

การลดระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการ โครงการตรวจนอกเวลาราชการสำหรับผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน (คลินิกดาวเหลือง)

ผู้นำเสนอ: 1. พว.กนกกาญจน์ โพธิ์เลิศ 2. พว. ภัททวรรณ โพธิ์งาม 3. พว.ณัฐสุดา มีพันธ์ศรี 4. พว. ระพีพัฒน์ เรืองยงค์
หน่วยตรวจโรคฉุกเฉิน งานการพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

ที่มาและเหตุผล

โครงการตรวจนอกเวลาราชการสำหรับผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน (คลินิกดาวเหลือง) ให้บริการ ที่ได้รับการคัดกรองผู้ป่วยตามมาตรฐาน ESI (Estimated Severity Index) เป็นระดับ 3-4-5 คือ ผู้ป่วยไม่มีภาวะคุกคามต่อชีวิต ไม่มีภาวะฉุกเฉินเร่งด่วน เพื่อลดภาวะแออัดของห้องฉุกเฉิน โดยเปิดให้บริการ ทุกวัน วันราชการ เปิดเวลา 17.00-24.00น. และ วันหยุดราชการ เปิดเวลา 09.00-24.00น. จากสถิติ เดือนตุลาคม-ธันวาคม 2562 ผู้รับบริการที่คลินิกดาวเหลือง วันราชการเฉลี่ยวันละ 110 ราย และวันหยุดราชการเฉลี่ยวันละ 60 ราย จากการที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก ทำให้เกิดข้อร้องเรียนเรื่องการรอคอยการรับบริการใช้เวลานาน โดยเฉลี่ย ใช้เวลาในการรอรับบริการ 30 นาที/คน

ผู้จัดทำโครงการ มองเห็นปัญหา จึงได้พัฒนาระบบการรับบริการโครงการตรวจนอกเวลาราชการสำหรับผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน (คลินิกดาวเหลือง) เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย ผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์

- เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยการรับบริการโครงการตรวจนอกเวลาราชการสำหรับผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน (คลินิกดาวเหลือง)
- เพื่อลดข้อร้องเรียนขอผู้มารับบริการโครงการตรวจนอกเวลาราชการสำหรับผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน (คลินิกดาวเหลือง)

ลักษณะโครงการ

เป็นโครงการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการรับบริการคลินิกดาวเหลือง เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยการรับบริการ โดยใช้กระบวนการLean และเทคนิคPDCA(Plan-Do-Check-Act)

แนวทางดำเนินการ

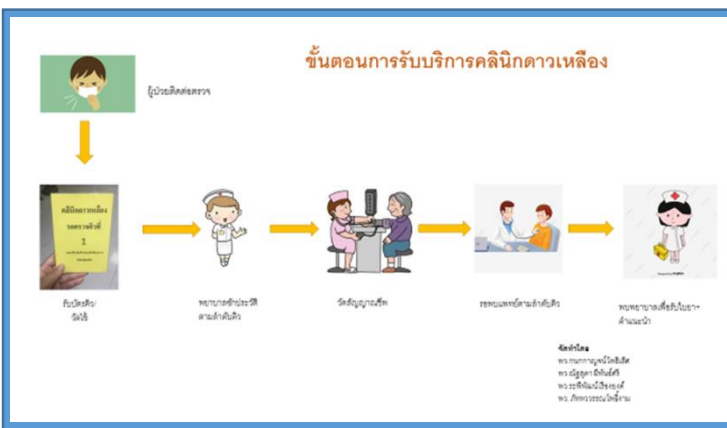
ระยะเวลาการรอคอย 30 นาที

ขั้นตอนการรับบริการแบบเดิม



การให้บริการแบบเดิม ใช้ระยะเวลาการรอคอยการรับบริการ 30 นาที ผู้ป่วยเกิดความไม่พึงพอใจ และพยาบาลคัดกรองมีความกดดัน

เมื่อนำปัญหาที่พบมาประชุมเพื่อหาแนวทางปรับขั้นตอนการรับบริการคลินิกดาวเหลือง และนำมาปฏิบัติ



การติดตามการดำเนินงาน

ได้ประเมินผลการดำเนินงาน ภายหลังจากการใช้รูปแบบขั้นตอนการรับบริการ เป็นเวลา 2 สัปดาห์ และติดตามผลการดำเนินงาน เป็นเวลา 1 เดือน

- ติดตามระยะเวลาตั้งแต่ผู้รับบริการคนแรกที่มาบรรทัดตรวจและวัดไข้ จนถึงคนสุดท้ายที่รอรับคิว ใช้ระยะเวลา เฉลี่ย 10 นาที ซึ่งลดลงจากเดิม 66.67 %
- ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในขั้นตอนการรับบริการ 86.67%

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ(เดือนปี)					
		ก่อนดำเนิน โครงการ			หลังการดำเนินโครงการ		
		พ.ย 62	ธ.ค 62	ม.ค 63	ก.พ 63	มี.ค 63	เม.ย 63
1.ระยะเวลาการรอคอยพบพยาบาลคัดกรอง	น้อยกว่า 30 นาที	35 นาที	30 นาที	10 นาที	-	-	-
2.อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ	> 80%	70	72	88.67	-	-	-

ผลที่ได้จากการปรับปรุง

1. ด้านผู้ป่วย

- ลดระยะเวลาการรอคอยพบพยาบาลคัดกรอง
- ผู้ป่วยได้รับการประเมินอาการโดยพยาบาลคัดกรอง รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น
- ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการรับบริการที่คลินิกดาวเหลืองในระดับดี

2. ด้านการบริการหน่วยงาน

- ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็วและปลอดภัย
- มีการใช้กระบวนการกลุ่มในการนำปัญหาที่พบในหน่วยงานมาพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ
- มีการใช้กระบวนการLean มาพัฒนาปรับปรุง ลดระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการที่คลินิกดาวเหลือง