



ผลงานพัฒนาคุณภาพ (CQI)

- ชื่อเรื่อง** โครงการพัฒนาเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยในระบบนัด
- ผู้นำเสนอ** พ.ว.บุษฎี สงเทพ และ พ.ว.อรวิ ปัญจวงศ์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- หน่วยงาน** งานผู้ป่วยนอก กลุ่มภารกิจบริการพยาบาล โรงพยาบาลกันตัง จังหวัดตรัง
- สรุปผลงานโดยย่อ** งานผู้ป่วยนอกได้รับข้อร้องเรียนระบบบริการผู้ป่วยนัดในประเด็นล่าช้า ระยะเวลา รอคอยเฉลี่ยนาน จากการสำรวจความพึงพอใจพบว่าคะแนนความพึงพอใจต่ำในประเด็นรอนาน จากการ วิเคราะห์ระบบการบริการผู้ป่วยนัดพบว่า เนื่องจากผู้ป่วยนัดใช้ระบบไหลเวียนเดียวกับผู้ป่วยทั่วไป งานผู้ป่วย นอกจึงพัฒนาระบบนัดโดยเริ่มตั้งแต่ปรับเปลี่ยนขั้นตอน การนำกระบวนการKaizen Paperless และเครื่อง กดบัตรคิวเข้ามาใช้ จัดระบบบริการผู้ป่วยนัดแยกออกจากผู้ป่วยทั่วไป ทำให้ผู้ป่วยนัดเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น ลดระยะเวลาการรอคอยเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ได้รับการคัดกรอง100% และลดข้อร้องเรียนในประเด็นบริการ ล่าช้า
- เป้าหมาย/ตัวชี้วัด**
- 1.ระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ย ในระบบบริการผู้ป่วยนัดไม่เกิน 60 นาที
 - 2.คะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยนัด มากกว่าร้อยละ 85
 - 3.เพื่อลดข้อร้องเรียน

ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

งานผู้ป่วยนอกมีข้อร้องเรียนในประเด็นล่าช้า ระยะเวลาการรอคอยนานและเกิดความไม่พึงพอใจใน การเข้ารับบริการตามนัด งานผู้ป่วยนอกได้พัฒนาระบบบริการนัดมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี2557ไม่ได้ผลลัพธ์ ตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ ในปี2558 ผู้ป่วยนอกใช้ระบบPaperlessในกระบวนการบริการ มีผลต่อการส่งต่อ/รวบรวม ข้อมูลได้ไม่ครบถ้วนและไม่ครอบคลุม นอกจากนี้พบว่าการปรับเปลี่ยนการเข้าถึงระบบนัดให้ง่ายขึ้น ทำให้เกิด ปัญหาการเสียโอกาสของผู้ป่วยนัดคือ ไม่ได้รับการคัดกรองจากพยาบาลคัดกรองและเสียเวลานั่งรอ โดยไม่ได้ ไปตรวจพิเศษก่อนพบแพทย์

กิจกรรมการพัฒนา

- ใช้กระบวนการ Kaizen ปรับเปลี่ยนระบบบริการผู้ป่วยนัด โดยใช้หลักECRS เลิก-ลด-เปลี่ยน-ปรับปรุง
- ตั้งแต่เดือนพ.ค.2558 เริ่มใช้ระบบPaperless นวัตกรรม “ มาตามนัด ปฏิบัติถูกต้อง ” พัฒนารูปแบบบัตร นัด เพื่อส่งต่อข้อมูลและสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมชี้แจง กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่บันทึกการนัดในระบบ Hos-XP ให้ครอบคลุมถูกต้อง

การปรับเปลี่ยนการเข้าถึงระบบนัดให้ง่ายขึ้น ทำให้เกิดปัญหาการเสียโอกาสของผู้ป่วยนัดคือ การนั่ง รอซักประวัติโดยไม่ได้ไปตรวจเลือดก่อนและได้รับการประเมินคัดกรองอาการโดยพยาบาลล่าช้าหากมีอาการ เปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจทำให้เกิดอาการรุนแรงขึ้น ในเดือนมกราคม 2559 ได้นำเครื่องกดบัตรคิวมาใช้แยก ประเภทและจุดบริการ จึงเป็นโอกาสให้ปรับเปลี่ยนให้จุดคัดกรองเป็นจุดเริ่มต้นในการให้บัตรคิวนัด โดยมี พยาบาลคัดกรองประเมินอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยนัดก่อน ส่งวัดสัญญาณชีพ ชั่ง นน. และส่งไปตรวจLab ก่อนไปยื่นที่จุดซักประวัตินัด

ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานในการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนัด ปี2558-2559 (เดือนต.ค2558-พ.ค.59)

ผลลัพธ์	ปี2558			ปี2559	
	รอบที่1	รอบที่2	รอบที่3	รอบที่1	รอบที่2
ระยะเวลารอคอย(Cycle time)	48.5	50	56.25	39	49.25
คะแนนความพึงพอใจ	80.61	83.11	82.69	87.18	86.80

การสำรวจข้อมูล รอบที่ 1- ตั้งแต่เดือน ต.ค.- ม.ค. ,รอบที่ 2 - ตั้งแต่เดือน ก.พ.- พ.ค.,
รอบที่ 3 - ตั้งแต่เดือน มิ.ย.- ก.ย.

ในช่วงต้นปี2558 หลังใช้กระบวนการ Kaizen ปรับเปลี่ยนระบบบริการผู้ป่วยนัด ระยะเวลารอคอยในระบบนัดบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในช่วงปลายปี2558 พบว่ามีระยะเวลารอคอยเพิ่มขึ้นเนื่องจากการใช้ Paperless ในระบบบริการ เมื่อระบบPaperlessคงที่ จะเห็นได้ว่าระยะเวลารอคอยลดลงบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จนถึงช่วงกลางปี2559 มีการปรับเปลี่ยนระบบนัดอีกครั้ง โดยมีพยาบาลคัดกรองประเมินอาการ กดบัตรคิวนัด ก่อนส่งรับบริการตามจุดต่างๆก่อนไปยื่นที่จุดซักประวัตินัด มีผลให้ระยะเวลารอคอยเพิ่มขึ้นแต่ยังคงบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

บทเรียนที่ได้รับ

- การปรับเปลี่ยนจุดบริการเพื่อให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการนัดได้ง่ายขึ้น แต่ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่ได้รับการคัดกรองอาการเปลี่ยนแปลงจากพยาบาลคัดกรอง และเสียโอกาสและเสียเวลาในการส่งตรวจLab ก่อนซักประวัติ
- การพัฒนางานทั้งระบบ ต้องมีการทำงานเป็นทีม สร้างวัฒนธรรมการทำงาน
- การพัฒนางานบริการให้พิจารณางานที่มีคุณค่าจากความต้องการของผู้รับบริการ
- การใช้ระบบPaperlessต้องมีการจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการได้ง่ายและเร็วขึ้น

โอกาสพัฒนา

- ระบบติดตามผู้ป่วยนัด ในโรคที่ควรมีการติดตามนัดต่อเนื่องเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย
 - การนัดแบบเหลื่อมเวลา นัดผู้ป่วยที่ต้องตรวจLabช่วงเช้าเพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด
 - ระบบนัดผู้ป่วยตามช่วงเวลา ย่นบัตรนัดก่อนเวลานัดที่ระบุในบัตรนัด 30นาที
-