



งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567



บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

กระดาน CUPID ไม่ผิดคิว

นายกฤดา ภัทลิวโรชิต

หน่วยบำบัดระยะสั้นและเคมีบำบัด 2 งานการพยาบาลสนับสนุนการรักษา ฝ่ายการพยาบาล

ที่มาและเหตุผล

หน่วยบำบัดระยะสั้นและเคมีบำบัด 2 เป็นหน่วยบริการด้านการให้ยาเคมีบำบัด เลือด ส่วนประกอบของเลือด สารน้ำ และยาปฏิชีวนะ ให้บริการผู้ป่วย ทั้งระบบ premium และระบบปกติ แยกคิวการเข้ารับบริการ แบ่งเป็น ผู้ป่วยที่นัดหมาย กลุ่มผู้ป่วยที่ส่งต่อจาก OPD กลุ่มผู้ป่วยที่ต้องการรับบริการด่วน จากความซับซ้อนของผู้ป่วยประเภทต่าง ๆ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนในการจัดลำดับการเข้ารับบริการ ผู้ป่วยได้รับบริการไม่ตรงตามเวลานัด และมีการสอบถามลำดับการเข้ารับบริการจำนวนหลายครั้งต่อวัน หน่วยงานจึงมีการจัดเรียงลำดับคิวของผู้รับบริการโดยจัดทำใบนำทางที่ลำดับคิวรับบริการให้แก่ผู้รับบริการ ควบคู่ไปกับทำกระดานลงคิวรับบริการ เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการจัดเรียงลำดับคิวผิดพลาด และสะดวกต่อการเรียกคิวเข้ารับบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสื่อสารและสร้างการรับรู้ลำดับคิวรับบริการอย่างถูกต้องให้แก่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
2. เพื่อจัดลำดับการเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

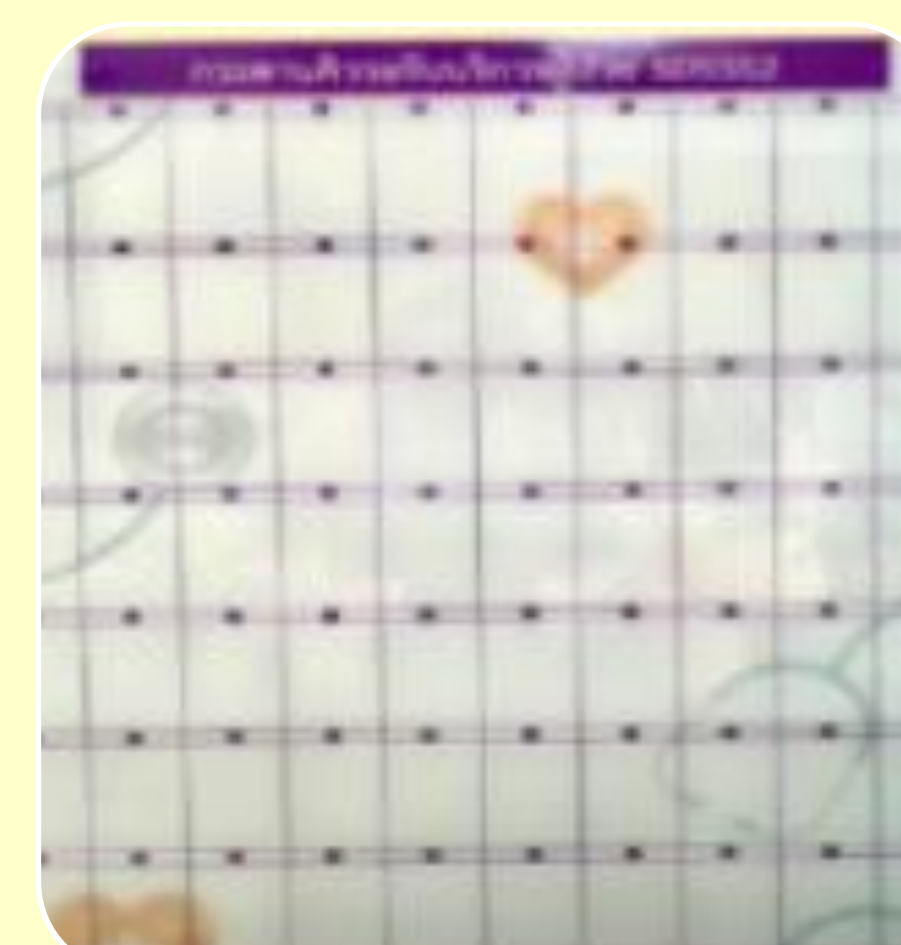
ลักษณะโครงการ

- ปรับปรุงครั้งที่ 1 จัดทำกระดานฟิวเจอร์บอร์ดสำหรับแปะใบเข้ารับบริการเรียงตามประเภทผู้ป่วย
- ปรับปรุงครั้งที่ 2 จัดทำบัตรคิวแบบเคลือบลำดับหมายเลข เพื่อให้ผู้รับบริการทราบลำดับและสร้างช่องเสียบบ้างลำดับคิวการเข้ารับบริการ กำหนดสีดังนี้ สีขาว คือผ.ระบบปกติ จาก OPD สีเหลือง คือ ผ.ระบบปกตินัดหมาย ,สีชมพู คือผ.ปรีเมียม จาก OPD, สีฟ้า คือ ผ.ปรีเมียมนัดหมาย
- ปรับปรุงครั้งที่ 3 จัดทำกระดานคิวเข้ารับบริการแยกประเภท OPD,นัดทั่วไป,นัด Premium, Walk in Premium โดยจัดแผนผังทำช่องเรียงลำดับก่อน-หลัง และมีช่องคิวสำหรับผู้ป่วยเร่งด่วน,รถนอน,รถนอน Premium เพิ่ม
- ปรับปรุงครั้งที่ 4 จัดทำกระดาน CUPID ไม่ผิดคิว ที่คงทนแข็งแรง สามารถขีดทำความสะอาดได้ แบ่งประเภทให้ชัดเจนขึ้น และมี pager calling เพื่อใช้เรียกเมื่อถึงคิว

ผลการปฏิบัติการ

- จำนวนข้อร้องเรียน เรื่องการจัดลำดับคิวเข้ารับบริการจาก 10 เรื่องลดลงจนไม่มีการร้องเรียนเกิดขึ้น
- ผู้ป่วย/ผู้ดูแลมีความพึงพอใจต่อกระบวนการรอรับบริการเพิ่มขึ้น จาก 70% เป็น 100%
- เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดคิวเพิ่มขึ้นจาก 80% เป็น 100%
- การจัดลำดับเข้ารับบริการ ถูกต้อง ชัดเจนเพิ่มขึ้นจาก 80% เป็น 100%

ประโยชน์/การขยายผล



สามารถจำแนกผู้ป่วยที่จำเป็นต้องเข้ารับบริการรับบริการอย่างเร่งด่วน (Fast tract) โดยไม่เกิดการตกหล่น เพื่อประเมินอาการและให้ความช่วยเหลือได้ทันเวลามีประสิทธิภาพ

ผู้ป่วยได้คิวการรอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถเข้าถึงข้อมูลลำดับคิวได้ครบถ้วน โปร่งใส มองเห็นคิวเข้ารับบริการตามลำดับอย่างชัดเจน สะดวกต่อการบริหารจัดการเตียง ผู้ป่วยได้เข้ารับบริการตามลำดับคิวที่ถูกต้อง

ผลการทำโครงการส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการจัดคิวรับบริการน้อยลง ผู้ป่วยนัดสามารถเข้ารับบริการได้ตรงตามเวลา ส่งผลให้มีความพึงพอใจในระดับดี-ดีมาก ไม่พบข้อร้องเรียนในเรื่องการจัดการคิว ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีความสุข

สรุป

จากกาพัฒนาระบบเรียกคิวผู้ป่วยขึ้น ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการจัดการคิวเข้ารับบริการน้อยลง ผู้ป่วยสามารถทราบลำดับคิวของตัวเองอย่างชัดเจน ลดการสอบถามคิวกับเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจ และเจ้าหน้าที่มีความสุขในการปฏิบัติงาน