

โครงการพัฒนาการสื่อสารแจ้งขั้นตอนการรับบริการของผู้ป่วยหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษอายุรกรรม
ที่มารับบริการห้องตรวจในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษโสต ศอ นาสิก

นางสาวปวีณา เพ็ชรประพันธ์กุล

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษโสต ศอ นาสิก งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกระบบพิเศษ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรามารัตน์

ที่มาและเหตุผล

ในปัจจุบันมีผู้ป่วยที่มารับบริการที่โรงพยาบาลรามารับดีเพิ่มขึ้นในทุกๆปี ทำให้ห้องตรวจของบางแผนกไม่เพียงพอ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการใช้สอยพื้นที่ที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงมีการใช้พื้นที่ร่วมกัน ดังเช่นในโซน Q ชั้น 4 อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ ซึ่งจะมีแผนกดังต่อไปนี้ใช้พื้นที่ร่วมกันคือ หน่วยตรวจสุขภาพ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษเวชศาสตร์ครอบครัว หน่วยเวชศาสตร์นิวเคลียร์ และหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษไต ศอ นาสิก ในบางช่วงเวลาก็จะมีห้องตรวจที่แพทย์ไม่ได้ลงตรวจว่างอยู่ 1-2 ห้อง ก็จะมีแผนกหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษอายุรกรรม ไชน U-V ที่ไม่ได้ใช้โซน Q มาขอใช้พื้นที่ห้องตรวจเพิ่มเติมเนื่องจากห้องตรวจโซน U-V ไม่เพียงพอ

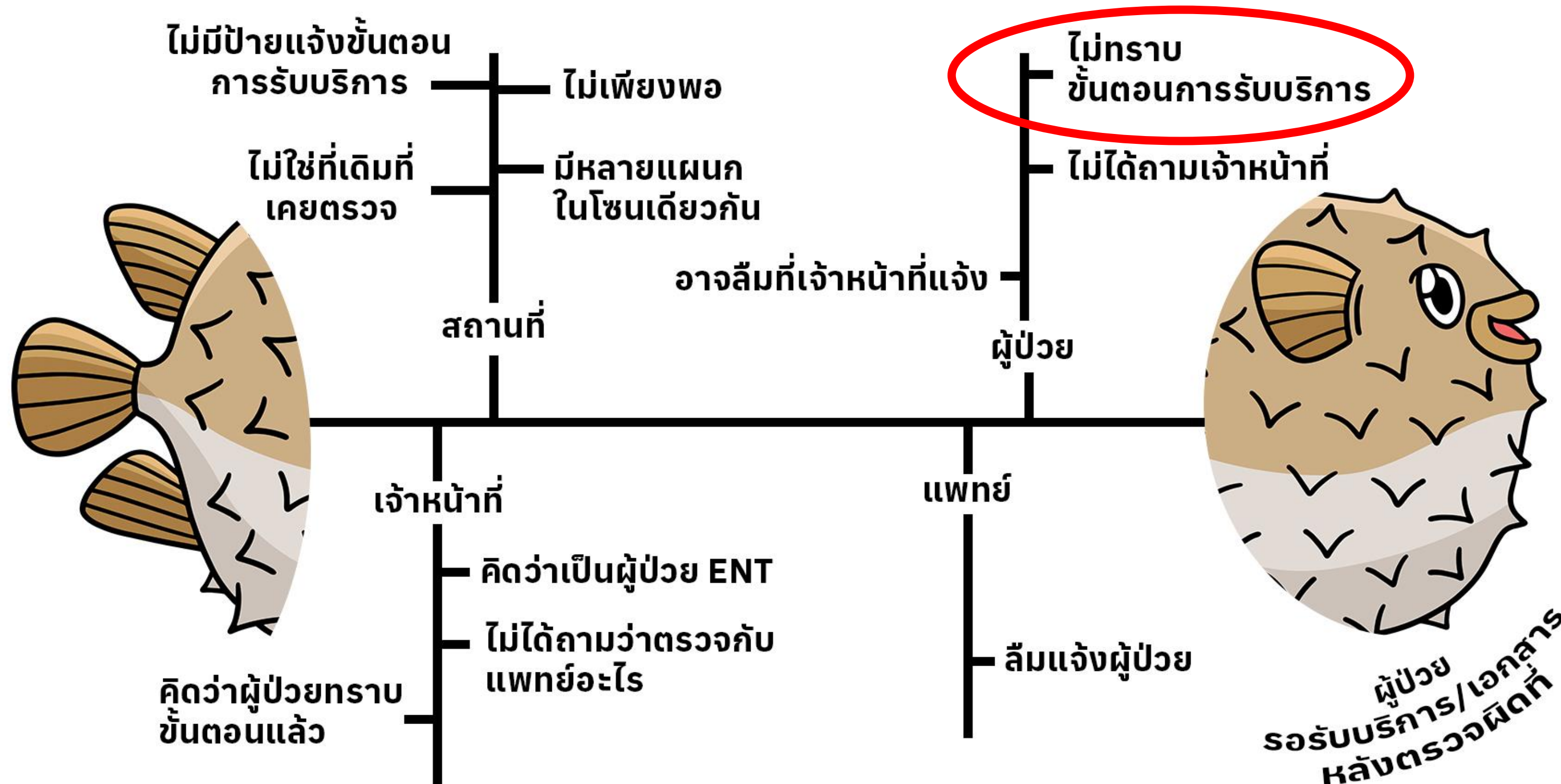
เมื่อมีการเปลี่ยนสถานที่ห้องตรวจของแผนกหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษอายุกรรม มาใช้พื้นที่ห้องตรวจที่โซน Q. จึงทำให้ผู้ป่วยสืบสน ไม่เข้าใจขั้นตอนการรับบริการหลังตรวจเสร็จจากห้องแพทย์แล้ว ที่ต้องไปรับเอกสาร คำแนะนำหลังตรวจที่โซน U-V ซึ่งเป็นที่ตั้งของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษอายุกรรม แต่ยังคงนั่งรออยู่ที่โซน Q. ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 – 2564 มีผู้ป่วยของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษอายุกรรมที่มาใช้ห้องตรวจโซน Q โดยเฉลี่ย 425 ราย / เดือน มีการมาใช้บริการห้องตรวจ 4 วัน / สัปดาห์ ในช่วงเวลา 9.00-16.00 น และมีผู้ป่วยมาสอบถามโดยเฉลี่ย 13 ครั้ง / วัน แต่เนื่องจากในแต่ละวันจำนวนผู้ป่วยที่ใช้พื้นที่ในโซน Q. ก็มีจำนวนมาก 100-150 ราย/วัน อาจทำให้เกิดการสื่อสารคลาดเคลื่อนได้ จึงส่งผลให้ผู้ป่วยบางรายของแผนกหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษอายุกรรมเมื่อพบแพทย์เสร็จแล้วจะยังนั่งรอพยาบาลเรียกชื่อที่หน้าเคาน์เตอร์หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษสัตว ศอ นาสิก ทำให้ผู้ป่วยไม่พอใจและเกิดข้อร้องเรียนเป็นจำนวน 12 ครั้ง ภายในช่วงปี พ.ศ. 2563 – 2564

ดังนั้นทางหน่วยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการแจ้งสถานที่และขั้นตอนการรับบริการของผู้ป่วย แผนกหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษอายุรกรรมที่มาใช้ห้องตรวจไนโซน Q จึงได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการสื่อสารให้ผู้ป่วยเข้าใจถึงขั้นตอนการรับบริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน

วัตถุดิบ

1. เพื่อให้ผู้ป่วยรอรับบริการ / เอกสารหลังตรวจจากสถานที่
2. เพื่อลดข้อร้องเรียนของผู้ป่วยในเรื่องการรอรับบริการ/เอกสารหลังตรวจผิดที่

การวิเคราะห์ปัญหา



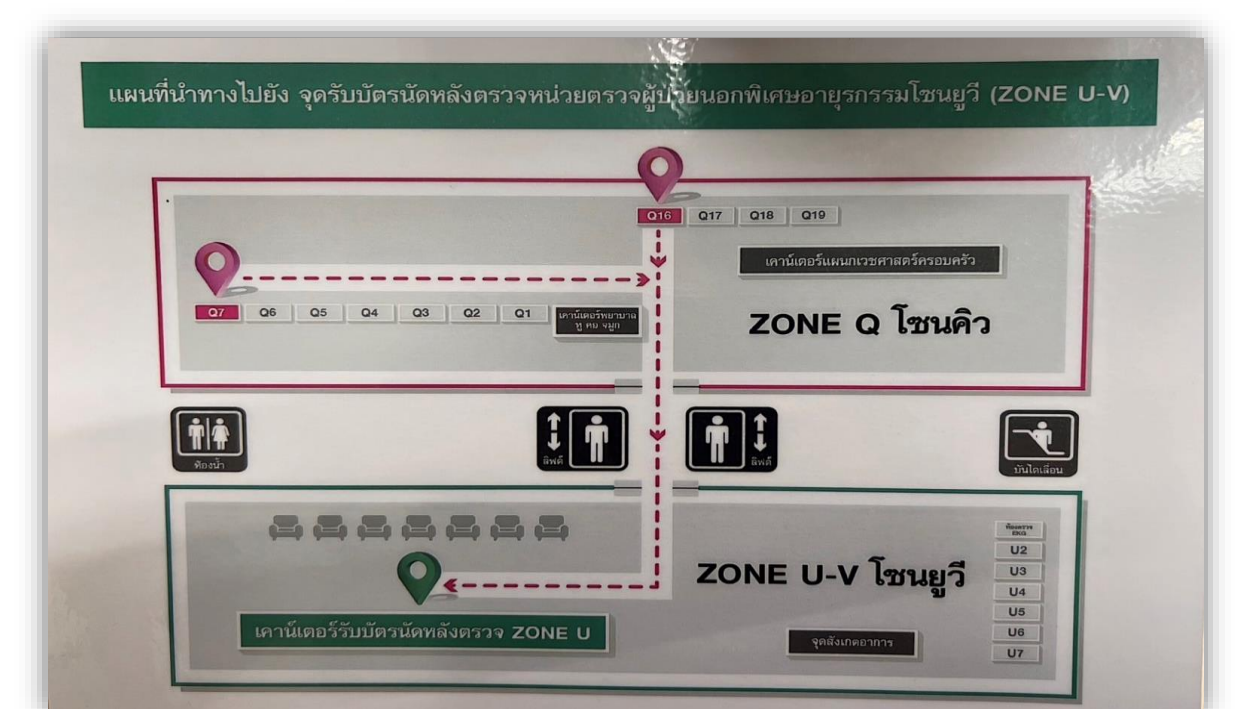
กระบวนการปรับปรุง

การปรับปรุงครั้งที่ 1 : มีการประกาศแจ้งว่า “ ผู้รับบริการท่านใดที่ตรวจห้อง Q6 กับแพทย์ และ ห้อง Q7 กับ แพทย์.....หลังพบแพทย์เสร็จแล้ว กรุณาอธิบายเอกสารหลังตรวจที่ โซน U-V แผนกฟรีเมี่ยมอายุรกรรม ค่ะ “ โดยประกาศทุก 1 ชั่วโมงตลอดระยะเวลาที่แพทย์ตรวจจนหมด (เป็นการประกาศภายในโซน Q)

การปรับปรุงครั้งที่ 2 : ตัดตั้งป้ายแจ้งที่หน้าเคาน์เตอร์พยาบาล
และห้องตรวจ ระบุชื่อแพทย์ ห้องตรวจ และสถานที่รับ
เอกสารหลังตรวจ ดังรูป



การปรับปรุงครั้งที่ 3 : ขอความร่วมมือให้แผนกหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก
 พิเศษอายุกรรม ส่งรายชื่อแพทย์ที่มาใช้ห้องตรวจโซน Q และสถานที่รับ
 เอกสารหลังตรวจล่วงหน้าผ่านทาง Line หากมีผู้ป่วยมาสอบถามถึง
 ขั้นตอนการรับบริการ เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่สอบถามผู้ป่วยเพิ่มเติมว่า
 ตรวจกับแพทย์ท่านใด หากผู้ป่วยไม่ทราบชื่อแพทย์ ให้เจ้าหน้าที่
 ของเลข HN ของผู้ป่วยมาทำการเช็คข้อมูล จะได้ทราบว่า
 ผู้ป่วยของหน่วยไหนและสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง



อีกทั้งหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษอายุรกรรมได้
จัดทำใบนำทางแจกให้ผู้ป่วยหลังตรวจแพทย์เสร็จ เพื่อ
ประชาสัมพันธ์อีกทาง

ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)		ก่อนดำเนินการ (2563-2564)	ผลดำเนินการ (เดือน / ปี)			
	1	2		เป้าหมาย	หลังดำเนินการ		
					ครั้งที่ 1 พ.ค - ก.ค 65	ครั้งที่ 2 ส.ค - ต.ค 65	ครั้งที่ 3 พ.ย 65 - ม.ค 66
1.อัตราການ້ອງรับบริการ / เอกสารหลังตรวจถูกสถานที่	✓		92.86%	100%	95.60%	98.35%	100%
2. จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการรอรับบริการ/เอกสารหลังตรวจผิดที่		✓	12 ครั้ง (เฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง)	0 ครั้ง	2 ครั้ง	1 ครั้ง	0 ครั้ง

ผลการปรับปรุง

- 1.ลดระยะเวลาในการรอรับเอกสารหลังตรวจ ไม่ทำให้ผู้ป่วยเสียเวลา
- 2.ผู้ป่วยรอรับบริการ / เอกสารหลังตรวจถูกแผนก และไม่เกิดข้อร้องเรียนจากผู้ป่วย
- 3.โครงการนี้ทำให้เกิดแนวปฏิบัติการทำงานด้านการสื่อสารกับผู้ป่วยหน่วยที่มาตรวจที่โซน Q ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลผู้ป่วยให้ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วและเพิ่มความพึงพอใจในการรับบริการ

การเรียนรู้และการขยายผล

1. มีความสามัคคีร่วมมือกันของเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 แผนก ที่ช่วยกันมองเห็นปัญหา เสนอแนะหาแนวทางแก้ไขและป้องกันร่วมกัน ให้บริการโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ไม่คำนึงว่าเป็นผู้ป่วยของแผนกไหน เพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการ
2. เจ้าหน้าที่ได้ฝึกการเรียนรู้ การแก้ไขปัญหา บริหารจัดการ พร้อมทั้งรู้จักรับฟังความเห็นของผู้ร่วมงานทั้งในแผนกและต่างแผนก
3. ทบทวนแนวปฏิบัติการทำงานด้านการสื่อสารกับผู้ป่วยที่มาตรวจที่โซน Q กับเจ้าหน้าที่ในแผนกทุก 6 เดือน หากพบปัญหาให้นำมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

องค์ความรู้ที่สำคัญที่ใช้ในการแก้ปัญหา คือ หลัก SIMPLE ในเรื่อง Patient Care Process (communication) การได้พบทวนวิเคราะห์หาสาเหตุในการสื่อสารกับผู้ป่วยที่ทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน แล้วนำมาหาวิธีแก้ไข ปรับปรุงโดยเน้นผู้ป่วยเป็นสำคัญ