

1 Stop Service ที่จุดประเมินอาการ และวัดสัญญาณชีพ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ชั้น 4

คุณสุพรรณา ชิมะศิริ และคณะ

หน่วยประเมินและเตรียมความพร้อมผู้ป่วยพิเศษก่อนผ่าตัด ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

ที่มาและเหตุผล

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก มีหน้าที่ให้บริการในการทำนัด การเลื่อนนัด การยกเลิกนัด การลงทะเบียนตรวจ และประเมินสัญญาณชีพให้กับผู้ป่วยทุกรายก่อนเข้าพบแพทย์ ซึ่งหากผู้ป่วยมีนัดหลายแผนกในวันเดียวกัน ผู้ป่วยจะต้องไปติดต่อแผนกต่างๆด้วยตนเอง ทำให้เกิดความไม่สะดวกเป็นอย่างมาก ทางคณะผู้จัดทำจึงมีแนวคิดในการพัฒนางาน เพื่อบริหารจัดการขั้นตอนต่างๆ ให้เป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One -Stop Service) ทำให้ลดขั้นตอนการรับบริการของผู้ป่วย และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

ในปี 2562 มีผู้ป่วยมารับบริการที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษอายุรกรรม / ศัลยกรรมและกระดูก / โสต ศอ นาสิก / จักษุ และ เวชสำอางและศัลยกรรมตกแต่ง ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ชั้น 4 รวม 242,860 ราย โดยแบ่งเป็นผู้ป่วยมีนัด 207,280 ราย และ ผู้ป่วยไม่มีนัด 35,580 ราย (ข้อมูลอ้างอิงจาก POWER BI) การให้บริการผู้ป่วยที่มีนัดนั้น เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระบบไม่ซับซ้อน แต่ในผู้ป่วยที่ไม่มีนัด ซึ่งมีอยู่ร้อยละ 14.6 นั้น มีขั้นตอนในการรับบริการที่ซับซ้อนกว่า เช่น การประสานแผนกเพื่อสอบถามคิวและลงทะเบียนตรวจ หากทางแผนกไม่สามารถรับผู้ป่วยตรวจได้ จะต้องมีการทำนัดพบแพทย์ หรือ ในกรณีผู้ป่วยไม่มีนัด หากมีอาการ/สัญญาณชีพผิดปกติ จะไม่มีจุดประสานงานในการส่งต่อข้อมูลของผู้ป่วย เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องได้

หน่วยประเมินและเตรียมความพร้อมผู้ป่วยพิเศษก่อนผ่าตัด ได้เปิดจุดให้บริการประเมินอาการและวัดสัญญาณชีพ ตั้งแต่ มกราคม 2561 เป็นต้นมา มีหน้าที่ลงทะเบียนประเมินและวัดสัญญาณชีพให้กับผู้ป่วยที่เข้ารับการตรวจที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ชั้น 4 ด้วย Smart OPD (ระบบดิจิทัล) ที่สามารถแสดงค่า Ramathibodi Early Warning Score (REWs Score) โดยประเมินร่วมกับอาการและอาการแสดง (Clinical Signs) เพื่อเฝ้าระวังและประสานส่งต่อผู้ป่วยก่อนเข้าสู่ภาวะวิกฤติ และมีพยาบาลวิชาชีพคัดกรอง (Screening) ผู้ป่วยที่มีนัดหมาย เพื่อทำนัด หรือส่งต่อผู้ป่วยให้เข้ารับการตรวจรักษา ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสม โดยให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้เป็นบริการที่เป็นระบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) โดยคำนึงถึงผู้ป่วยและครอบครัวเป็นจุดศูนย์กลาง (Patient- Family centered care)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One - Stop Service) ลดจำนวนขั้นตอนการรับบริการของผู้ป่วย เมื่อต้องการติดต่อมากกว่า 1 แผนก
2. เพื่อเป็นจุดประสาน ในการส่งต่อข้อมูลเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



ผลการปฏิบัติการ



ก่อนปรับปรุงกระบวนการ

การทำงานแบบเดิม: เมื่อผู้ป่วยมารับบริการที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก และต้องการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การทำนัด การเลื่อนนัด การยกเลิกนัด การขอตรวจเนื่องจากไม่มีนัดหมายล่วงหน้า (Walk in) มากกว่า 1 แผนก ผู้ป่วยจะต้องไปติดต่อแผนกต่างๆด้วยตนเอง ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเข้ารับบริการ

หลังปรับปรุงกระบวนการ

การทำงานแบบใหม่: สามารถให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One - Stop Service) ผู้ป่วยสามารถลงทะเบียน ประเมินอาการและวัดสัญญาณชีพ ทำนัด เลื่อนนัด ยกเลิกนัด ขอตรวจในกรณีที่ไม่นัด โดยไม่ต้องติดต่อจุดนี้จุดเดียว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เนื่องจากไม่ต้องไปติดต่อไปติดต่อแผนกต่างๆด้วยตนเอง และเป็นจุดประสาน ในการส่งต่อข้อมูลเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง

ดัชนีชี้วัด

1. ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มากกว่า 80%
2. ผู้ป่วยมีนัดได้รับการลงทะเบียน ประเมินอาการและวัดสัญญาณชีพได้ครบ 5 แผนก
3. ผู้ป่วยไม่มีนัดได้รับการประสานทำนัด เลื่อนนัด ยกเลิกนัด ประสานขอตรวจได้ครบ 5 แผนก และได้รับการประสานส่งต่อไปยังแผนกฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง

ผลลัพธ์

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ		
		ก่อนดำเนินการ		หลังดำเนินการ
		ปี 2561	ปี 2562	
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	มากกว่า 80 %	75%	88%	90%
ประเมินอาการและ วัดสัญญาณชีพผู้ป่วย แผนก SDPT SDPD SDPR SDPY SDPM	100%	80%	100%	100%
ลงทะเบียน มีนัดผู้ป่วยมีนัด แผนก SDPT SDPD SDPR SDPY SDPM	100%	20%	100%	100%
ประสานทำนัด เลื่อนนัด ยกเลิกนัด ประสานขอตรวจ (กรณีที่ไม่มีนัด) แผนก SDPT SDPD SDPR SDPY SDPM	100%	20%	40%	60%
ประสานส่งต่อ ผู้ป่วยที่มี ESI 1-2 ที่ไม่มีนัดหมาย ไปยังแผนกฉุกเฉิน	100%	0	100%	100%

ประโยชน์ที่ได้รับ

ด้านผู้รับบริการ

1. ผู้ป่วยได้รับการบริการที่เป็นจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One - Stop Service)
2. ผู้ป่วยทั้งที่มีนัดและไม่มีนัดได้รับการลงทะเบียน การประเมินอาการและวัดสัญญาณชีพ การทำนัด เลื่อนนัด ยกเลิกนัด ประสานขอตรวจและได้รับการประสานส่งต่อข้อมูล เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านเจ้าหน้าที่

1. เจ้าหน้าที่ได้ค้นหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน
2. เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้กระบวนการทำงานของหน่วยงานอื่น และได้เรียนรู้เพิ่มเติมในแนวทางการคัดกรอง ผู้ป่วยไม่มีนัดหมายของหน่วยงานอื่น