



งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567



บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

CLEAR ทุกสาย by SDOMD

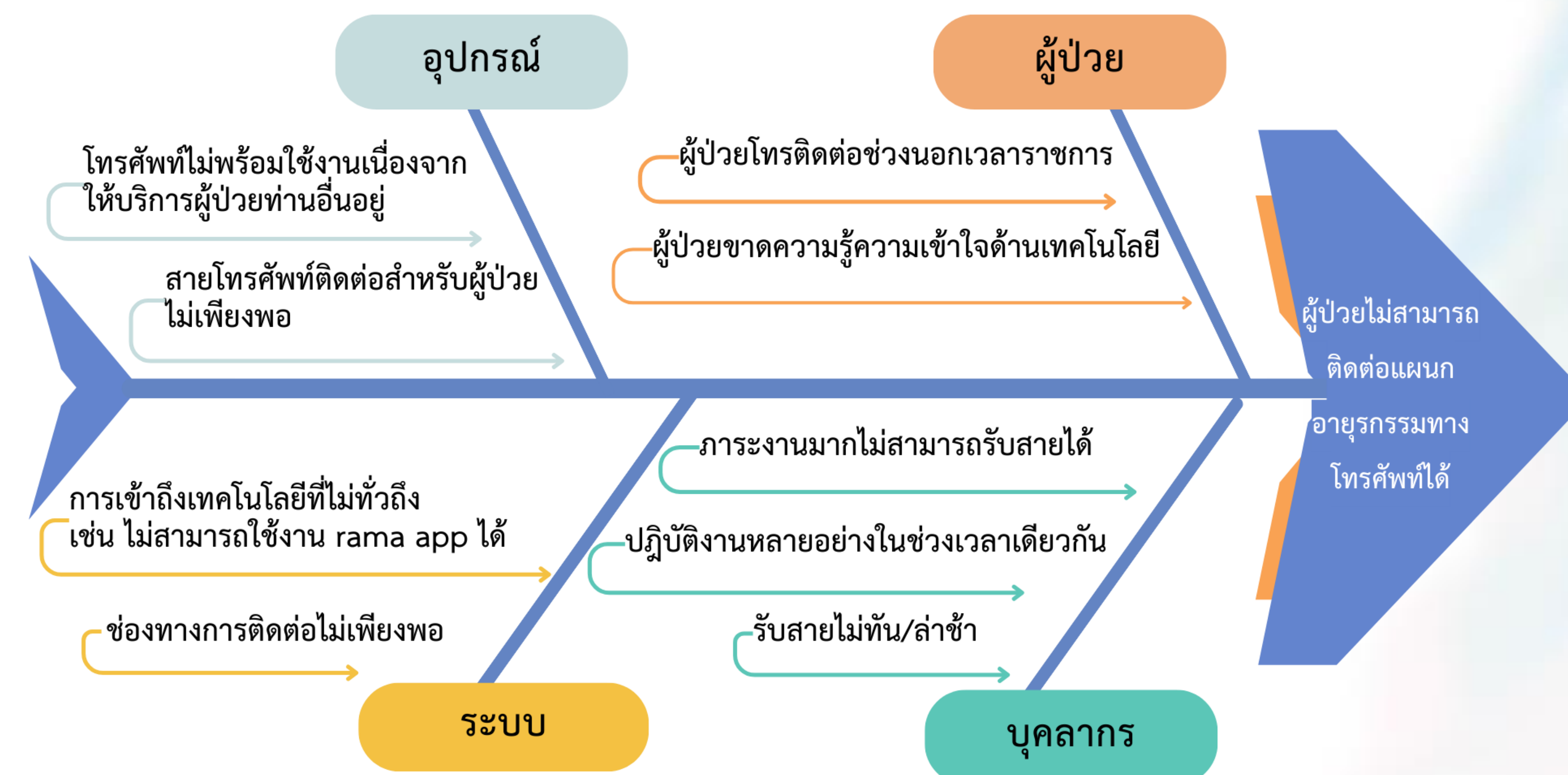
นางสาวนุชนลิน ผงพิลา และทีม หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก 2 ฝ่ายการพยาบาล

ที่มาและเหตุผล

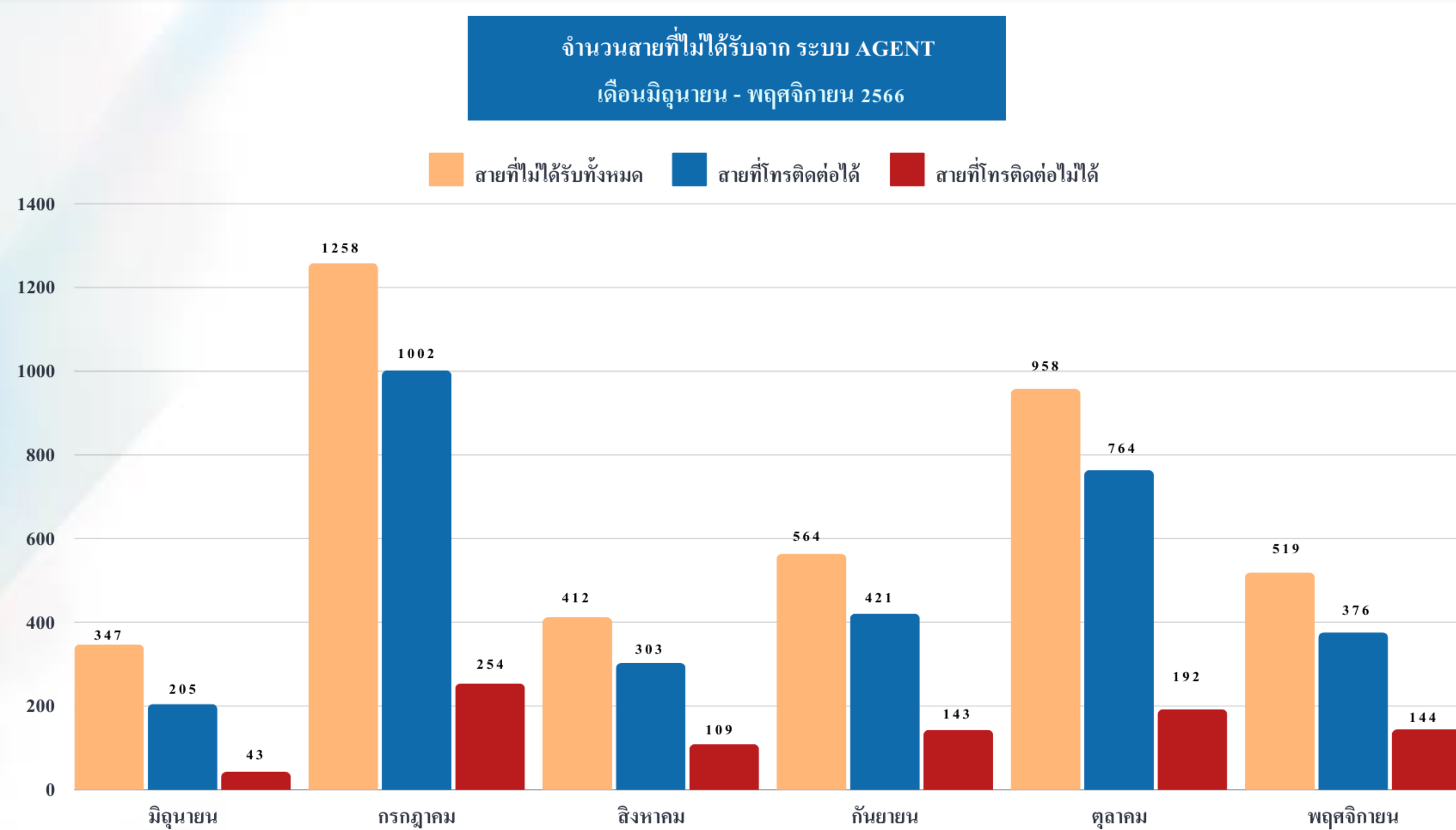
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรมมีผู้ป่วยมาเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก สถิติปี 2563-เม.ย.2567 มีจำนวนผู้ป่วยเข้าใช้บริการ (Visit)รวม 1,148,000 ครั้ง ช่องทางการติดต่อระหว่างผู้รับบริการและหน่วยตรวจ จึงมีความสำคัญจำเป็นอย่างยิ่ง ในการติดต่อสื่อสาร และการเข้าถึงการรับบริการที่รวดเร็วและทันต่วงทีของผู้รับบริการ ทางหน่วยตรวจฯ จึงมีช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้ตามสะดวก ดังนี้ การติดต่อทางโทรศัพท์ หมายเลข 02-200-3987 (จำนวนสายที่โทรเข้ามาใน 1 เดือน 6,698 สาย ที่โทรติดรับสายได้ 1,797 สาย ที่โทรไม่ติดหรือไม่ได้รับมากถึง 4,901 สาย คิดเป็น 73.17%, ข้อมูลเดือน มีนาคม 2567) , ช่องทาง EMAIL: raopdmed@mahidol.ac.th จำนวนเฉลี่ยร้อยละฉบับต่อเดือน, RAMAAPP จำนวน 1,848-2,227 รายการ/เดือน และจากผู้ป่วยสัมพันธ์ จำนวน 400-600 ครั้ง/เดือน ถึงแม้จะมีช่องทางการติดต่อหน่วยตรวจหลากหลายช่องทางแล้วก็ตาม ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้ทางหน่วยตรวจฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของผู้รับบริการที่ต้องการติดต่อกับหน่วยตรวจได้รวดเร็วและทันต่วงที จึงคิดพัฒนาปรับปรุงเรื่อยมาจนเกิดเป็น CQI ฉบับนี้

วัตถุประสงค์

1. สายที่ไม่ได้รับ (Abandoned) ได้รับการติดต่อกลับ $\geq$ ร้อยละ 70
2. เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนของการติดต่อทางโทรศัพท์ $\leq$ 2 ครั้ง/เดือน



ผลการปฏิบัติการ



ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)		ก่อนดำเนินการ	ผลดำเนินการ (เดือน / ปี)			
	1	2		เป้าหมาย	หลัง		
					ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
1.สายที่ไม่ได้รับ (Abandoned) ได้รับการติดต่อกลับ	✓		0	≥ ร้อยละ 70	N/A	ร้อยละ 78.76	ร้อยละ 77
2.จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการติดต่อทางโทรศัพท์		✓	≥ 2	≤ 2 ครั้ง/เดือน	0 ครั้ง/เดือน	1 ครั้ง/เดือน	1 ครั้ง/เดือน

ประโยชน์/การขยายผล

ความสอดคล้องมิติคุณภาพ STEEEP

Safety = เพิ่มความปลอดภัยให้ผู้ป่วย

Timely = ลดระยะเวลาการติดต่อสำหรับผู้ป่วย

Efficiency = ผู้ป่วยได้รับการประสานงานที่ถูกต้อง

Effectiveness = ผู้ป่วยเข้าถึงการบริการได้ง่าย สะดวก ฟังพอใจในการเข้ารับบริการ

Equity = ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างเท่าเทียม ทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับ

Patient Center = ลดขั้นตอนในการติดต่อของผู้ป่วย โดยทางแผนกอายุรกรรมติดต่อกลับ

ลักษณะโครงการ

การปรับปรุงครั้งที่ 1	- แยกจุดบริการรับโทรศัพท์ที่เลื่อนนัดและจุดพิมพ์ใบนัด/ใบเจาะเลือด/เลื่อนนัด เป็น 2 จุด
การปรับปรุงครั้งที่ 2	- ทดลองใช้ระบบ Agent ส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรียนรู้และทดลองใช้ระบบ Agent ซึ่งระบบสามารถดึงข้อมูลของผู้รับบริการได้ เช่น เบอร์โทรศัพท์ และตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังของสายที่โทรเข้ามาได้
การปรับปรุงครั้งที่ 3	- เจ้าหน้าที่ดึงข้อมูลย้อนหลัง 1 วัน ผ่านระบบ Agent นำข้อมูลที่ได้นำมาคัดกรองเบอร์โทร และโทรติดต่อกลับผู้ป่วย - ลดช่องว่างช่วงเวลา 11.00-13.00 น. โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดรับโทรศัพท์ตลอดช่วงเวลาดังกล่าว
การปรับปรุงครั้งที่ 4	- เจ้าหน้าที่ดึงข้อมูลผ่านระบบ Agent เป็น 2 ช่วง ช่วงแรกเวลา 8.00 -13.00 น. เจ้าหน้าที่จะโทรติดต่อกลับในช่วงบ่าย 13.00-14.00 น. และช่วงที่ 2 เวลา 13.00-19.00 น. เจ้าหน้าที่จะทำการติดต่อกลับในวันถัดไป



สรุป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ : การทำงานโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง การแก้ไขปัญหาต่างๆ การทำงานเป็นทีม (Team work) สร้างเสริมทักษะการวางแผน การวิเคราะห์ และช่วยแก้ไขปัญหาภายในทีมและพัฒนากระบวนการในหน่วยงานให้ดีขึ้น และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการประสานงานทำนัดหมายให้แก่ผู้ป่วยที่ติดต่อมาฝึกแผนกและประสานงานไปยังแผนกที่ถูกต้องเพื่อความสะดวกสบายและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จในโครงการนี้