



งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567



บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

พัฒนาระบบการนัดหมายผู้ป่วยหลังตรวจจากหน่วยบริการหัตถการในวันหยุดราชการ

นางวรรณิศา สุขเกษม, นางสาวรุ่งรัตน์ เกิดสวัสดิ์, นางสาวนิชนา ห่ออิ้วงศ์

หน่วยบริการหัตถการ งานการพยาบาลสนับสนุนการรักษา

ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรามาธิบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

หน่วยบริการหัตถการเปิดให้บริการหัตถการที่หลากหลายทำหัตถการโดยพยาบาลรวมทั้งดูแลผู้ป่วยในวันหยุดราชการที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกปิดทำการและมีความจำเป็นในการติดตามอาการ ต้องมีการทำนัดหมายต่อเนื่องที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก ซึ่งทางหน่วยบริการหัตถการไม่สามารถนัดผู้ป่วยข้ามแผนกได้ พยาบาลหน่วยบริการหัตถการ ให้บัตรนัดสีเขียวเขียนด้วยลายมือระบุวันนัด เวลา สถานที่ให้ผู้ป่วย แจ้งธุรการโดยการเขียนด้วยกระดาษติดบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ ธุรการที่ปฏิบัติการในวันทำการโทรนัดหมายกับหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกต่างๆ พบปัญหา

- ผู้ป่วยไม่ได้รับการนัดหมายเข้าระบบ
- หน่วยตรวจผู้ป่วยไม่ทราบถึงการนัดหมายของผู้ป่วย
- หน่วยสิทธิไม่สามารถเปิดสิทธิได้ เนื่องจากไม่มีนัดหมายในระบบ

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ป่วยหลังตรวจจากหน่วยบริการหัตถการในวันหยุดมีนัดหมายเข้าระบบในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกตามคำสั่งแพทย์
- เพื่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยบริการหัตถการในโครงการพัฒนาระบบการนัดหมายผู้ป่วยหลังตรวจจากหน่วยบริการหัตถการในวันหยุดราชการ

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย

- อัตราของการนัดผู้ป่วยหลังตรวจจากหน่วยบริการหัตถการในวันหยุดเข้าระบบในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกตามคำสั่งแพทย์ 100%
- อัตราความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยบริการหัตถการในโครงการพัฒนาระบบการนัดหมายผู้ป่วยหลังตรวจจากหน่วยบริการหัตถการในวันหยุดราชการ >95%

ผลดำเนินการ

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)		เป้าหมาย	ผลหลังดำเนินการ					
	1	2		ก่อนการดำเนินการ	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 4	ครั้งที่ 5
					ม.ค.-มี.ค. 2566	เม.ย.-พ.ค. 2566	มิ.ย.-ส.ค. 2566	ก.ย.-ต.ค. 2566	พ.ย.-ธ.ค. 2566
1. อัตราของการนัดผู้ป่วยหลังตรวจจากหน่วยบริการหัตถการในวันหยุดเข้าระบบในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกตามคำสั่งแพทย์	√		>95%	91.7% (N=180)	82.1% (N=28)	80% (N=15)	93.8% (N=32)	96.1% (N=26)	100% (N=13)
2. อัตราความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยบริการหัตถการในโครงการพัฒนาระบบการนัดหมายผู้ป่วยหลังตรวจจากหน่วยบริการหัตถการในวันหยุดราชการ		√	>95%	N/A	83%	90%	95%	98%	100%

ประโยชน์

- มีนัดพบแพทย์ในระบบตามคำสั่งแพทย์ 100%
- มีการทำนัดหมายถูกต้องครบถ้วน ตรวจสอบได้ เดิมจำนวนผู้ป่วยพบแพทย์ในวันหยุดราชการที่หน่วยบริการหัตถการ ผู้ป่วยได้รับนัดหมายคิดเป็น 91.7% เพิ่มขึ้น 100%

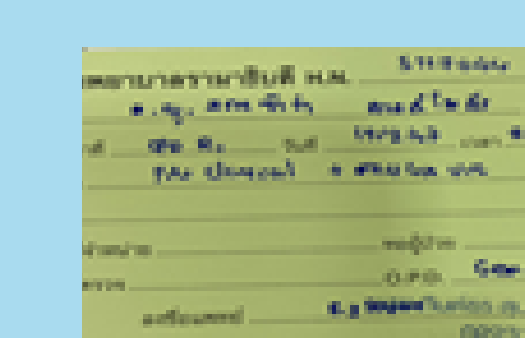
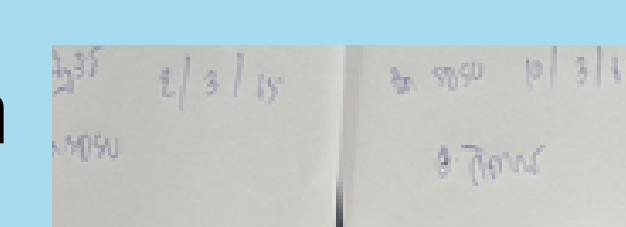
สรุป

- สามารถทำนัดหมายให้ผู้ป่วยได้ถูกต้อง ถูกแผนกเนื่องจากระบุรายละเอียดชัดเจนและมีผู้ตรวจสอบ
- เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสามารถดูตารางนัดหมายผู้ป่วยได้ทุกคน ผ่านทาง google sheet
- เจ้าหน้าที่สามารถดูจำนวนผู้ป่วยที่ตรวจในวันหยุดราชการทั้งหมดได้

กระบวนการ
การปรับปรุง
ครั้งที่

1

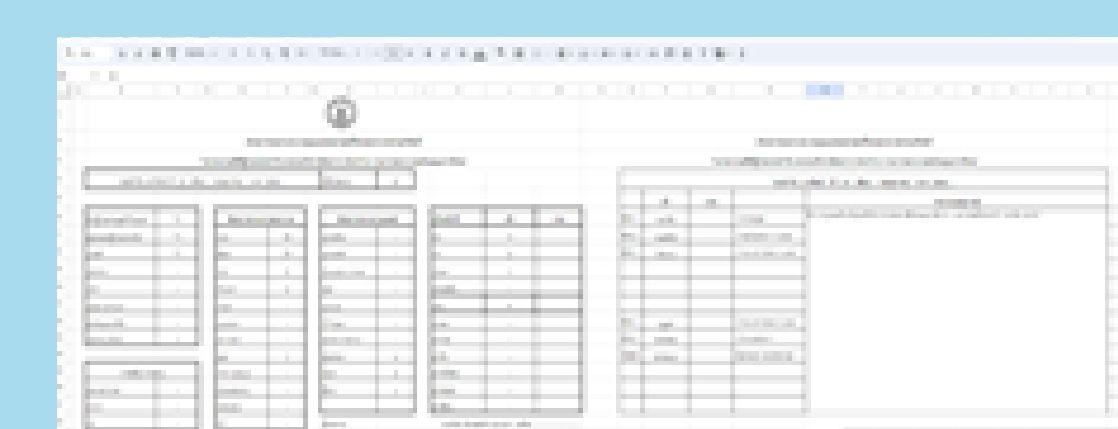
- การบันทึกข้อมูลนัดหมายของหน่วยบริการหัตถการ ไม่มีแบบแผนการบันทึกข้อมูล ส่งต่อข้อมูลด้วยวาจา
- ออกบัตรนัดสีเขียวของโรงพยาบาลรามาธิบดี
- พยาบาลเขียนใส่กระดาษ แปะที่หน้าเคาน์เตอร์ พยาบาลเพื่อเป็นการแจ้งธุรการในวันทำการทำนัดหมายให้ผู้ป่วย



กระบวนการ
การปรับปรุง
ครั้งที่

2

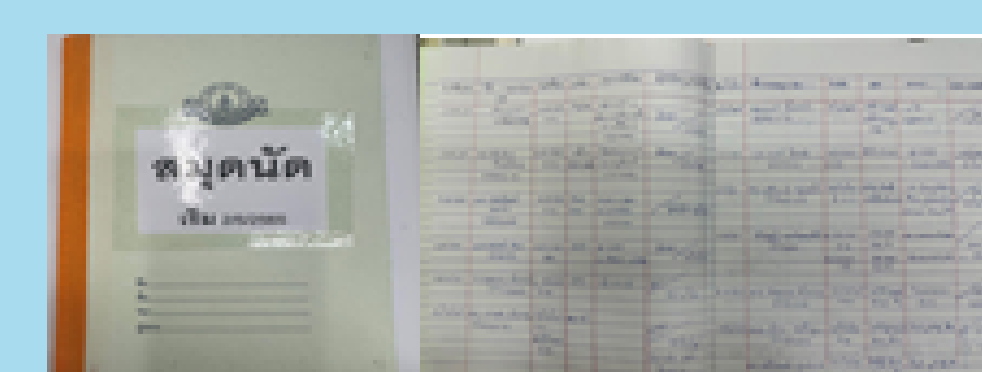
- ข้อมูลเขียนไม่ครบ ชื่อ-นามสกุล เลขบัตรโรงพยาบาลรามาธิบดี แผนกที่จะทำการนัดหมาย กระดาษที่บันทึกแปะบริเวณเคาน์เตอร์หลุดหาย
- พยาบาลลงในสลิติรายวันของหน่วยบริการหัตถการ ในช่องรายงานเหตุการณ์ประจำวัน ส่งเวรมีนัดหมายผู้ป่วยที่มีการตรวจในวันหยุด สลิตีอยู่ใน google sheet



กระบวนการ
การปรับปรุง
ครั้งที่

3

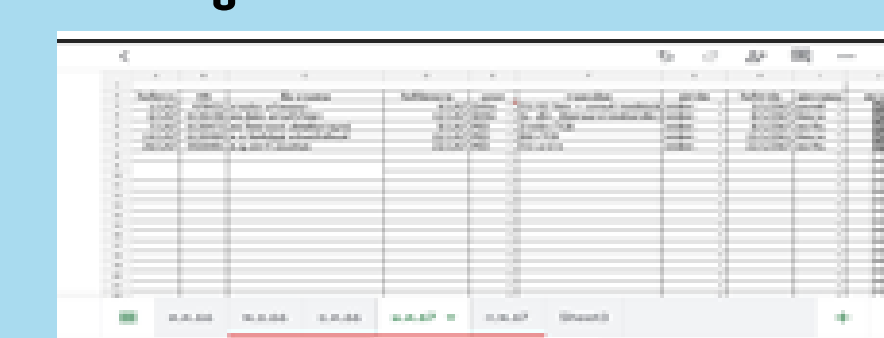
- จัดทำสมุดลงบันทึกการนัดหมายโดยข้อมูลประกอบด้วยข้อมูลวันที่ตรวจ ชื่อ-นามสกุล เลขที่บัตรโรงพยาบาลของผู้ป่วย วันที่ต้องการนัด แผนกที่จะนัดตรวจ รายละเอียดเพิ่มเติม เช่น การตรวจเลือด การเก็บปัสสาวะ หรือการตรวจพิเศษอื่นๆ



กระบวนการ
การปรับปรุง
ครั้งที่

4

- สร้างตารางฟอร์มใน google sheet ประกอบด้วยช่อง วัน-เดือน-ปี ที่ผู้ป่วยมารับการตรวจ เลขประจำตัวผู้ป่วย(HN)ของโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล วันที่ทำนัดหมาย แผนกที่จะนัดตรวจ รายละเอียดอื่น ๆ เจ้าหน้าที่โทรนัดหมาย โทรนัดวันที่ ผู้ตรวจสอบ ช่องสถานะการนัดหมายลงข้อมูลเฉพาะผู้ป่วยที่ต้องนัดหมายเท่านั้น
- จัดทำมาตรฐานการลงข้อมูล มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการทำนัดหมายโดยธุรการประจำวัน เวลา 7-15น. และมีผู้ตรวจสอบโดยพยาบาลหัวหน้าเวรของแต่ละวัน แจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานทราบการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบันทึกข้อมูล พร้อมเซ็นชื่อรับทราบ



กระบวนการ
การปรับปรุง
ครั้งที่

5

- กำหนดมาตรฐานให้ลงข้อมูลผู้ป่วยทุกรายที่มีพบแพทย์ ที่หน่วยบริการหัตถการ เพิ่มช่องมีนัด-ไม่มีนัด ในตาราง

