

1. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา

- 1.1. ชื่อภาษาไทย สื่อสารหลังทดสอบไอคิวจากจิตวิทยาถึง OPD
- 1.2. ชื่อภาษาอังกฤษ Communicating after tested IQ from Psychological section to Out Patient Department

2. ชื่อหน่วยงาน / ทีม กลุ่มงานจิตวิทยา สถาบันราชานุกูล

3. ปีที่ดำเนินงาน 2561

4. คำสำคัญ การสื่อสาร, ทดสอบไอคิว, จิตวิทยา, OPD

5. เป้าหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างหน่วยงานจิตวิทยากับงานบริการผู้ป่วยนอกให้ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

6. ปัญหาและสาเหตุ

- 6.1. เป้าหมายหลักคือ เพื่อเพิ่มการสื่อสารที่กระชับ/ตรงประเด็น และผลลัพธ์ที่คาดหวังคือ ลดระยะเวลาและความตึงเครียดของการสื่อสารระหว่างหน่วยงานจิตวิทยาและงานบริการผู้ป่วยนอก
- 6.2. สถานการณ์ปัจจุบัน หลังการทดสอบทางจิตวิทยาจากหน่วยงานจิตวิทยา จะต้องส่งแฟ้มไปให้งานบริการผู้ป่วยนอกออกวันนัดพบแพทย์และ/หรือรับใบรับรองผลการทดสอบทางจิตวิทยาในวันเดียวกันให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเมื่อนำแฟ้มไปส่งจำเป็นต้องรอสื่อสารว่าต้องการให้ผู้รับบริการได้รับอะไร
- 6.3. ผลกระทบที่เกิดขึ้นส่งผลต่อระบบการทำงานที่ล่าช้า และเกิดความตึงเครียดในการสื่อสารระหว่างสองหน่วยงาน
- 6.4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.4.1. ระยะเวลารอคอยเพื่อสื่อสารความต้องการระหว่างหน่วยงาน
 - 6.4.2. ความตึงเครียดระหว่างหน่วยงานกรณีมีผู้รับบริการเยอะและหากมีกรณีเร่งด่วน
- 6.5. จากประเด็นปัญหาที่อ้างมายังไม่พบว่ามีหน่วยงานใดใช้
- 6.6. จากข้อ 6.5 คณะทำงานพิจารณาวิธีการแล้วจึงได้เลือกการสื่อสารผ่านบัตรคำติดไว้หน้าแฟ้ม เพื่อแก้ปัญหาข้างต้นที่พบ

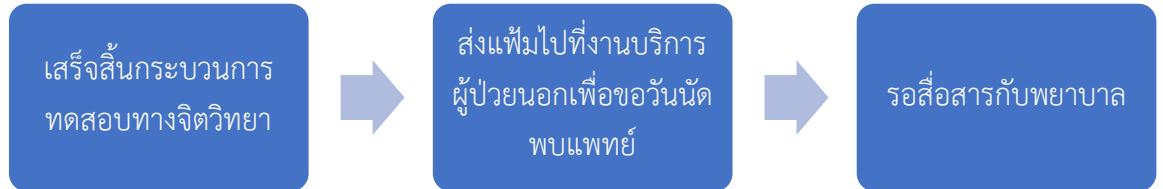
7. การวัดผลและการเปลี่ยนแปลง

7.1. ก่อนแก้ปัญหา

- 7.1.1. หลังทดสอบไอคิวจากหน่วยงานจิตวิทยา มีกระบวนการส่งแฟ้มไปที่งานบริการผู้ป่วยนอก แต่ผู้รับบริการบางรายไม่ต้องการนัดพบแพทย์เนื่องจากบางรายมีวันนัดอยู่แล้วสามารถให้กลับบ้านได้หรือตรงไปที่การชำระเงินได้เลย แต่ผู้รับบริการหลายรายจำเป็นต้องทำวันนัดพบแพทย์เพื่อฟังผลการทดสอบและรับผลการทดสอบทางจิตวิทยาในวันเดียวกัน ทำให้ต้องมีผู้ปฏิบัติงาน

เดินพาผู้รับบริการไปส่งที่งานบริการผู้ป่วยนอก และต้องรอเพื่อสื่อสารบอกพยาบาลงานบริการผู้ป่วยนอกว่าต้องการให้ผู้รับบริการได้รับการบริการอะไร

7.1.2. ประเด็นปัญหาอยู่ที่ขั้นตอนการรอ หรือบางครั้งมีความจำเป็นต้องวางแฟ้มไว้และไม่สามารถอยู่เพื่อรอสื่อสารบอกความต้องการได้ ทำให้การสื่อสารขาดช่วงและเกิดความตึงเครียดขึ้น



7.2. วิธีการที่เลือกใช้มาแก้ปัญหา คือ เพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านบัตรคำติดไว้หน้าแฟ้ม

7.3. ก่อนและหลังการแก้ปัญหาพบว่า การสื่อสารระหว่างหน่วยงานจิตวิทยาและงานบริการผู้ป่วยนอกมีความราบรื่นมากยิ่งขึ้น และลดระยะเวลาการรอคอยการสื่อสารกับพยาบาลเพื่อบอกความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

8. บทเรียนที่ได้รับ

8.1. ระบบงานที่มีความคล่องตัวทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและตรงประเด็น

8.2. บุคลากรระหว่างหน่วยงานมีทางเลือกในการสื่อสารกันอย่างราบรื่นมากยิ่งขึ้น

9. ผลงานนำไปใช้ประโยชน์ (ต่อยอด)

10. การติดต่อกับทีมงาน นางสาวเลิศจรรยา เสมอ ข้า กลุ่มงานจิตวิทยา โทร. 70359

11. คณะทำงาน

11.1.	นางสาวเลิศจรรยา เสมอ ข้า	หัวหน้าทีม
11.2.	นางสาวจันทนี มุ่งเขตกลาง	สมาชิก
11.3.	นางสาวอัจฉิมา ศิริพิบูลย์ผล	สมาชิก
11.4.	นางสาวณิชกานต์ วรรณูปถัมภ์	สมาชิก
11.5.	นายประธาน วงศ์กังแห	สมาชิก
11.6.	นางธมลวรรณ วรรณภาหุล	สมาชิก