

รู้เครื่อง รู้คิว ด้วยบัตรคิว 6 สี

คุณวราภรณ์ โสกา และคณะ

หน่วยประเมินและเตรียมความพร้อมผู้ป่วยพิเศษก่อนผ่าตัด ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

ที่มาและเหตุผล

หน่วยประเมินและเตรียมความพร้อมผู้ป่วยพิเศษก่อนผ่าตัด : จุดประเมินอาการและวัดสัญญาณชีพ ให้บริการประเมิน คัดกรอง สำหรับผู้ป่วยไม่มีนัดหมายลงทะเบียนผู้ป่วยที่มีนัดหมาย และ ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และวัดสัญญาณชีพ ให้กับมารับบริการทุกราย ที่เข้ารับบริการหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ชั้น 4 เฉลี่ย 1000 คนต่อวัน โดยแบ่งจุดบริการ ได้แก่

จุด A: ลงทะเบียนผู้ป่วยที่มีนัดหมาย

จุด B: รับบัตรคิวสำหรับชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และวัดสัญญาณชีพ

จุด C: ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และวัดสัญญาณชีพ

โดยหน่วยงานมีเครื่องชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และวัดสัญญาณชีพ ให้บริการจำนวน 6 เครื่อง ให้บริการตามลำดับคิว

ที่ผ่านมา เมื่อผู้ป่วยมาติดต่อดูจุด A และ จุด B แล้ว ผู้ป่วยจะได้รับบัตรคิวสำหรับ รอชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และวัดสัญญาณชีพ จากนั้นจะต้องรอเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประกาศเรียกหมายเลขลำดับคิว เพื่อชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และวัดสัญญาณชีพ ซึ่งผู้ป่วยไม่ทราบว่าตนเองจะได้ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และวัดสัญญาณชีพ ที่เครื่องใด ทำให้ต้องคอยฟังจากเสียงประกาศเรียกเท่านั้น บางครั้งมีเสียงรบกวน เช่น เสียงจากลานกิจกรรม หรือเสียงประกาศจากหน่วยใกล้เคียง ทำให้ได้ยินเสียงเรียกไม่ชัดเจน บางครั้งเจ้าหน้าที่ประกาศเรียกผิดคิว ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ หรือบางครั้งผู้ป่วยมีปัญหาในการได้ยินทำให้ได้ยินเสียงประกาศไม่ชัดเจน และผู้ป่วยเองไม่สามารถทราบได้ว่าขณะนี้วัดถึงคิวที่เท่าไร เนื่องจากไม่มีการแสดงหมายเลขคิว ซึ่งพบว่ามียอกร้องเรียน ความไม่พึงพอใจจำนวนมาก

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จึงได้รวบรวมข้อมูล และปัญหาที่พบ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว และพัฒนาเป็นระบบคิวที่ใช้ในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถทราบลำดับคิวในการเข้ารับบริการ
2. เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถทราบตำแหน่งของเครื่องวัดสัญญาณชีพที่กำลังรอเข้ารับบริการ
3. เพื่อแยกประเภทของผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยรถนั่ง / รถนอน ผู้ป่วยเร่งด่วน ลดระยะเวลาการรอคอยที่จุดประเมินอาการและวัดสัญญาณชีพ
4. เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
5. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



ผลการปฏิบัติการ

กระบวนการของผู้ป่วยในการลงทะเบียน รับบัตรคิว และวัดสัญญาณชีพ (สำหรับผู้ป่วยที่มีนัดหมาย)



ปัญหาที่พบ : บริเวณ จุด C

- ผู้ป่วยไม่ทราบว่าตนเองจะได้วัดเครื่องใด
- ผู้ป่วยไม่สามารถทราบหมายเลขคิวที่กำลังรอ เนื่องจากไม่มีการแสดงหมายเลขลำดับคิว ต้องรอเสียงประกาศเรียกจากเจ้าหน้าที่เท่านั้น
- ได้ยินเสียงประกาศเรียกไม่ชัดเจน เนื่องจากบางครั้งมีเสียงรบกวน
- เจ้าหน้าที่ประจำจุดเรียกผิดคิว

ได้พัฒนาระบบ : การทำบัตรคิว ที่สามารถแสดงหมายเลขเครื่องที่รอรับบริการ และสามารถแสดงลำดับคิวให้ทราบได้

ผลจากการปรับปรุงครั้งที่ 1 :

มีการแยกประเภทผู้ป่วย รถนั่ง / รถนอน เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ป่วยบริเวณจุดวัดสัญญาณชีพ

ผลจากการปรับปรุงครั้งที่ 2 :

โปรแกรมออกบัตรคิว สามารถแสดงจำนวนผู้ที่กำลังรอรับบริการ และมีหน้าจอแสดงลำดับคิว ผู้ป่วยสามารถทราบได้ หากไม่ได้ยินเสียงเรียก

ผลจากการปรับปรุงครั้งที่ 3 :

- ผู้ป่วยสามารถทราบลำดับคิวได้ด้วยตนเอง ลดข้อผิดพลาดจากการเรียกผิดของเจ้าหน้าที่
- ผู้ป่วยสามารถทราบได้ว่าตนเองกำลังรอวัดสัญญาณชีพเครื่องใด
- สามารถจำแนกผู้ป่วยรถนั่ง / รถนอน ให้วัดเครื่องที่ 1 เป็นหลัก เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย และสามารถจัดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน
- ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการผู้ป่วยได้โดยเฉลี่ยเท่าๆ กัน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในการะงาน
- เจ้าหน้าที่สามารถทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้ต่อเนื่อง แม้ว่าผู้ป่วยจะเป็นชาวต่างชาติ เนื่องจากสามารถสื่อสารกับผู้ป่วยได้โดยใช้บัตรคิวด้านภาษาอังกฤษ

ดัชนีชี้วัด

1. จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ป่วยต่อเดือน มีจำนวนลดลง
2. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ต่อระบบบัตรคิวมากกว่า 80 %

ผลลัพธ์

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				
		ภาพก่อนเริ่ม (ก่อนปรับปรุง)	การปรับปรุง ครั้งที่ 1	การปรับปรุง ครั้งที่ 2	การปรับปรุง ครั้งที่ 3	
		1 - 31 มี.ค. 63 (1 เดือน)	1 เม.ย. - 31 มี.ค. 63 (10 เดือน)	1 เม.ย. 63 - 31 มี.ค. 64 (4 เดือน)	1 เม.ย. 63 - 31 มี.ค. 64 (9 เดือน)	
		จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	เฉลี่ย
จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ป่วยต่อเดือน	0	5 เดือน	5 เดือน	12 เดือน	1.2 เดือน	5 เดือน
ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ต่อระบบบัตรคิว	≥ 80 %	50 %	71 %	53 %	87 %	0.33 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับ

เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ได้ช่วยกันรวบรวมปัญหา และร่วมกันหาแนวทางแก้ไขในการพัฒนาระบบบัตรคิว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งต่อผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ เกิดการสร้างสามัคคีและร่วมมือกันในการทำงานบัตรคิวต่างๆ มีความเริ่มสร้างสรรคพัฒนางานต่อไป เจ้าหน้าที่ที่มีความภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น หลังสิ้นสุดโครงการและขยายผล วางแผนทำระบบบัตรคิวที่ห้องวัดสัญญาณชีพ ชั้น 2 ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

