

เลขที่ ๑๐

รายงานส่วนบุคคล
หลักสูตร นักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๖

เรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก
ศัลยกรรมกระดูก

โดย

นางสุดารัตน์ วิศิษฐ์ซึ่งตระกูล

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

โรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์

การนำเสนอรายงานส่วนบุคคล

เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก

วิสัยทัศน์หน่วยงาน โรงพยาบาลคุณภาพ เพื่อประชาชน ทันสมัย ได้มาตรฐาน

เป้าประสงค์การพัฒนาหน่วยงาน

๑. เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๒. ลดระยะเวลารอคอย

ข้อมูลสนับสนุน

ข้อมูล	ส.ค.๕๕	ก.ย.๕๕	ต.ค.๕๕	พ.ย.๕๕	ธ.ค.๕๕	ม.ค.๕๖
๑. ความพึงพอใจ	๘๓.๑๘	๘๘.๗๕	๘๙.๔๓	๘๔.๗๗	๘๘.๐๗	๘๘.๖๔
๒. ระยะเวลารอคอย	๖๒	๕๘	๖๐	๕๗	๖๒	๖๐

วิสัยทัศน์ที่จะนำเสนอ รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย บริการประทับใจ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

๑. ผู้บริหารมีนโยบายชัดเจน ให้การสนับสนุน มีการสื่อสารลงสู่ผู้ปฏิบัติทุกระดับ
๒. จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย
๓. มีการสร้างขวัญ กำลังใจ และบุคลากรมุ่งมั่นปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง/การมีส่วนร่วมในการพัฒนา

๑. แพทย์ / พยาบาล / ผู้ช่วยเหลือคนไข้ / ภารโรง
๒. เจ้าหน้าที่เวชระเบียน
๓. เจ้าหน้าที่สารสนเทศ

ภารกิจที่ดำเนินการ

๑. เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - กิจกรรม
 ๑. ปรับรูปทัศนหน่วยบริการด้านหน้า โดยนโยบาย ๓S (Smile , Smell , Surrounding) โดยเพิ่มพื้นที่สีเขียว จัดบริเวณด้านหน้าให้โล่ง โปร่ง สะอาด
 ๒. จัดสถานที่ให้สะดวกต่อการใช้บริการ เช่น เส้นทางให้บริการ ป้ายแสดงหน่วยงานที่ชัดเจน
 ๓. กล่าวทักทายผู้รับบริการ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ
 ๔. จัดกิจกรรมการให้ความรู้ การสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อลดความตึงเครียดขณะรอตรวจ และเน้นรอคอยอย่างอย่างมีคุณค่า
 ๕. ส่งเจ้าหน้าที่ทุกคนอบรม Excellent Service Behavior (ESB) เพื่อสร้างจิตสำนึกในการบริการ
 ๖. กำหนดรางวัลสำหรับบุคลากรที่ให้บริการด้วยใจ (Service mind)

๒. การลดระยะเวลารอคอยด้วยการพัฒนาระบบนัดเป็นช่วงเวลา

กิจกรรม

๑. ศึกษาข้อมูลจำนวนการนัดของแพทย์แต่ละคน และศึกษาค่าเฉลี่ย จำนวนการนัดแต่ละวัน
๒. ศึกษาข้อมูล จำนวนผู้มารับบริการในแต่ละวัน
๓. ประชุมเจ้าหน้าที่ทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อตกลงทำความเข้าใจเกี่ยวกับการทำระบบนัดเป็นช่วงเวลา
๔. นำเสนอระบบนัดเป็นช่วงเวลาในวาระการประชุมทีมนำของกลุ่มงาน เพื่อระดมข้อคิดเห็น
๕. แบ่งงานหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และรวดเร็ว
๖. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ เรื่อง การนัดเป็นช่วงเวลา และประชาสัมพันธ์ในตอนเช้า เพื่อสื่อสารให้ผู้รับบริการรับทราบล่วงหน้า
๗. จัดทำแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ
๘. ทดลองปฏิบัติ โดย
 - ๘.๑ เสนอข้อมูล ข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานจริง
 - ๘.๒ เก็บข้อมูลข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และสัมภาษณ์ โดยให้ครอบคลุมถึงกลุ่มผู้ป่วยที่มาตามนัด มาผิदनัด
 - ๘.๓ ประชุม ปรับปรุงแผนปฏิบัติ และติดตามข้อขัดข้อง
๙. ประเมินผลจากตัวชี้วัด ระยะเวลารอตรวจ หลังใช้ระบบนัดเป็นช่วงเวลา
๑๐. ประชุมเพื่อประเมินผลการปฏิบัติ และพัฒนาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

แผนปฏิบัติการพัฒนาระบบนัดเป็นช่วงเวลา

๑. ตัดประกาศ เรื่อง การปรับระบบนัดเป็นช่วงเวลาล่วงหน้า ๒-๓ เดือน
๒. ประชาสัมพันธ์ และโน้มน้าวให้ผู้รับบริการเห็นความสำคัญ และความสะดวก รวดเร็ว สำหรับผู้ที่มีใบนัดจะได้รับการตรวจตามเวลาที่นัดไว้
๓. นัดผู้ป่วยเก่าเป็นช่วงเวลา ดังนี้

เวลา	ผู้ป่วยเก่า(นัด)	ผู้ป่วยใหม่
๐๘.๓๐ – ๐๙.๓๐ น.	๘	๒
๐๙.๓๐ – ๑๐.๓๐ น.	๘	๒
๑๐.๓๐ – ๑๑.๓๐ น.	๘	๒
หมายเหตุ	แพทย์ออกตรวจวันละ ๖ คน	
	ผู้ป่วยนัดเฉลี่ยต่อวัน ๑๒๐ คน	
	จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการเฉลี่ย ๒๐๐ คน/วัน	

- ๓.๑ ผู้ป่วยใหม่เข้าตรวจกับแพทย์ที่ผู้ป่วยระบุหรือเจ้าหน้าที่จัดให้ โดยจัดให้ตรวจช่วงละ ๒ คน จัดลำดับเข้าตรวจโดยยึดเวลาส่งตรวจตามใบสั่งยา ผู้ป่วยเก่า(นัด) นัดตรวจเป็นช่วงเวลา ชั่วโมงละ ๘ คน ผู้ป่วยเก่าที่มาไม่ตรงนัด หรือมาเองโดยไม่มีการนัดหมายจะต้องรอตรวจคิวหลังผู้ป่วยนัดเป็นช่วงเวลา

๓.๒ การนัดหมาย โดยจัดเป็นช่วงเวลา ผู้ป่วยสามารถเลือกวันและเวลาได้ เจ้าหน้าที่จะขอเบอร์โทรศัพท์ไว้เพื่อติดต่อกรณีต้องการเลื่อนนัด และแนะนำให้ผู้ป่วยมาก่อนเวลานัดครึ่งชั่วโมง

๓.๓ กรณีแพทย์ติดภารกิจ ต้องแจ้งล่วงหน้า ๕ – ๗ วัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้โทรศัพท์แจ้งเลื่อนวันนัดผู้ป่วยออกไป และจัดทำแผนรองรับกรณีแพทย์ติดภารกิจกะทันหัน

๓.๔ จัดเก็บอัตราค่าล้าง เจ้าหน้าที่ เพื่อสนับสนุนแผนการ โดยจัดเจ้าหน้าที่ออกไปนัดและให้คำแนะนำ

๔. เย็นก่อนวันนัด เจ้าหน้าที่ต้อง Print out รายชื่อผู้ป่วยนัดเพื่อเวชระเบียนค้น และจัดส่งมาที่หน่วยงาน
๕. เมื่อถึงวันนัด ผู้ป่วยมายืนในโบนัดที่เคาน์เตอร์รับบัตร
๖. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องในการนัด และให้คิวตรวจตามเวลาที่นัด โดยมีการเตรียมคิวตรวจไว้ให้ผู้ป่วยที่มาตรงนัดได้ตรวจก่อน ตามช่วงเวลาที่นัดไว้

แผนผังระบบนัด

1. ยืนยันนัดตามช่วงเวลา



ไบนัด เวลา ๘.๓๐ – ๙.๓๐ น.	ไบนัด เวลา ๙.๓๐ – ๑๐.๓๐ น.	ไบนัด เวลา ๑๐.๓๐ – ๑๑.๓๐ น.
---------------------------	----------------------------	-----------------------------

2. เจ้าหน้าที่นำไบนัดมา
ค้นเวชระเบียน

๘.๓๐ – ๙.๓๐ น.	๙.๓๐ – ๑๐.๓๐ น.	๑๐.๓๐ – ๑๑.๓๐
เวชระเบียน	เวชระเบียน	เวชระเบียน

(กล่องใส่เวชระเบียนเพื่อรอผู้ป่วยมาติดต่อตามไบนัด)

3. ตรวจสอบเอกสารให้
ถูกต้องนำไปจุดประเมิน
เพื่อเรียกประเมินและ
จัดลำดับคิวจุดประเมินอาการ
V/S และ แจกคิว4. ประเมินเสร็จเจ้าหน้าที่พร้อม
นำเวชระเบียนเข้าห้องตรวจ

ห้องตรวจ



ให้คำแนะนำหลังพบแพทย์



รอทำหัตถการ	รอไบนัด	ซื้อยา – กลับบ้าน	รับไว้ในโรงพยาบาล
-------------	---------	-------------------	-------------------

ระยะเวลาดำเนินการ ๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖ - ๑ กันยายน ๒๕๕๖

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. ระยะเวลารอคอย $\leq$ ๓๐ นาที
๒. อัตราความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ $\geq$ ๘๕ %

หมายเหตุ วัดผลทุกเดือน

Mind map

