

ถ้าฟ้าจะบิน... อย่าลืมใบรับรองแพทย์นะ

โดย นางสาวนภัสวรรณ อาจารย์ริยะ และทีม

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษ-สภาพสตรี งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกพิเศษ ฝ่ายการพยาบาล ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

ที่มาและเหตุผล

เนื่องจากสตรีตั้งครรภ์ที่มีความจำเป็นต้องเดินทางโดยการขึ้นเครื่องบิน

จะต้องมีใบรับรองแพทย์ที่เขียนรับรองว่าผู้ตั้งครรภ์มีสภาวะร่างกายที่สมบูรณ์สามารถเดินทางได้ โดยใบรับรองแพทย์จะต้องออกให้ภายใน 7 วันก่อนวันเดินทาง ซึ่งแต่ละสายการบินจะมีข้อกำหนดของอายุครรภ์และมีข้อมูลที่แพทย์จำเป็นต้องระบุลงในแบบฟอร์มแตกต่างกันไป

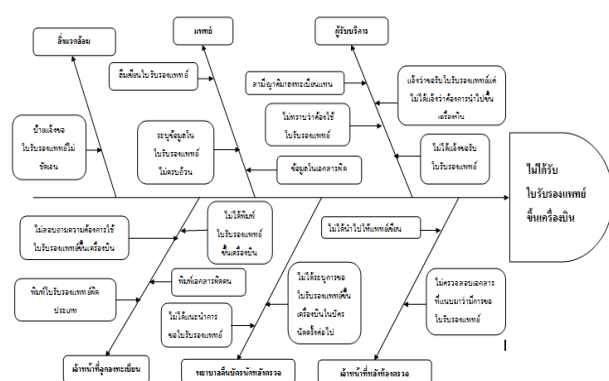
ผู้ที่มารับบริการจะต้องแจ้งความประสงค์ที่ต้องการรับใบรับรองแพทย์ขึ้นเครื่องบินกับแพทย์ที่ฝากครรภ์ล่วงหน้า ปัญหาที่พบคือ มีสตรีตั้งครรภ์ไม่ได้แจ้งขอใบรับรองแพทย์ขึ้นเครื่องบิน หรือแจ้งว่าขอใบรับรองแพทย์แต่ไม่ได้ระบุว่าต้องการเอาไปขึ้นเครื่องบิน หรือระบุเพียงว่าต้องการเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งทำให้หลังจากพบแพทย์ผู้รับบริการไม่ได้รับเอกสาร ทำให้เสียเวลารอพบแพทย์อีกครั้ง หรือไม่ได้เดินทาง ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลหรือมีโอกาสถูกร้องเรียนว่าไม่ได้รับข้อมูล

ลักษณะโครงการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลเรื่องการใช้
ใบรับรองแพทย์ขึ้นเครื่องบิน

กรอบแนวคิดหรือการวิเคราะห์สาเหตุ
(Root cause analysis)



แผนการดำเนินงานกิจกรรม

แบบจำลองการคำนวณ

กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินการ (เดือน)								ผู้รับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	ม.ร.	ค.พ.	ม.ร.	ผ.ร.	พ.ร.	ม.ร.	ค.ร.	ค.ร.	
วางแผนการดำเนินงาน	↔								หัวหน้าหน่วยงาน
ดำเนินการตามแผน ตามแผนปฏิบัติการฉบับปรับปรุงและแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง และกำหนดกรอบ/ชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ทราบ ประชุมหน่วยงานให้ทุกคนรับทราบข้อบัญญัติ				----->					เจ้าหน้าที่ประจำหน่วย
ประชุมติดตามการดำเนินงาน ประชุมในหน่วยงานตามแผนปฏิบัติการและแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบถึงวัตถุประสงค์ของงาน			↔				----->		เจ้าหน้าที่ประจำหน่วย
ติดตามและดูงานปฏิบัติงาน							----->		หัวหน้าหน่วยงาน
ติดตามวิเคราะห์							----->		หัวหน้าหน่วยงาน

↔ วางแผนงาน ↔ ปฏิบัติกิจวัตร

ผลการปรับปรุง

1. ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลในการขอใบรับรองแพทย์ขึ้นเครื่องบิน
2. ไม่พบข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ไม่ได้รับใบรับรองแพทย์ขึ้นเครื่องบิน
3. ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนได้รับใบรับรองแพทย์ขึ้นเครื่องบินในวันที่มาตรวจ

ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ



ตัวชี้วัด	เป้าหมาย (%)	ผลการดำเนินงาน (เดือน/ปี)		
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ	
			ครั้งที่ 1*	ครั้งที่ 2**
5.1 ร้อยละของสตรีตั้งครรภ์ที่เข้ามารับบริการ รับทราบเรื่องการขอใบรับรองแพทย์ขึ้นเครื่องบิน	100	90	95	100
5.2 จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการไม่ได้รับใบรับรองแพทย์ขึ้นเครื่องบิน	0	10	3	0
5.3 จำนวนสตรีตั้งครรภ์ที่ต้องเข้ามารับใบรับรองแพทย์ขึ้นเครื่องบินในวันถัดไป	0	30	10	0