

ชื่อเรื่อง (ไทย) การพัฒนาระบบคิวผู้ป่วยนอก

ชื่อเรื่อง (อังกฤษ) Outpatient queue system development

ชื่อผู้วิจัย นางยุพร ธรรมธรานุกรักษ์

หน่วยงาน งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาโพธิ์

ผู้นำเสนอผลงาน นางยุพร ธรรมธรานุกรักษ์

สถานที่ติดต่อกลับ โรงพยาบาลนาโพธิ์ ๑๐๓ หมู่ ๘ ต.ศรีสว่าง อ.นาโพธิ์ จ.บุรีรัมย์ ๓๑๒๓๐ โทร ๐๘๘-๗๑๐๓๙๒๔

โทรสาร ๐๔๔-๖๒๙๓๒๗ ต่อ ๑๐๑ E-mail thamb๒๕๐๕yuporn๑๙๖๒@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบคิวบริการที่เหมาะสมของงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาโพธิ์ กลุ่มเป้าหมายคือผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการที่หน่วยงานผู้ป่วยนอก วิธีการดำเนินงานประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มผู้ป่วยต่างๆ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าระบบคิวบริการที่เหมาะสมผู้ป่วยนอก คือเมื่อผู้ป่วยยื่นบัตร มีคิวให้ผู้ป่วยถือตรงกับคิวที่ติดกับใบระบุตัวที่ต้องส่งไป Screen-OPD และ Screen-NCD ผู้ป่วยจะถูกเรียกรับบริการคัดกรอง วัดสัญญาณชีพ ชักประวัติ ตามคิวอัตโนมัติ เมื่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษาแพทย์เขียนข้อความเพื่อสื่อสารในใบระบุตัว พยาบาลหน้าห้องตรวจเปิดดูในระบบ HosX-P ในกรณีแพทย์ไม่ได้เขียนอะไรผู้ป่วยที่มีอาการและอาการแสดงเข้ากับ CPG โรคต่างๆที่ต้องได้รับการดูแลต่อที่ ERพยาบาล Screen ทำหน้าที่ประสานงานและส่งต่อผู้ป่วยเหมาะสมตามคำสั่งแพทย์เช่น ตรวจ Lab X-Ray ภายภาพ แพทย์แผนไทย คลินิกพิเศษ รับใบนัดให้คำปรึกษา สแกนคิวรับยาที่ห้องยาเพื่อรับยา โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

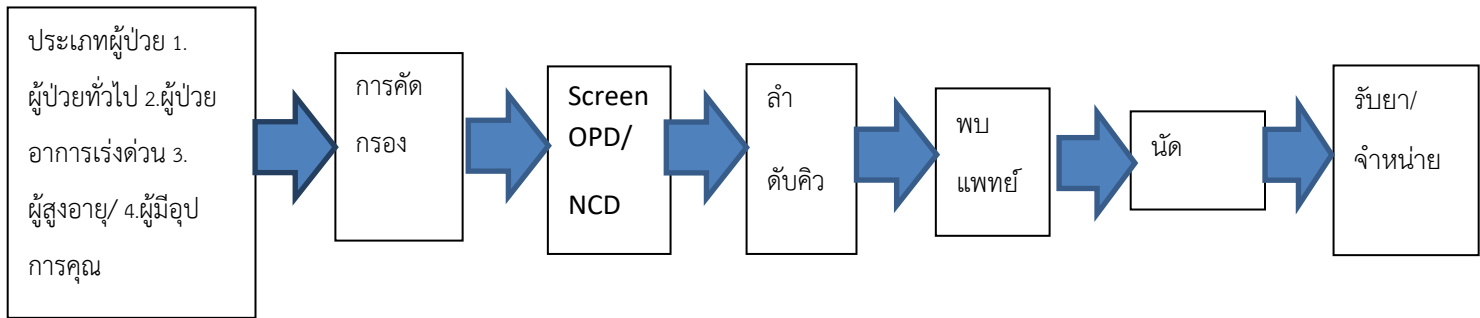
ความสำคัญ ผู้ป่วยรู้คิวในการรับบริการผู้ป่วยนอก คิวรอรับยา

สรุปสาระสำคัญ

บทนำ

ที่มาและความสำคัญระบบบริการเมื่อผู้ป่วยมารับบริการผู้ป่วยนอกนั้นค่อนข้างมีความแตกต่างจากระบบเดิมคือเขียนคิวในสมุดฉีกให้ตรงกันให้ผู้ป่วยถือไว้เองเพื่อให้รู้คิวตัวเองและติดใบระบุตัวเพื่อส่งไป Screen-OPD และ Screen-NCD แต่ไม่รู้ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการถึงคิวที่เท่าไรเพราะไม่ใช่ระบบคิวอัตโนมัติ เพื่อให้มีความทันสมัยและคล่องตัวมากขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์การสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ให้ประสบผลสำเร็จที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการได้มีการนำระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้งานผู้ป่วยนอกตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงระบบคิวอัตโนมัติคือรอรับยาเมื่อเริ่มใช้ระบบคิวผู้ป่วยนอกไม่มีปัญหาเพราะไม่มีความซับซ้อน เพียงแต่ผู้ป่วยรอฟังคิวที่เจ้าหน้าที่เรียกให้ตรงกับคิวที่ตนถือไว้ แต่ระบบคิวรับยามีความซับซ้อนเพิ่มขึ้นมีการสแกนคิวรับยา ด้วยเป็นระบบใหม่ผู้ป่วยยังใช้ไม่เป็น งานห้องยาได้จัดเจ้าหน้าที่แนะนำการสแกนคิวแก่ผู้ป่วย และประสานจุดบริการต่างๆให้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงระบบบริการคิวรับยาทุกจุดบริการต้องประชาสัมพันธ์และ Screen มาให้เรียบร้อยถึงการสแกนคิวรับยา แรกๆผู้ป่วยไม่พึงพอใจในเรื่องระบบ จากการวิเคราะห์แล้วพบว่ามีสาเหตุจากผู้ป่วยต้องสแกนคิวทุกคนแม้ไม่มียาผู้ป่วยที่มีจ่ายเงินค่าทำแผล/ฉีดยา แต่ไม่มียา ไม่พอใจที่ต้องรอคิวกับผู้ป่วยที่มียาจากสาเหตุดังกล่าวที่กล่าวมาแล้วข้างต้นพบว่าทำให้ผู้ป่วยรอนานทั้งๆที่ไม่มียา ผู้ป่วยสูงอายุสแกนไม่เป็น เพื่อจัดการกับปัญหาดังกล่าว งานผู้ป่วยนอก งานห้องยาต้องร่วมมือกันประชาสัมพันธ์ เก็บข้อมูลและปัญหาร่วมกันเพื่อพัฒนาระบบคิวบริการเมื่อคนไข้ออกจากห้องตรวจเพื่อให้งานบริการเหมาะสมมีคุณภาพได้มาตรฐานผู้ป่วยและผู้รับบริการพึงพอใจกรอบแนวคิด/ทฤษฎี/หลักการที่นำมาใช้:ในการวิจัยครั้งนี้มีการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำแนกได้ประเด็นต่างๆประกอบด้วย ๑) การจำแนกผู้มารับบริการ (สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ, ๒๕๕๖) ๒) กฎระเบียบของแถวคอยหรือคิว (Queue discipline) (สุทธิมา ชำนาญเวช, ๒๕๕๓) ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการมิลเล็ต (Millet, ๑๙๕๔ ; วัลภา ชายหาด, ๒๕๓๒) และคาดว่า การจัดระบบคิวในกระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอกที่เหมาะสม จะเพิ่มความพึงพอใจของผู้มารับบริการมากขึ้นกรอบแนวคิดที่ใช้งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญการจัดระเบียบลำดับคิวก่อน-หลังการรับบริการที่หน่วยงานผู้ป่วยนอกให้สอดคล้องกับความต้องการ เหมาะสมกับสภาวะ สภาพการเจ็บป่วย ของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง มีความพึงพอใจ โดยไม่เกิดผลกระทบ ภาวะแทรกซ้อนแก่ผู้มารับบริการ

กรอบแนวคิดที่ใช้



๑. เพื่อให้ผู้ป่วยรู้คิวในการรับบริการผู้ป่วยนอก คิวรอรับยา

๒. เพื่อลดข้อร้องเรียนการลำดับคิว

๓. เพื่อความพึงพอใจผู้รับบริการผู้ป่วยนอก

วัสดุและวิธีการศึกษา :

รูปแบบการวิจัย เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive research)

เครื่องมือที่ใช้ คือ การสอบถาม การสัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยนอกวันละ ๕-๑๐ ราย เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. วันจันทร์-วันศุกร์ เดือนตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๑

วิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา จำนวนร้อยละ

งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญการจัดระเบียบลำดับคิวก่อน-หลังการรับบริการที่หน่วยงานผู้ป่วยนอกให้สอดคล้องกับความต้องการเหมาะสมกับสถานะสภาพการเจ็บป่วยของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง มีความพึงพอใจโดยไม่เกิดผลกระทบภาวะแทรกซ้อนแก่ผู้มารับบริการอื่น สมมติฐานของการวิจัยคือคิวที่ได้รับต่างกันมีระดับความพึงพอใจในบริการโดยภาพรวมที่แตกต่างกัน

ผลจากการศึกษา:

จากการสอบถามและสังเกต

- ผู้ป่วยที่มารับบริการผู้ป่วยนอก ห้องบัตร-Screen-ห้องตรวจ-นัด ผู้ป่วย ๒๐% ออกจากห้องตรวจตรงไปสแกนคิวรับยา ไม่ผ่านการนัด
- การสแกนคิวรอรับยา -ผู้ป่วยอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ๑๐๐% ทำไม่เป็นในครั้งแรก ๙๐% ทำไม่เป็นในการมารับบริการครั้งที่สอง-ผู้ป่วยวัยกลางคนอายุต่ำกว่า ๖๐ ปี ๘๐% ครั้งแรกทำไม่เป็นแต่เมื่อได้รับการแนะนำจากเจ้าหน้าที่แล้ว การมารับยาครั้งที่สองทำได้ ๙๐%-ผู้ป่วยวัยหนุ่มสาวและผู้ป่วยวันเรียน ๑๐๐% สามารถสแกนคิวรับยาได้ในครั้งแรกที่ได้แนะนำจากเจ้าหน้าที่

อภิปราย สรุป และข้อเสนอแนะ:

การศึกษาครั้งนี้การแยกกลุ่มผู้ป่วยตามอายุทำให้ได้ผลไม่แน่นอน ควรมีการแยกกลุ่มผู้ป่วยตามอายุ อาชีพและตามการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องเพราะการศึกษาต่างกันการรับรู้ย่อมต่างกัน การพัฒนาระบบคิวบริการที่เหมาะสมงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนาโพธิ์เน้นด้านผู้ป่วยอาการหนักเร่งด่วนให้ได้รับการดูแลและเข้าพบแพทย์ในห้องตรวจก่อนคิวทั่วไป กลุ่มผู้ป่วยแต่ละคิวได้รับการเข้ารับการตรวจจากแพทย์ตามลำดับคิวที่ได้รับระดับความพึงพอใจในระบบคิวบริการที่เหมาะสมงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาโพธิ์ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้วยระบบบัตรคิวเป็นระยะ ๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอยู่เป็นประจำรวมทั้งให้ครอบคลุมการประเมินให้ครบในทุกด้านของการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

๑. กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ.ระบบการควบคุมคุณภาพที่หน้างาน:คิวซีเซอร์เคิล.พิมพ์ครั้งที่๗. กรุงเทพฯ: บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด;๒๕๕๐ จันทรา จินดา.ผลของการใช้รูปแบบการคัดกรองผู้ป่วยตามระดับความเร่งด่วนต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจในงานของพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาลคณะพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย;๒๕๔๖
๒. นิพนธ์ พัวพงศกร, โอรส ลีลากุลธนิต และคณะ. การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ รทส.(ออนไลน์);๒๕๕๗
๓. ภาพกรณ์ น้าว่าและศิริวิมล วันทอง (๒๕๕๐).ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี(วิทยานิพนธ์).