

1.ชื่อผลงานการพัฒนา : การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานตรวจวินิจฉัย

2.คำสำคัญ : การพัฒนา, ประสิทธิภาพ, การให้บริการ, งานตรวจวินิจฉัย

3.เป้าหมาย:

การให้บริการงานตรวจวินิจฉัยมีความรวดเร็ว ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยขณะรอตรวจ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

4.ปัญหาและสาเหตุ :

สภาพปัญหาที่พบในการให้บริการ พยาบาลผู้ป่วยนอกคือ ผู้ป่วยบางส่วนรอตรวจนาน หงุดหงิดขณะรอ เกิดการแออัดของพื้นที่บริการ ผู้ป่วยมาปริมาณมากพร้อมกันเป็นคอขวด จากข้อมูลการให้บริการ มกราคม 2557 - มีนาคม 2557 พบว่าผู้ป่วยใช้เวลาเฉลี่ยรอการคัดกรอง 19 นาทีจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 15 นาที และพบว่าผู้ป่วยใช้เวลาเฉลี่ยรอพบแพทย์ 58 นาที ความไม่เชื่อมโยงระหว่างจุดคัดกรองและการช่วยแพทย์ในห้องตรวจ

5.การเปลี่ยนแปลง:

- ลดขั้นตอน ,ปรับปรุงขั้นตอนที่แออัดเป็นคอขวดทำให้ ผู้ป่วยได้รับการที่รวดเร็ว ลดระยะเวลาการรอคัดกรองแยกประเภทผู้ป่วยตามอาการที่มาโดยใช้บัตรสีและจัดลำดับคิว
- เพิ่มประสิทธิภาพของการบริการโดยจัดทำกิจกรรมให้บริการสุขภาพจิตศึกษากับกลุ่มที่รอตรวจเป็นการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ
- สื่อสารกับแพทย์ที่ออกตรวจทราบ เรื่องจำนวนผู้ป่วยนักระบบเจ้าของไข้ในแต่ละวัน
- ปรับเจ้าหน้าที่ที่ช่วยแพทย์ในห้องตรวจเป็นผู้พิจารณาเรียกผู้ป่วยเองตามลำดับคิว
- เพิ่มสัญญาณไฟในการเรียกผู้ป่วยเข้าห้องตรวจ
- การเตรียมความพร้อมก่อนการตรวจรักษา ทั้งเอกสาร ผู้ป่วย ผู้ปกครองและอุปกรณ์เครื่องมือก่อนให้บริการ
- จัดเก้าอี้นั่งรอหน้าห้องตรวจพร้อม เตรียมผู้ป่วยและผู้ปกครองตามลำดับโดยเรียกครั้งละ 3 ลำดับนั่งรอก่อนเข้าพบแพทย์

6.การวัดผลและผลการเปลี่ยนแปลง:

ระบบทำงานหลังปรับปรุง ทำให้บริการรวดเร็วขึ้นในขั้นตอนคัดกรองผู้ป่วยพบว่าระยะเวลาการรอให้บริการผู้ป่วยรวม 9 นาที, ผู้รับบริการเดินไปตามขั้นตอนอย่างสะดวกมากขึ้น, ไม่พบอุบัติเหตุความเสี่ยงที่ป้องกันได้กับผู้ป่วย, ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 85.3

7.สรุปผลงานโดยย่อ:

ได้ทำการพัฒนาขั้นตอน/วิธีการ เพื่อลดขั้นตอนซ้ำซ้อน ส่งผลให้การให้บริการรวดเร็วขึ้นคือระยะเวลารอคอยการคัดกรองลดลง, พบว่าการออกแบบขั้นตอน/วิธีการ การให้บริการใหม่ ไม่สามารถลดระยะเวลาในขั้นตอนพบแพทย์

8.บทเรียนที่ได้รับ:

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีแนวทางในการทำงาน การ นำข้อมูลมาทบทวน/วางแผนการให้บริการ
ผู้ป่วยให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นต่อไป และได้ทดลองปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆหลากหลายเพื่อหาจุดที่ลงตัว
บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความผูกพันกับหน่วยงานและเหนื่อยจากการทำงานน้อยลง

9.การติดต่อกับทีมงาน: งานพยาบาลผู้ป่วยนอก โทร 70343, 70344