

ผลงาน CQI

ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา : การพัฒนาระบบนัด

คำสำคัญ : ระบบนัด

สรุปผลงานโดยย่อ : งานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเขาชัยสนมีความมุ่งมั่นจะจัดระบบบริการที่มีคุณภาพในทุกๆขั้นตอน การนัดผู้ป่วยเป็นขั้นตอนของการตรวจติดตามอาการซ้ำ บางครั้งนัดมาเพื่อรับยาต่อเนื่อง นัดมาตรวจทางห้องชันสูตรเพื่อหาข้อวินิจฉัยเพิ่มเติม พบว่ามีผู้ป่วยจำนวนหนึ่งไม่มารับการตรวจตามนัด เนื่องจากระบบบริการที่ยุ่งยากซับซ้อน รอคอยนาน ดังนั้น เพื่อความสะดวก และให้ผู้ป่วยมารับการตรวจรักษาตามนัดเพิ่มขึ้น จึงได้คิดพัฒนาระบบนัดเพื่อตอบสนองการมาตรวจตามนัดของผู้ป่วย

ชื่อและที่อยู่องค์กร(หน่วยงาน) : งานผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลเขาชัยสน

สมาชิกทีม : นาง ศิริกานต์ ตุงแก้ว พยาบาลบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้างานผู้ป่วยนอก

นาง นงลักษณ์ เจียรวิวัฒนวงศ์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ งานผู้ป่วยนอก

นาง วรณี เพชรจูด พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ งานผู้ป่วยนอก

นาง กัลยา ปราบปัญญาะ พยาบาลเทคนิคชำนาญงาน งานผู้ป่วยนอก

- เป้าหมาย :**
1. ระบบบริการนัดชัดเจน
 2. ผู้ป่วยมาตรวจตามนัดเพิ่มขึ้น
 3. ลดระยะรอคอย/ลดขั้นตอนการรับบริการของผู้ป่วยนัด

ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ : งานบริการผู้ป่วยนอก พบว่ามีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นทุกปี แพทย์ที่ออกตรวจผู้ป่วยมีน้อย ผู้ป่วยนัดจำนวนหนึ่งไม่มารับการตรวจตามนัด จากสาเหตุระบบบริการที่ยุ่งยากซับซ้อน รอคอยนาน เสียเวลาในการประกอบอาชีพ

กิจกรรมการพัฒนา :

ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
<p>ระบบบริการผู้ป่วยนัด</p> <ol style="list-style-type: none"> เมื่อแพทย์ตรวจเสร็จแล้วมีการนัดหมาย แพทย์จะออกใบนัดโดยระบุ วัน/เวลาที่นัดขึ้นให้ผู้ป่วย ผู้ป่วยนำใบนัดขึ้นให้พยาบาลโต๊ะนัด พยาบาลลงบันทึกรายละเอียด/แนะนำขึ้นให้ผู้ป่วย เมื่อถึงวันนัด ผู้ป่วยนัดหยิบคิวตรวจ ไปขึ้นบัตร ณ จุดนัด เช่น นัดเจาะเลือด ไปขึ้นห้อง Lab (ลดขั้นตอนขึ้นบัตรที่ห้องบัตร) เมื่อทำหัตถการเสร็จ นำบัตรนัดมาขึ้นที่โต๊ะซักประวัติ รอเรียกซักประวัติตามลำดับคิว พบแพทย์ตรวจตามลำดับคิว <p>ปัญหาที่พบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยที่นำใบนัดไปขึ้นยังจุดนัด โดยไม่ผ่านห้องบัตร พบปัญหาสิทธิบัตรผิดพลาด ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนขั้นตอนที่3 โดย เมื่อถึงวันนัด ผู้ป่วยหยิบคิวตรวจขึ้นบัตรห้องบัตร ห้องบัตรส่งต่อไปยังจุดที่นัด - ผู้ป่วยบางรายไม่สามารถมารับการตรวจได้ตามวัน/เวลาที่แพทย์/พยาบาลระบุให้ - ผู้ป่วยรอนานเพราะเข้าตรวจตามลำดับคิว 	<p>ระบบบริการผู้ป่วยนัด</p> <ol style="list-style-type: none"> เมื่อแพทย์ตรวจเสร็จแล้วมีการนัดหมาย แพทย์จะออกใบนัดโดยระบุเวลากว้างๆในรายที่ต้องใช้ระยยะเวลานาน เช่น 1 สัปดาห์/เดือน ผู้ป่วยนำใบนัดขึ้นให้พยาบาลโต๊ะนัด พยาบาลสอบถามความสะดวกของวัน/เวลาโดยให้ผู้ป่วยระบุเอง (ไม่ส่งผลเสียต่อสาเหตุการนัด)บันทึกรายละเอียด/แนะนำขึ้นให้ผู้ป่วย เมื่อถึงวันนัด ผู้ป่วยหยิบคิวตรวจขึ้นบัตรห้องบัตร ห้องบัตรส่งต่อไปยังจุดที่นัด เมื่อทำหัตถการเสร็จ นำบัตรนัดมาขึ้นที่โต๊ะซักประวัติ จะเรียกซักประวัติทันทีไม่ต้องรอตามลำดับคิว พบแพทย์โดยการแทรกคิว(ใช้การแทรกคิวตรวจ เช่นเดียวกับผู้ป่วยพิการ/ผู้สูงอายุ/ผู้ป่วยอาการเรงด่วน <p>ปัญหาที่พบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยนัดที่ระบุวัน/เวลานัดเอง พบว่าวันนัดตรงกับแพทย์ผู้นัดตรวจผู้ป่วยใน ทำให้ต้องรอนกว่าแพทย์ตรวจจะออกตรวจผู้ป่วยนอก 	<p>ระบบบริการผู้ป่วยนัด</p> <ol style="list-style-type: none"> เมื่อแพทย์ตรวจเสร็จแล้วมีการนัดหมาย แพทย์จะออกใบนัดโดยระบุเวลากว้างๆในรายที่ต้องใช้ระยยะเวลานาน เช่น 1 สัปดาห์/เดือน ผู้ป่วยนำใบนัดขึ้นให้พยาบาลโต๊ะนัด พยาบาลสอบถามความสะดวกของวัน/เวลาโดยให้ผู้ป่วยระบุเอง และตรวจเช็คตารางเวรแพทย์ที่นัดกรณีตรงกับแพทย์ที่ตรวจผู้ป่วยใน ระบุนัดเข้าก่อน 9.30 น.ช่วงบ่ายนัดได้ตลอด เมื่อถึงวันนัด ผู้ป่วยหยิบคิวตรวจขึ้นบัตรห้องบัตร ห้องบัตรส่งต่อไปยังจุดที่นัด เมื่อทำหัตถการเสร็จ นำบัตรนัดมาขึ้นที่โต๊ะซักประวัติ จะเรียกซักประวัติทันทีไม่ต้องรอตามลำดับคิว พบแพทย์โดยการแทรกคิว(ใช้การแทรกคิวตรวจ เช่นเดียวกับผู้ป่วยพิการ/ผู้สูงอายุ/ผู้ป่วยอาการเรงด่วน <p>ปี 2555 ใช้ระบบบริการผู้ป่วยนัดเช่นเดียวกับปี 2554 เนื่องจากไม่พบปัญหา เน้นการประชาสัมพันธ์ให้ทราบทุกเช้าว่าผู้ป่วยนัดจะเข้าพบแพทย์โดยไม่ต้องรอคิว</p>

การวัดผลการเปลี่ยนแปลง :

ตัวชี้วัด	ระดับที่ปฏิบัติได้			
	2552	2553	2554	2555 (6 เดือน)
1. อัตราผู้ป่วยมารับการตรวจตามนัด > 85%	84	87	86	85
2. ระยะเวลารอคอยผู้ป่วยนัดไม่เกิน 60 นาที	NA	68 (เวลาทั่วไป 95 นาที)	42 (เวลาทั่วไป 64 นาที)	58 (เวลาทั่วไป 61 นาที)

บทเรียนที่ได้รับ : การแก้ปัญหาโดยวิเคราะห์จากสาเหตุ ให้กลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วม และให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมาย มุ่งเน้นพัฒนาระบบบริการให้มีความรวดเร็ว ไม่ซับซ้อนนับเป็นส่วนสนับสนุนให้ผู้ป่วยนัดมารับบริการตรวจตามนัดเพิ่มขึ้น