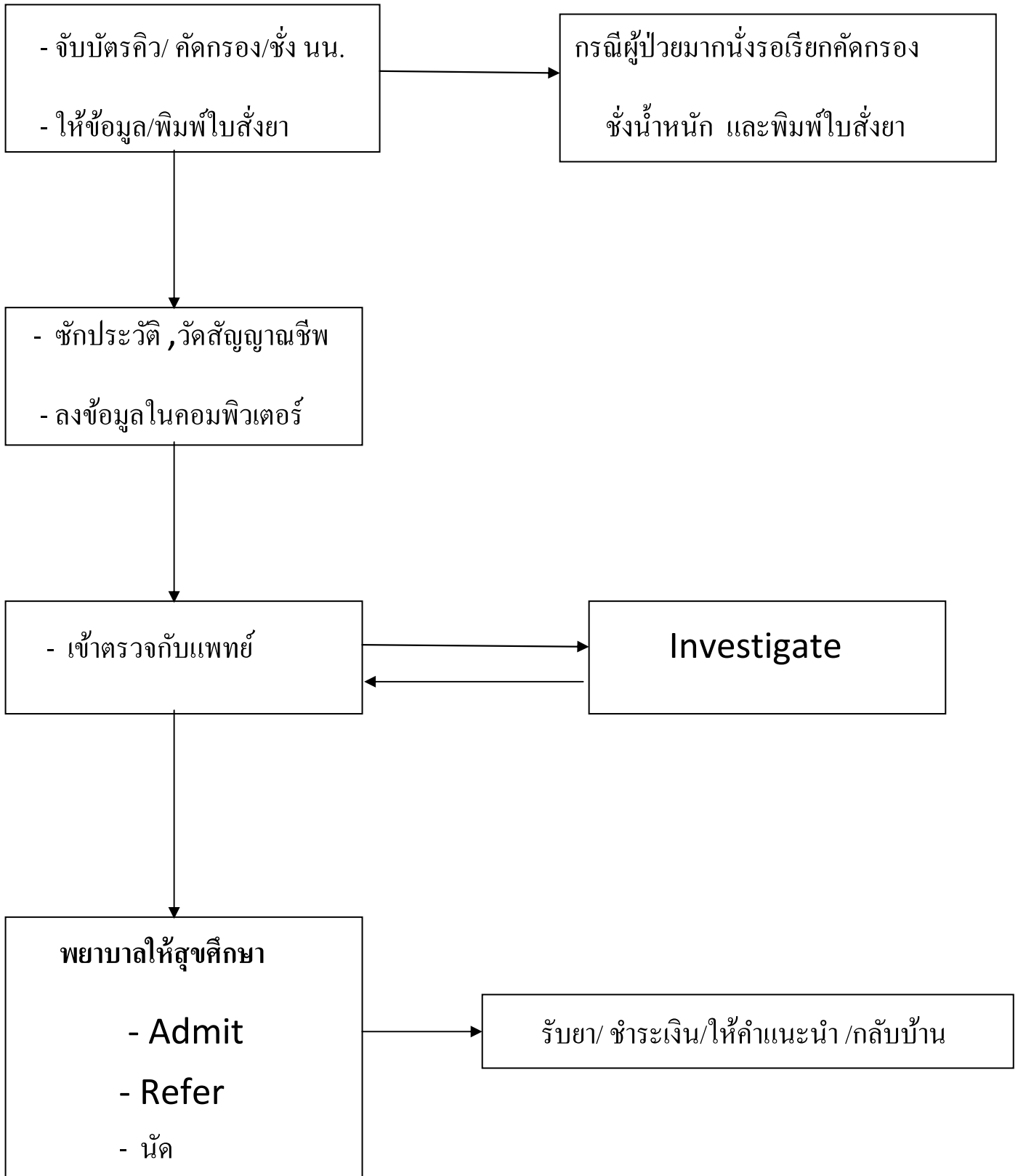
ระยะเวลาในการรอตรวจ

- ให้แพทย์แจ้งกรณีไม่อยู่/ อบรม /ลา
- มีจัดเจ้าหน้าที่ดูแลเข้าตรวจประจำวัน และมีเจ้าหน้าที่พูดภาษาท้องถิ่น ไว้คอยช่วยแพทย์
- มีแพทย์และเจ้าหน้าที่อยู่ตรวจช่วงเวลา 12.00-13.00น.
- แพทย์งคออกเยี่ยมบ้านในวันพุธ

ระยะเวลารอรับยา

- มีตะกร้ารอรับใบสั่งยามีป้ายชี้บ่งชัดเจน
- กรณีเรียกผู้รับบริการไม่พบให้เรียกใส่ไมโครโฟน
- จัดเก้าอี้แยกสีไว้หน้าห้องยา
- หากมีการสื่อสารที่ไม่ตรงกันส่งผู้ป่วยพบ เจ้าหน้าที่ที่พูดภาษาท้องถิ่น ได้

Chart แสดงขั้นตอนระยะเวลาการออกยในการให้บริการงานผู้ป่วยนอก
(หลังการปรับปรุงวันที่ 9 ม.ค.51)



วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จุดคัดกรอง

- เรียกผู้รับบริการมาครั้ง 5 คน เพื่อรอห้องบัตรลงข้อมูล

จุดซักประวัติ

- ออกบัตรไม่ตรงคิว
- เรียกผู้รับบริการไม่พบ
- มีการหมุนเวียนพยาบาลใหม่
- พยาบาลขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์
- กรณี Admit ,Refer ,PV , วัต V/A ,Currettage และมี

counseling พร้อมกันหลายกิจกรรม ทำให้มีเจ้าหน้าที่ซักประวัติน้อย

จุดตรวจ

- กรณีแพทย์ไปอบรม/ลา ไม่มีการแจ้งให้ทราบ
- กรณีช่วงเวลา 08.30 -10.00น.แพทย์ออกตรวจน้อย
- ซักประวัติไม่ทัน

แนวทางการแก้ไข

จุดคัดกรอง

- พยาบาลคัดกรองรับบัตรผู้ป่วยชักประวัติคัดกรอง ชั่งน้ำหนัก ให้บัตรคิว และแนะนำให้นั่งรอชักประวัติ นำบัตรไปเรียงคิวเข้าตรวจ

จุดชักประวัติ

- มีการ **on the job training** แก่เจ้าหน้าที่ใหม่และจุดอื่นที่มาช่วยเสริมกรณีชักประวัติไม่ทัน

จุดรอตรวจ

- กรณีแพทย์ไปอบรม/ลามีการแจ้งให้ทราบ
- ในช่วงเช้าให้แพทย์ช่วยออกตรวจในช่วงชม. เร่งด่วน
- พยาบาลชักประวัติไม่ทัน ขอเสริมจากหน่วยงานอื่นคือ ห้องบัตร , OR , ER

ประเมินสถานการณ์ปัจจุบันและเป้าหมายพัฒนา
ปี 2549 - 2551

ชนิดบริการ	เป้าหมาย	เก็บเวลา มิ.ย.51	ก.ย.49	เก็บเวลา มี.ค. 50	ส.ค.50	ธ.ค.51	มี.ค..51	ก.ค.51
1. รอยื่นบัตร	15	28	22	ไม่ต้องจับบัตรคิว	-	-	-	-
2. รอบัตร	20 (จาก 15)	3	10	6	2	2	2	3
3. ชักประวัติ	30	45	40	30	39	52	38	51
4. ระยะเวลารอด ตรวจ	30	28	36	35	47	31	38	94
5. ระยะเวลารอด รับยา	15	14	23	9	28	22	11	11
ระยะเวลารวม	100	118	131	114	116	107	90	2.39
ยอดผู้รับบริการ OPD		4,476	5,317	4,306	4,430	3,380	3,935	4,954
หมายเหตุ	- ห้อง Lab เก็บเวลาที่หน่วยงาน , - ความพร้อมของแพทย์							

วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (ก.ค.51)

ปัญหาที่พบ : ระยะเวลารอซักประวัติ

เป้าหมาย : 30 นาที เวลาที่ได้ 48 นาที

สาเหตุ

- มีผู้รับบริการ/กิจกรรมมากเช่น PV , Counselling
- อัตรากำลังทดแทนไม่ชำนาญ
- เจ้าหน้าที่ลา / อบรม ไม่มีอัตรากำลังทดแทน

การแก้ไข

- จัดหากำลังให้เพียงพอ
- เตรียมความพร้อมของอัตรากำลังเสริม
- นำเข้าที่ประชุม PCT. เพื่อหาข้อแก้ไขร่วมกัน