

การพัฒนาการลง Visit ช้าในผู้ป่วยไปตรวจ Lab, X-Ray

1. ชื่อผลงาน การพัฒนาเรื่องการลง Visit ช้าในผู้ป่วยไปตรวจ Lab, X-Ray
2. คำสำคัญ เพื่อลดระยะเวลารอคอยในการลง Visit ในผู้ป่วยไปตรวจ Lab, X-Ray
3. สรุปผลงานโดยย่อ การพัฒนาการลดระยะเวลารอคอยในการลง Visit
4. ชื่อที่อยู่ขององค์กร งานห้องบัตร ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาโพธิ์
5. สมาชิกทีม
 1. นายกิตติศักดิ์ เล็งไธสง ผู้ช่วยเหลือคนไข้
 2. นางปริศนา ภูมิไธสง พนักงานห้องบัตร
 3. นางพิสมัย ปุผาลา ผู้ช่วยเหลือคนไข้
 - 4.นางสุกัญญา เรียนไธสง ประชาสัมพันธ์
 - 5.นางยุพร ธรรมธรรานุกฤษ์ หัวหน้างานผู้ป่วยนอก
6. เป้าหมาย เพื่อลดระยะเวลารอคอยในการลง Visit ในผู้ป่วยไปตรวจ Lab
7. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

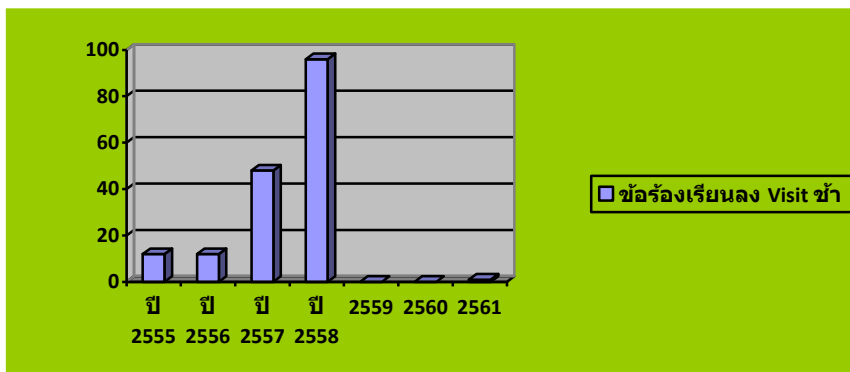
เมื่อมีการนำโปรแกรม HosX-P มาใช้ในงานเวชระเบียนผู้ป่วยนอก เพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการผู้ป่วยนอกนั้น ผู้ป่วยที่นัดมาตรวจ Lab, X-Ray ก่อนพบแพทย์นั้นห้องบัตรมีแนวทางปฏิบัติเพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการ โดย จุดประชาสัมพันธ์และคัดกรองแรกรับ ดูใบนัดและให้บัตรคิวและให้ผู้ป่วยไปรอรับบริการที่ Lab, X-Ray ได้เลยโดยไม่ต้องรอใบระบุตัว จึงได้เกิดปัญหาคือผู้ป่วยที่นัดมาตรวจ Lab, X-Ray ดังกล่าวไปอออยู่จุดนั้นๆจำนวนมากขณะที่การลง Visit ไม่ทันเพื่อปรีนสติ๊กเกอร์ของห้องชันสูตรเนื่องจากต้องให้บริการลง Visit ผู้ป่วยอื่นๆหลายจุด เช่นไปทันตะกรรม ไปเวชปฏิบัติครอบครัว ไปกายภาพ ไปแพทย์แผนไทย ไป ER ไป LR เป็นต้น ทำให้เกิดผู้ป่วยรอนานที่ห้องชันสูตร
8. กิจกรรมพัฒนา หลังจากการ CQI ระหว่างห้องบัตรและห้องชันสูตร
 1. เวิร์ด คณงานรับบัตร ให้บริการรับบัตรติดคิวรับบริการ NCD หรือคิวตรวจทั่วไป แจ้งให้ผู้ป่วยผู้รับบริการไปรอตามจุดนั้นๆ และลง Visit ให้เร็วที่สุดโดยเจ้าหน้าที่จุดนั้นๆมารับใบระบุตัวไปยังจุดนั้นๆเอง
 2. เวิร์ดเช้า หลัง 08.30 น. ประชาสัมพันธ์,พยาบาลคัดกรองแรกรับ ให้บริการรับบัตร หากใบนัดมีตรวจ Lab, X-Ray ส่งคิว NCD หรือคิวตรวจทั่วไป เขียน Lab ในคิว

และยื่นเข้าห้องบัตรเพื่อห้องบัตรลง Visit ให้ก่อน และให้ผู้ป่วยรอรับใบระบุดัว และนำใบระบุดัวไปยังจุดบริการ Lab, X-Ray และแจ้งผู้ป่วยให้ไปรอคัดกรองที่ จุดตรวจหลังจากไปตรวจ Lab, X-Ray แล้ว, หากไม่มีใบนัดมีตรวจ Lab, X-Ray ติดคิว NCD หรือคิวตรวจทั่วไป คิวตรวจ NCD ให้ผู้ป่วยรอรับใบระบุดัวหลังจาก การลง Visit แล้วไปยังจุด NCD ด้วย ,คิวตรวจ OPD ที่ไม่มีใบนัดตรวจ Lab, X-Ray ให้ไปรอคัดกรองบริเวณจุดคัดกรอง OPD

3. ผู้ป่วยมาขอใบรับรองแพทย์ประกันชีวิต ทัศน., สหกรณ์การเกษตร ประชาสัมพันธ์ พยาบาลคัดกรองรับบัตร ส่งคิวบริการ OPD และให้ผู้ป่วยนั่งรอหน้าห้องบัตร ลง Visit เขียนในใบระบุดัวว่า “ใบรับรองแพทย์ ทัศน. UA, CXR ชำระเงินเอง” ลงสั่ง UA, CXR ในระบบ HosX-P เขียนสติ๊กเกอร์ติด UA ให้ผู้ป่วยไป CXR, UA
4. ใบนัดตรวจ Lab อื่นๆ หรือ X-Ray อื่นๆ เช่น CBC ไทรอยด์ Plain KUB ประชาสัมพันธ์ พยาบาลคัดกรองแรกรับ รับบัตรส่งคิว OPD และเขียน Lab, X-Ray ในคิวเพื่อให้ห้องบัตรลง Visit ให้ก่อน พยาบาลคัดกรองแรกรับลงสั่ง CBC ไทรอยด์, Plain KUB ในระบบ HosX-P และให้ผู้ป่วยถือใบระบุดัวไปตรวจ Lab, X-Ray
5. จัดทำแนวทางปฏิบัติการในการลง Visit ไปยังจุดต่างๆ
6. เก็บความเสียหายรายวัน

9. การวัดผลการ

ปี 2555-ปี 2561 จำนวนข้อร้องเรียนในการลง Visit ซ้ำ



รูป 1 จำนวนข้อร้องเรียน

10. บทเรียนที่ได้รับ

ปี 2555-ปี 2556 ในการพัฒนาคุณภาพการบริการห้องบัตรเพื่อลดขั้นตอนในการบริการและลดระยะเวลาการรอคอย ในการบริการระยะแรกๆ เพื่อลดขั้นตอนการบริการและเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ทำให้ลืมนึกถึงการลดขั้นตอนในการบริการ ทำให้ผู้ป่วยผู้รับบริการจุดบริการตัวเองไม่ต้องแออัดรอนาน แต่คิดไม่ถึงว่าผู้ป่วยผู้รับบริการเหล่านั้นต้องไปรอแออัดอยู่จุดบริการอื่นๆ แม้จะมีการสะท้อนจากจุดบริการนั้น แต่ก็เพราะเหตุผลเพื่อลดขั้นตอนการบริการและเพื่อความพึงพอใจของผู้ป่วยผู้รับบริการ

ปี 2557-ปี 2561 งานผู้ป่วยนอกมีการ Post-Conference ทุกวันทำให้มีการ CQI กันมากขึ้นการแก้ปัญหาจบเป็นวันๆ ในแต่ละปัญหา ไม่ได้ปล่อยให้ปัญหายืดเยื้อไปนาน การลง Visit ให้ทันการบริการเป็นโอกาสพัฒนาในปีต่อไป

11. การติดต่อกับทีมงาน

นางยุพร ธรรมธราบุรีรักษ์

โรงพยาบาลนาโพธิ์ 103 หมู่ 8 ต.ศรีสว่าง อ.นาโพธิ์ จ. บุรีรัมย์ 31230

044 -629327-101 E-mail: Tham2505Yuporn1962@gmail.com