



ข้อความไม่เพี้ยน บริการไม่ผิด ผู้ป่วยไม่หงุดหงิด แม่นยำทุกสถานการณ์
นางสมพร ช้างสมด

หน่วยพยาบาลประสานงานและบริการการปลูกถ่ายอวัยวะ / ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สิริกิติ์

1.สภาพปัญหาก่อนปรับปรุง

หน่วยพยาบาลประสานงานและบริการการปลูกถ่ายอวัยวะมีหน้าที่ให้บริการประสานงานการปลูกถ่ายอวัยวะ ตับ ไต และหัวใจ รวมถึงผู้บริจาคอวัยวะที่มีชีวิตและผู้บริจาคอวัยวะสมองตายโดยประสานงานร่วมกับศูนย์รับบริจาคอวัยวะสภากาชาดไทย โดยปกติจะมีการให้บริการมีผู้รับบริการมาติดต่อเข้ากระบวนการปลูกถ่ายอวัยวะและให้บริการคำปรึกษาทางโทรศัพท์กรณีที่มีผู้รับบริการต้องการปรึกษาปัญหาต่างๆ เช่น การเลื่อนนัดตรวจ ปัญหาการส่งเลือดรอไตบริจาค เป็นต้น เดิมจำนวนการให้บริการทางโทรศัพท์ประมาณ 15-20 ราย/วัน ตั้งแต่ช่วงการระบาดของสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่สามารถเดินทางมาตรวจตามนัดหรือรับบริการที่คลินิกได้ ทำให้ผู้รับบริการโทรปรึกษาทางโทรศัพท์มากขึ้น อาทิ เช่น การเลื่อนนัดตรวจ ปัญหาการส่งเลือดรอไตบริจาค การติดเชื้อโควิด การฉีดวัคซีนโควิด เฉลี่ย 20-30 ราย/วัน และพบปัญหาในการรับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนของเจ้าหน้าที่ข้อมูลผิดพลาดคลาดเคลื่อน ทำให้ต้องมีการโทรศัพท์ติดต่อกลับไปยังผู้รับบริการ เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหลายครั้ง ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ได้รับการช่วยเหลือล่าช้า หน่วยพยาบาลประสานงานและบริการการปลูกถ่ายอวัยวะจึงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการสร้างแบบฟอร์มการรับเรื่องทางโทรศัพท์ เพื่อลดความผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนจากการรับข้อมูลทางโทรศัพท์

3.ผลดำเนินโครงการ

ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการ (เดือนปี)					
	ก่อนดำเนินการ	เป็นนมา	หลังดำเนินการ			
			ม.ค.-เม.ย.	พ.ค.-พ.ค.	ก.ย.-ธ.	ม.ค.-เม.
อัตราข้อมูลตัวรับแจ้งหาทางให้ศัพท์ครอบครัว	70%	100%	64	64	64	65
จำนวนครั้งในการโทรกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้บริหาร	3 ครั้ง/ราย	1 ครั้ง/ราย	3 ครั้ง/ราย	2ครั้ง/ราย	2 ครั้ง/ราย	1 ครั้ง/ราย
อัตราความพึงพอใจของตัวรับบริการ	75%	>85%	90%	95%	98%	100%

แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุหาโทรศัพท์	
เจียน	ว/ด/ป..... เวลา.....
ประเภทผู้ติดต่อ	
☐ ผู้ป่วย ☐ ญาติ	☐ หน่วยงาน ☐ ภายใน ☐ ภายนอก
ชื่อ.....	ชื่อ.....
สกุล.....	สกุล.....
HN.....	ตำแหน่ง.....
เบอร์โทร.....	เบอร์โทร.....
รายละเอียด	
.....	
.....	
☐ ติดต่อกลับ ☐ รอคาเนียงกร ☐ จบโทร ☐ อื่นๆ.....	
ผู้รับแจ้ง.....	

2.กระบวนการปรับปรุง/สภาพหลังปรับปรุง

วิเคราะห์หาปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งที่ 1

จากการให้บริการทางโทรศัพท์พบว่า รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลผิดพลาดคลาดเคลื่อน
ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือล่าช้า

ขั้นตอนการวางแผน (Plan1)

- วางแผนการดำเนินงานร่วมกับทีมพยาบาลปลูกถ่ายอวัยวะ
- ออกแบบ แบบฟอร์มการรับเรื่องทางโทรศัพท์

ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do1)

- สร้างแบบฟอร์มการรับเรื่องทางโทรศัพท์ โดยมีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (ภายใน/ภายนอก) และระบุข้อมูลรายละเอียดที่ชัดเจน เพื่อช่วยให้นักข้อมูลได้ชัดเจน ถูกต้อง
- บคลากรในหน่วยงานใช้แบบฟอร์มการรับเรื่องทางโทรศัพท์ทดแทน

ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check1)

- ประเมินผลการทำงานทุก 4 เดือนและนำเข้าที่ประชุมประจำเดือนของหน่วยงานจัดทำมาตรฐาน (Act1)

- ร่วมกันสรุปและวิเคราะห์ถึงปัญหาเพื่อพัฒนาต่อไป

วิเคราะห์หาปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งที่ 2

ภายหลังปฏิบัติงานพบปัญหา บุคลากรมีการเลือกใช้แบบฟอร์มรับเรื่องทางโทรศัพท์ที่มี
การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (ภายใน/ภายนอก) ผิด เนื่องจากแบบฟอร์มมีการจำแนกกลุ่ม
ผู้รับบริการ

ขั้นตอนการปฏิบัติ (Plan2)

- ประชุมภายในหน่วยงานและหาแนวทางแก้ปัญหา
- ช่วยกันออกแบบแบบฟอร์มการรับเรื่องทางโทรศัพท์ขั้นใหม่ให้เป็นแบบฟอร์มเดียว เพื่อให้สะดวกในการปฏิบัติงานจริง

ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do2)

- สร้างแบบฟอร์มการรับเรื่องทางโทรศัพท์ขึ้นใหม่ให้เป็นแบบฟอร์มเดียว
- บดลกรณในหน่วยงานฯใช้แบบฟอร์มการรับเรื่องทางโทรศัพท์ที่ปรับปรุงใหม่

ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check2)

- ประเมินผลการทำงานทุก 4 เดือนและนำเข้าที่ประชุมประจำเดือนของหน่วยงานจัดทำมาตรฐาน (Act2)

- ร่วมกันสรุปและวิเคราะห์ถึงปัญหาเพื่อพัฒนาต่อไป

4.การจัดทำมาตรฐาน

มีมาตรฐานการทำงาน(WI) / มาตรฐานการใช้งาน

5.หลังเสร็จสิ้นโครงการท่านดำเนินการในการขยายผลอย่างไร

ใช้ในหน่วยงานอื่นๆ ภายในคณะฯ