

ชื่อเรื่อง อย่าลืมคนไข้ ! คิวสุดท้าย

นางจิรภา วงษ์ชารี , นางสาวไกลรุ่ง ฉัตรชัยรุ่งเรืองกิจและนางสาวสุวิมล คงรอด

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช งานการพยาบาลสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา
ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช ให้บริการผู้ป่วยสตรีที่มีปัญหาเกี่ยวกับโรคทางนรีเวช และโรคมะเร็งนรีเวช มีจำนวนผู้มารับบริการจำนวนประมาณ 50,000 รายต่อปี เปิดให้บริการทั้งคลินิกในเวลาราชการและคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ มีคลินิกนรีเวชทั่วไปช่วงเช้าเวลา 7.00-12.00 น. และคลินิกเฉพาะโรคหลายคลินิกช่วงบ่ายเวลา 13.00-15.00 น. ปัญหาที่พบคือ มีเหตุการณ์ที่ผู้มารับบริการทั้งช่วงเช้าและช่วงบ่ายไม่ได้รับการตรวจตรงตามคลินิกหลายครั้ง ซึ่งเกิดจากปัญหาคือไม่พบเวชระเบียนผู้ป่วย เจ้าหน้าที่จึงคิดว่าผู้ป่วยที่ต้องเรียกเข้าตรวจหมดแล้ว นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ไม่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ป่วยว่า “ผู้รับบริการท่านใดยังไม่ได้รับการตรวจในแต่ละคลินิก” และ มีการใช้เบอร์คิวซ้ำซ้อนกันระหว่างคลินิกในเวลาและคลินิกนอกเวลาราชการ พยาบาลจึงต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยตามแพทย์ลงมาตรวจอีกส่ง ผลทำให้ผู้ป่วยรอนาน เกิดความไม่พึงพอใจในระบบการให้บริการของหน่วยตรวจ นอกจากนี้แพทย์ต้องเสียเวลาลงมาตรวจอีกซึ่งในบางครั้งไม่มีห้องว่างให้สำหรับการตรวจ ทางทีมงานจึงช่วยกันคิดปรับปรุงและพัฒนาหาแนวทางการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวซ้ำอีก

ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)		
		ก่อนดำเนินการ	หลัง	
			ครั้งที่1	ครั้งที่2
1. จำนวนผู้รับบริการที่ไม่ได้ตรวจตรงตามคลินิก	0 ราย	3	1	0
2. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบประชาสัมพันธ์การตรวจ	90 %	90	92.4	93.4
3. อัตราเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามแนวทางประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตรวจตรงคลินิก	100 %	80	95	100

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการเรียกเข้าตรวจตรงตามคลินิกที่ต้องการ
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นแนวทางเดียวกัน

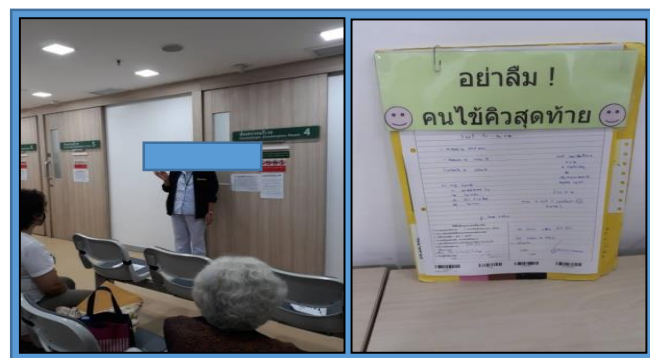
ลักษณะโครงการ

แนวทางดำเนินการ/ รูปแบบปฏิบัติงาน

การปรับปรุง	รายละเอียด	สิ่งที่พบ ข้อดี ข้อด้อย
พัฒนาฉบับที่ 1 ระยะเวลา มิถุนายน-พฤศจิกายน 2562	หัวหน้าหน่วยตรวจนรีเวชและทีมงานประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขกระบวนการทำงานรอบที่ 1 ดังนี้ 1. หลังจากผู้ป่วยมาติดต่อลงทะเบียน ให้คืนเวชระเบียนเตรียมความพร้อมและเก็บในกล่องเวชระเบียนทันที (ห้ามนำเวชระเบียนเก็บที่อื่น) 2. ผู้ช่วยพยาบาลในห้องตรวจเรียกผู้รับบริการตามคิวตรวจ 3. หัวหน้าหน่วยตรวจมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบประชาสัมพันธ์เมื่อผู้รับบริการคนสุดท้ายตรวจเสร็จแล้ว โดยใช้คำพูดดังนี้ “ผู้รับบริการรอบเช้าท่านใดยังไม่ได้รับการตรวจค่ะ” (เอกสารแนบ 1.) 3.1 ผู้รับผิดชอบคนที่ 1 คือผู้ช่วยพยาบาลประจำห้องตรวจ 6 3.2 ผู้รับผิดชอบคนที่ 2 คือผู้ช่วยพยาบาลประจำห้องตรวจ 12 4. หลังการประชาสัมพันธ์ให้ตรวจสอบถามเรียบร้อยแล้วครั้งก่อนเปิดคลินิก	ข้อดี 1. ผู้รับบริการพึงพอใจที่ได้รับการตรวจตรงตามคลินิก ไม่ต้องรอนาน 2. แพทย์ไม่ต้องเสียเวลาลงมาตรวจใหม่ ข้อเสีย 1. ผู้รับผิดชอบแจ้งประชาสัมพันธ์ใช้น้ำเสียงเบา ผู้ป่วยไม่ได้ยินจึงไม่ได้ตรวจ 2. ผู้รับผิดชอบมีการระงมมาก ไม่ได้ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ ทำให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวซ้ำอีก
การปรับปรุง	รายละเอียด	สิ่งที่พบ ข้อดี ข้อด้อย
พัฒนาฉบับที่ 2 ระยะเวลา ธันวาคม 62-มีนาคม 63	หัวหน้าหน่วยตรวจนรีเวชและทีมงานประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขกระบวนการทำงานรอบที่ 2 ดังนี้ 1. กำกับให้ผู้รับผิดชอบปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาฉบับที่ 1 2. จัดทำป้ายสัญลักษณ์ช่วยเตือนให้เจ้าหน้าที่ ได้ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการท่านใดยังไม่ได้รับการตรวจดังนี้ “อย่าลืม ! คนไข้คิวสุดท้าย” (เอกสารแนบ 1) โดยพยาบาลที่จัดคิวตรวจจะติดป้ายเตือนไว้ที่เวชระเบียนเล่มสุดท้ายเมื่อผู้ช่วยพยาบาลเรียกผู้รับบริการรายสุดท้ายเข้าห้องตรวจหลังจากนั้นให้ประกาศการประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการท่านใด “ผู้รับบริการรอบเช้าท่านใดยังไม่ได้รับการตรวจค่ะ” 3. หลังการประชาสัมพันธ์ให้ตรวจสอบถามเรียบร้อยแล้วครั้งก่อนเปิดคลินิก	ข้อดี 1. ผู้รับบริการพึงพอใจได้รับการตรวจตรงตามคลินิก 2. มีสัญลักษณ์ย้ำเตือนผู้ช่วยพยาบาลประจำห้องตรวจ สามารถประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทุกครั้งก่อนเปิดคลินิก 3. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยตรวจปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพ

รูปภาพ

การประชาสัมพันธ์หลังจากเรียกคนไข้คิวสุดท้าย



สรุป -ผลลัพธ์และประโยชน์จากโครงการ

1. เจ้าหน้าที่มีแนวทางการปฏิบัติงานการให้บริการการตรวจที่มีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจที่ได้รับการตรวจตรงตามคลินิกทุกราย
3. เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยนอกนรีเวช สามารถวิเคราะห์/แก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและหาแนวทางนำมาวางแผนเพื่อการพัฒนาการให้บริการตรวจที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ