

พัฒนาระบบการจัดการคิวเรียกผู้ป่วยในหน่วยบำบัดระยะสั้นด้วย Pager Calling

พว.นพกาญจน์ วรรณการโสภณ พว.เยาวรัตน์ จันทราภรณ์ นางชนิดา บัวนาค

หน่วยบำบัดระยะสั้น ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

ที่มาและเหตุผล

เดิมหน่วยงานเรียกคิวโดยใช้ระบบเครื่องเสียงด้วยไมโครโฟน ด้วยการเรียกหมายเลขคิวชื่อและนามสกุล โดยมีการเรียกทั้งหมด 2 ครั้ง/คน เป็นอย่างน้อย หากมีผู้รับบริการ 90 คน ต้องมีการส่งเสียงเรียกทั้งหมด 180 ครั้ง/8 ชม. นั้นหมายถึงต้องมีเสียงไมโครโฟนเรียกอย่างน้อย 2 ครั้ง ในทุกๆ 5 นาที ส่งผลทำให้บริเวณชั้น 5 เกิดมลภาวะทางเสียง เสียงดังรบกวนวุ่นวาย อีกทั้งการเรียกชื่อส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการอ่านชื่อ นามสกุลผิด โดยเฉพาะผู้ป่วยต่างชาติ มีผลให้เกิดความกังวลทั้งผู้เรียกและผู้รอรับบริการ จากเหตุผลดังกล่าวหน่วยงานมีความจำเป็นในการพัฒนาระบบการเรียกคิวผู้ป่วยใหม่โดยนำเทคโนโลยีระบบคลื่นวิทยุ Pager calling ช่วยในการจัดการเพื่อลดการใช้เสียง

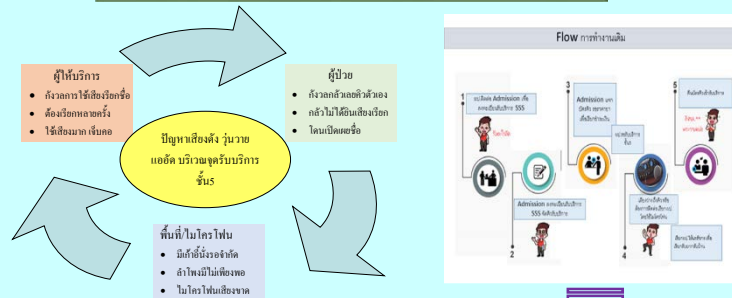
วัตถุประสงค์

- เพื่อลดการใช้เสียงและความแออัดบริเวณที่พักรอ
- เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการรับและให้บริการเรียกรับบริการของหน่วยบำบัดระยะสั้น

ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
		ก่อน	หลัง		
			ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
จำนวนครั้งในการใช้เสียงเรียกผ่านไมโครโฟน (ลดลง)	ลดลง	180 ครั้ง	20 ครั้ง	10 ครั้ง	2-3 ครั้ง
ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการใช้ Pager calling อยู่ในระดับมากที่สุด	>80%	-	90%	95%	95%
ร้อยละความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ในการใช้ Pager calling อยู่ในระดับมากที่สุด	>80%	-	90%	97%	98%

วิเคราะห์การทำงานเดิม



แนวทางดำเนินการ



ผลที่ได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

ด้านผู้รับบริการ

- บริเวณพื้นที่ชั้น 5 มีความแออัดน้อยลง มีบรรยากาศที่เงียบสงบ ส่งผลให้ผู้ป่วยและผู้ดูแลคลายความกังวล ให้ความร่วมมือในการรักษาอย่างดี ส่งผลให้สามารถหายปลอดจากโรคได้ สุดท้ายทำให้ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

- ลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อ

ด้านเจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่ที่มีความกังวลในการใช้เสียงเรียก และอ่านชื่อผู้ป่วยน้อยลง ใช้ระยะเวลาในการเรียกผู้ป่วยน้อยลง จากเดิมใช้เวลา 5 -10 นาที เรียก เหลือเพียง 1 นาที ในการกดสัญญาณ สามารถนำเวลาที่เหลือไปทำกิจกรรมอย่างอื่นที่มีคุณค่ามากขึ้น

- ลดความคาดเคลื่อนจากการอ่านชื่อผิด อ่านชื่อหรือยศผิด