

1. โครงการ : การพัฒนาระบบคิวงานบริการผู้ป่วยนอก
2. คำสำคัญ : ผู้ป่วยผู้รับบริการ
3. สรุปผลงาน : พัฒนา การจัดระบบคิวบริการผู้ป่วยนอก
4. ชื่อและที่อยู่องค์กร : โรงพยาบาลนาโพธิ์ ต. ศรีสว่าง อ. นาโพธิ์ จ.บุรีรัมย์ 31230
5. สมาชิกทีม : สมาชิกทีม OPD
6. เป้าหมาย : เพื่อพัฒนาระบบคิวผู้รับบริการให้ผู้รับบริการ “รู้ตัวรู้คิว” ขณะรอรับบริการ
7. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

เดิมการบริการผู้ป่วยนอกจะมีคิวติดเฉพาะใบระบุด่วนที่ต้องรอคัดกรองจากพยาบาลโต๊ะคัดกรองเท่านั้น ผู้ป่วยไม่ทราบว่าคิวตัวเอง ทำให้มีการร้องถามพยาบาลอยู่บ่อยๆ ทำให้การบริการไม่สะดวกและวุ่นวาย ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ

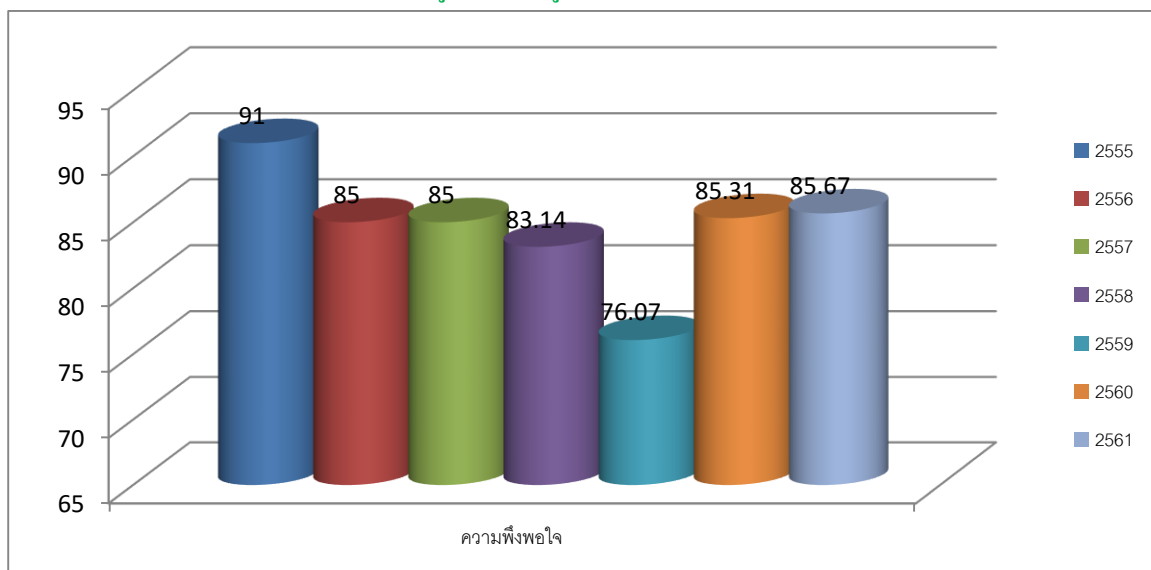
8. กิจกรรมการพัฒนา :

-ปี 2559-2560มีการจัดทำสมุดคิวบริการเล่มสีชมพู ทำเป็นรอยฉีกเป็น 2 ส่วนโดยเขียนคิวให้ตรงกันทั้ง 2 ส่วน ส่วนแรกติดกับบัตรผู้ป่วย ส่วนที่สองฉีกให้ผู้ป่วยถือไว้เพื่อ “รู้ตัวรู้คิว” ของตัวเอง จัดทำคิวแต่ละคลินิกให้มีสีต่างกันและมีจำนวนคิวเพียงพอ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยทราบถึงอาการที่ต้องบอกพยาบาลเป็นระยะหากผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถรอตามคิวได้ให้แจ้งพยาบาลจุดคัดกรอง

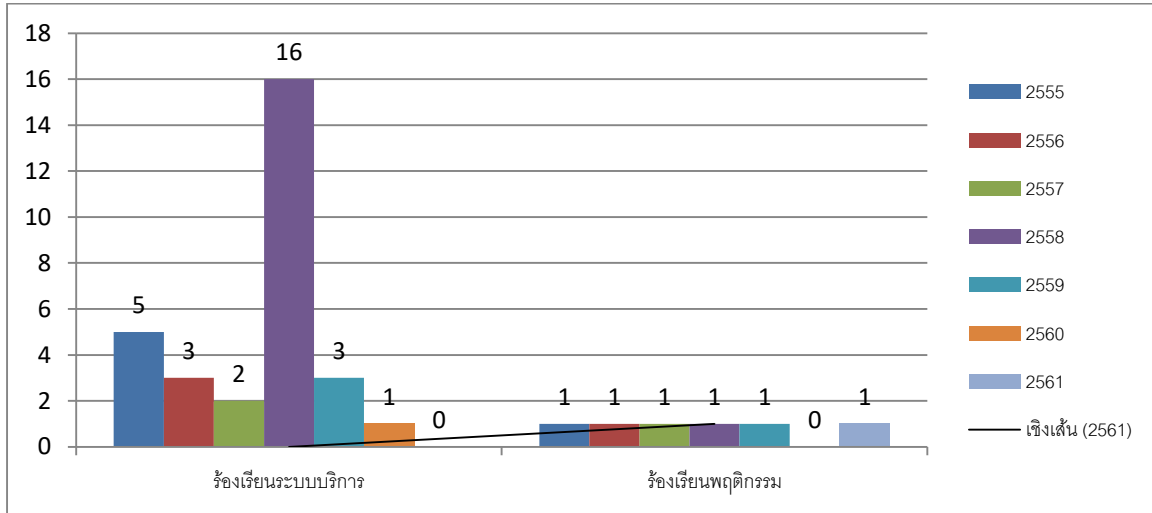
-ปี 2561 มีการนำระบบคิวอัตโนมัติมาใช้ ผู้ป่วยจะถือคิวตัวเองไว้ 1 แผ่น อีก 1 แผ่นติดกับใบระบุด่วน มีระบบเรียกรับบริการตามคิว ผู้ป่วยจะตั้งใจฟังเสียงเรียกคิวมากขึ้น ความวุ่นวายลดลง

9. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง :

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้รับบริการ ปี 2555 – ปี 2561



จำนวนข้อร้องเรียนระบบบริการผู้ป่วยนอก ปี 2555-ปี 2561



10. บทเรียนที่ได้รับ :

- จากร้อยละความพึงพอใจผู้ป่วยนอกของปี 2555-2558 แม้จะมีอัตราการลดลงเพราะเป็นช่วงตรวจเลือดชุดใหญ่ของคลินิก NCD มีผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก แต่ความพึงพอใจยังอยู่ในเกณฑ์ > 80% ส่วนปี
- ปี 2559 ความพึงพอใจลดลงเนื่องจากผู้ป่วยรอตรวจนานเนื่องจากแพทย์พักช่วง 15.30-16.30 น.
- จำนวนข้อร้องเรียนระบบคิวบริการลดลง เพราะผู้ป่วย “รู้ตัวรู้คิว” ทำให้เหตุการณ์บริเวณจุดคัดกรองเป็นระเบียบเรียบร้อยดีขึ้น
- จำนวนข้อร้องเรียนระบบ 70 ปีไม่มีคิวมากขึ้นเนื่องจากย้ายคลินิก COPD/Asthma บ่อย ผู้ป่วยง
- ร้องเรียนระบบบริการการ ปี 2560 เอไอเอ ร้องเรียนเรื่องการขอประวัติผู้ป่วยซ้ำ เนื่องจากประวัติ IPD ต้องรอแพทย์สรุป และ เป็นช่วงที่แพทย์ไม่อยู่ การแก้ปัญหารีบดำเนินการให้ทันทีเมื่อแพทย์กลับมา และอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเรื่องระบบขอประวัติผู้ป่วย
- ปี 2561 ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ (28/05/2561) 1 ครั้ง (แพทย์)

11. การติดต่อกับทีมงาน : งานผู้ป่วยนอก กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาโพธิ์ ต. ศรีสว่าง อ. นาโพธิ์ จ.บุรีรัมย์ 31230 โทร. 044-629327-8 ต่อ 101 E-mail. Tham2505Yuporn1962@gmail.com

12. เลือกรูปแบบของการส่งผลงาน : การพัฒนาคุณภาพ