



สมุดลัทธิระบุนัดได้เร็ว

นางสาวนิชาธิ์ย์ โชคบุญดี นักแก้ไขการพูด งานแก้ไขความผิดปกติของการสื่อความหมาย

สภาพปัญหาก่อนปรับปรุง

หน่วยแก้ไขความผิดปกติของการสื่อความหมาย (งานแก้ไขการพูด) เป็นงานที่ให้บริการประเมินและฝึกพูดในผู้ป่วยที่มีปัญหาด้านภาษาและการพูด โดยมีนักแก้ไขการพูดปฏิบัติงานจำนวน 12 คน มีการจัดทำสมุดนัดหมายผู้ป่วยจำนวน 6 เล่ม ทำให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาและระบุตารางนัดหมายสำหรับการประเมินผู้ป่วยรายใหม่ครั้งแรกให้เร็วที่สุด จึงเกิดการปรับปรุงโดยการรวมเล่มสมุดนัดหมายผู้ป่วยรายใหม่ขึ้นเพื่อลดเวลาในการค้นหาตารางนัดหมายผู้ป่วยรายใหม่ของเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ และลดขั้นตอนประชุมการกำหนดวันและเวลาที่สามารถนัดหมายผู้ป่วยรายใหม่ของนักแก้ไขการพูดแต่ละคน หลังการปรับปรุงทำให้ผู้ป่วยรายใหม่ได้รับการประเมินและวางแผนฝึกพูดได้เร็วมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดระยะเวลาของเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์และนักแก้ไขการพูดในการค้นหาวินัดหมายฝึกพูดผู้ป่วยรายใหม่
2. เพื่อให้ผู้ป่วยรายใหม่ได้รับวินัดหมายฝึกพูดครั้งแรกห่างจากวันที่ขอทำนัดหมายลดลงจากเดิมเฉลี่ยอย่างน้อยร้อยละ 15

ก่อนการปรับปรุงกระบวนการ



หลังการปรับปรุงกระบวนการ

ลำดับ	ชื่อผู้ป่วย	วันที่นัด	ชื่อผู้ประเมิน	วันที่นัด	ชื่อผู้ฝึก
1	นางสาว น. น.	10/08/2565	นางสาว น. น.	10/08/2565	นางสาว น. น.
2	นางสาว น. น.	11/08/2565	นางสาว น. น.	11/08/2565	นางสาว น. น.
3	นางสาว น. น.	12/08/2565	นางสาว น. น.	12/08/2565	นางสาว น. น.
4	นางสาว น. น.	13/08/2565	นางสาว น. น.	13/08/2565	นางสาว น. น.
5	นางสาว น. น.	14/08/2565	นางสาว น. น.	14/08/2565	นางสาว น. น.
6	นางสาว น. น.	15/08/2565	นางสาว น. น.	15/08/2565	นางสาว น. น.



กระบวนการปรับปรุง/สภาพหลังปรับปรุง

ขั้นตอนการวางแผน(Plan): วิเคราะห์หาวิธีการทำงานที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วทั้งของเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์และนักแก้ไขการพูด เพื่อให้ผู้ป่วยเข้ารับการประเมินครั้งแรกหลังจากมาติดต่อทำนัดหมายมีระยะเวลาห่างกันลดลง

ขั้นตอนการปฏิบัติ(Do): กำหนดจำนวนตารางรับนัดหมายผู้ป่วยรายใหม่ตามมิติที่ประชุม จากนั้นจัดทำตารางนัดผู้ป่วยรายใหม่โดยใช้สมุดนัดเพียง 1 เล่ม และให้นักแก้ไขการพูดเป็นผู้ระบุวันและเวลาที่สามารถรับผู้ป่วยรายใหม่เพื่อประเมินได้ ผู้จัดทำแนะนำวิธีการใช้งานสมุดนัดให้กับเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ โดยให้เสนอวันนัดหมายที่เร็วที่สุดแก่ผู้ป่วยรายใหม่

ขั้นตอนการตรวจสอบ(Check): ให้เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์แสดงความคิดเห็นหลังจากใช้งานสมุดนัดกับนักแก้ไขการพูด ถึงการใช้งานสมุดนัดหมายนี้ช่วยให้ค้นหาและทำนัดหมายได้ความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นหรือไม่ รวมถึงนักแก้ไขการพูดนำข้อมูลที่ได้จากสมุดนัดผู้ป่วยรายใหม่มาตรวจสอบระยะเวลาฝึกพูดครั้งแรกห่างจากวันขอทำนัดหมายมีระยะเฉลี่ยลดลงจากเดิมหรือไม่ในแต่ละเดือน โดยเก็บข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างช่วงก่อนดำเนินการ 4 เดือนและหลังดำเนินการ 4 เดือน

จัดทำมาตรฐาน(Act): จัดทำเอกสารและชี้แจงวิธีการลงข้อมูลในสมุดนัดผู้ป่วยรายใหม่ใช้กับเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์และนักแก้ไขการพูดทุกคนทราบเกี่ยวกับกระบวนการทั้งหมด โดยจากการนำไปปฏิบัติจริง แล้วเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องทำให้พบว่า เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์สามารถค้นหาวินัดหมายให้ผู้ป่วยรายใหม่ที่มาทำนัดหมายได้เร็วขึ้น โดยใช้เวลาประมาณ 2 นาที/ราย และผู้ป่วยรายใหม่ได้รับวินัดหมายฝึกพูดห่างจากวันขอทำนัดหมายมีระยะเวลาลดลงร้อยละ 16.7

ผลดำเนินโครงการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อน	หลัง
เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ระบุตารางนัดหมายได้เร็วขึ้น	ลดเวลาในการระบุวินัดหมายโดยใช้เวลามากกว่าใน 3 นาที	5	2
ระยะเวลานัดหมายฝึกพูดครั้งแรกห่างจากวันขอทำนัดหมายมีระยะเวลาลดลงจากระยะเวลาเดิม	ลดลงอย่างน้อยร้อยละ 15	0	16.7

การจัดทำมาตรฐาน

- ☐ มีมาตรฐานการทำงาน(WI) ☒ ไม่มีมาตรฐานการทำงาน(WI)

การขยายผลกิจกรรม

- ☐ ใช้เฉพาะตนเองเท่านั้น ☒ ใช้เฉพาะในหน่วยงานของท่าน
☐ ใช้ในหน่วยงานอื่นภายในคณะฯ ☐ ใช้ในหน่วยงานอื่นภายนอกคณะฯ