



โรงพยาบาลเกษตรสมบูรณ์

มหกรรมคุณภาพ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลงานวิชาการ
สำหรับเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๑. ชื่อหน่วยงาน : งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาล

๒. ชื่อผู้เสนอผลงาน : นาง รุจิเรศ ศรีลาย

๓. ชื่อผู้ร่วมผลงาน : นาง วิชชุดา ชินกิ่ง

๔. ต้องการเสนอผลงานเรื่อง : ลดระยะเวลารอคอยผู้ป่วยนอก Smart OPD

๕. เบอร์โทรติดต่อ : ๐๙๑-๐๕๒๗๑๒๑

๖. ระบุประเภทผลงาน

๖.๑ ผลงานวิจัย

๖.๒ R๒R

๖.๓ การพัฒนาระบบงาน (CQI)/ผลงานเด่น (Best practice)

๖.๔ ผลงานสิ่งประดิษฐ์ (Innovations)

๗. รูปแบบผลงานที่นำเสนอ

๗.๑ บรรยาย

๗.๒ โปสเตอร์

๗.๓ อื่นๆ ระบุ.....

๑. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา : ลดระยะเวลารอคอยผู้ป่วยนอก Smart OPD

๒. คำสำคัญ : ระยะเวลารอคอย

๓. สรุปผลงานโดยย่อ : กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดระยะเวลารอคอยเป็นตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการบริการ ในมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการมุ่งเน้นระบบบริการที่ดีที่สุดสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ในปี ๒๕๖๒-๒๕๖๕ โรงพยาบาลเกษตรสมบูรณ์มีจำนวนผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทุกประเภทเฉลี่ยต่อวัน ๕๐๐ - ๖๐๐ ราย ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยอยู่ที่ ๙๙ นาที หน่วยงานได้มีการปรับระบบบริการตามหลักการ lean โดยปรับปรุงพื้นที่แผนกบริการผู้ป่วยนอกให้มีพื้นที่เหมาะสมกับการรองรับผู้ใช้บริการ ปรับระบบการให้บริการผู้ป่วยพัฒนาระบบบริการ OPD Smart Queue เริ่มใช้ระบบ OPD paper less จัดให้มีอัตรากำลังเพียงพอในการให้บริการผู้ป่วย ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในโรงพยาบาลไม่ว่าจะเป็น Lab ห้องยา องค์กรแพทย์ ปรับเวลาในการเปิดให้บริการผู้ป่วยเร็วขึ้น จัดระบบนัดหมายผู้ป่วยแบบเหลื่อมเวลาเพื่อลดความแออัดจากผลการดำเนินงานทำให้สามารถลดขั้นตอนการบริการจากเดิม ๑๑ ขั้นตอน เหลือ ๗ ขั้นตอน ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยผู้ป่วยนอกจากเดิมนานกว่า ๙๐ นาที เหลือเพียง ๖๕ นาที ในปี ๒๕๖๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นจำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการผู้ป่วยนอกลดลง ส่งผลให้ผู้มารับบริการได้รับการคัดกรองประเมินอาการอย่างถูกต้องได้รับการที่รวดเร็วปลอดภัย และมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานบริการทางการแพทย์

๔. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร : งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลเกษตรสมบูรณ์

๕. สมาชิกทีม : เจ้าหน้าที่งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

๖. เป้าหมาย : ๑. ลดระยะเวลารอคอยผู้ป่วยนอกไม่เกิน ๙๐ นาที

๒. ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมากกว่า ๘๐ %

๓. ลดจำนวนข้อร้องเรียนน้อยกว่า ๕ ครั้งต่อปี

๗. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ : ปัจจุบันผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอกมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในแต่ละปี ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรและการเข้าถึงบริการสุขภาพของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น จำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้นนี้ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาการรับบริการที่ยาวนานขึ้น หน่วยงานในโรงพยาบาลกำลังเผชิญกับปัญหาความแออัดของผู้ป่วยและระยะเวลาการรอคอยเข้ารับบริการที่ยาวนานอาจเป็นสาเหตุหลักที่ส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในการให้บริการของผู้ป่วย คุณภาพการดูแลรักษา และผลลัพธ์ทางคลินิกที่จะเกิดขึ้นกับผู้ป่วย การจัดการบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอกจึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดการกับระยะเวลารอคอยให้เหมาะสมกับภาวะสุขภาพของผู้รับบริการแต่ละรายเป็นสำคัญ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดระยะเวลารอคอยเป็นตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการบริการ ในมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๕๘) ดังที่มีคำขวัญด้านบริการสาธารณสุขที่ว่า “หน้าไม่รอ รอไม่นาน บริการดี วิถีเพราะ” มุ่งเน้นลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ ระบบบริการที่ดีที่สุดสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ในต่างประเทศมีการศึกษาเพื่อกำหนดมาตรฐานต่ำสุดที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้คือไม่เกิน ๓๐ นาที (Pope ๑๙๙๓; Hart, ๑๙๙๕) สำหรับโรงพยาบาลของรัฐในประเทศไทยหลายโรงพยาบาลได้มีการพัฒนาระบบบริการเพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเช่นกัน โรงพยาบาลเกษตรสมบูรณ์ในปี ๒๕๖๒-๒๕๖๕ มีจำนวนผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทุกประเภทเฉลี่ยต่อวัน ๔๙๔,๕๒๙,๕๗๗,๔๕๒ ตามลำดับ ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย ตั้งแต่ผู้ป่วยลงทะเบียนจนถึงรับยา อยู่ที่ ๙๐.๖๘ นาที, ๙๓.๗๕, ๘๘.๘๖ นาที และ ๙๕.๔๗ นาที ตามลำดับ จากจำนวนผู้รับบริการที่มากส่งผลให้ผู้รับบริการรอก่อนนาน เกิดปัญหาผู้ป่วยนั่งรอตรวจสถานที่แออัดไม่เพียงพอรองรับผู้รับบริการ จนถึงทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการลดลง หน่วยงานผู้ป่วยนอกจึงร่วมกันหาวิธีพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและเกิดความพึงพอใจสูงสุดเพื่อบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกษตรสมบูรณ์ ให้บริการตรวจรักษาพยาบาลอย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานวิชาชีพอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย ผู้รับบริการพึงพอใจ

๘. กิจกรรมการพัฒนา หน่วยงานได้มีการปรับระบบบริการตามหลักการ lean ดังนี้

๘.๑ ปรับปรุงพื้นที่แผนกบริการผู้ป่วยนอกให้กว้างขวางขึ้น มีการกำหนดจุดต่างๆแบ่งโซนชัดเจน โดยมีป้ายกำกับ และมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้รับบริการตามจุดต่างๆอย่างเพียงพอ สำรวจอุปกรณ์เครื่องมือที่มีอยู่ในหน่วยงานว่ามีการชำรุด และเพียงพอหรือไม่ ปรับปรุงระบบบริการพัฒนาเป็น OPD Smart service

๘.๒ ปรับระบบการให้บริการผู้ป่วย พัฒนาระบบบริการ OPD Smart Queue เริ่ม OPD paper less โดยใช้ระบบ Scan เวชระเบียนผู้ป่วยนอก และบันทึกข้อมูลการรักษาลงในระบบ HosXP ๑๐๐ % การลงทะเบียนเปิดบัตรรับบริการและตรวจสอบสิทธิการรักษาผ่านตู้ KIOSK ซึ่งผู้รับบริการสามารถเปิดบัตรและตรวจสอบสิทธิด้วยตนเองได้ด้วยบัตรประชาชน เลือกแผนกบริการตามจุด และชั่งน้ำหนักวัดสัญญาณชีพตามจุดที่กำหนด พัฒนาระบบการแสดงผลลำดับการรับบริการ ชักประวัติและเข้าตรวจตามคิวผ่านระบบอัตโนมัติตามลำดับเวลาที่ลงทะเบียนเข้ารับบริการ และจัดให้มีช่องทางด่วนการชักประวัติให้ผู้ป่วยรถนอน รถนั่งและ Fast track ต่างๆรวมถึงผู้สูงอายุและเด็ก ให้เข้าชักประวัติก่อนที่พยาบาลโต๊ะชักประวัติ ๑ มีการกำหนดจำนวนผู้ป่วยนัดหมายในแต่ละวันชัดเจนโดยระบบจะทำการล๊อคเมื่อถึงจำนวนที่ระบุไว้ ปรับให้มีการส่งตรวจ Lab ล่วงหน้าให้ครบถ้วนตรงกับรายการส่งตรวจในนัดครั้งต่อไปเพื่อให้ผู้ป่วยที่มาตรงวันนัดเมื่อยื่นเปิดบัตรรับบริการสามารถไปตรวจ Lab ได้เลยโดยไม่ต้องผ่านพยาบาลรอชักประวัติและส่ง Lab เพื่อลดระยะเวลาการคอยผลตรวจ Lab จัดระบบนัดหมายผู้ป่วยแบบเหลื่อมเวลา แนะนำผู้รับบริการมารับบริการตามเวลานัดหมายเพื่อลดความแออัด

๘.๓ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จัดเจ้าหน้าที่คัดกรองและพยาบาลชักประวัติ ๒ คน ขึ้นปฏิบัติงานเวลา ๗.๐๐ น. หลังจากเวลา ๘.๓๐ น. เป็นต้นไปจัดพยาบาลชักประวัติเป็น ๓ คน จัดแพทย์ให้บริการตรวจโรค ๔ ห้องตรวจและคลินิก ARI อีก ๑ ห้องตรวจ โดยมีแพทย์เข้าตรวจห้อง OPD ๑ เริ่มตรวจเวลา ๘.๓๐ น. มีการจัดอัตรากำลังทดแทนกรณีมีแพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ลา หรือประชุมออกหน่วย เพื่อให้มีอัตรากำลังเพียงพอในการให้บริการผู้ป่วย

๙. การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง :

๙.๑ ตารางแสดงการเปรียบเทียบระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ

	ก่อน	หลัง
ขั้นตอนการเข้ารับบริการผู้ป่วยนอก	๑๑	๗
ระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้ารับบริการ (นาที)	๑๐๕	๕๕

๙.๒ การประเมินผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ				
	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖ (ต.ค.-มิ.ย.)
๑.ระยะเวลาการคอยเฉลี่ยผู้ป่วยนอก(นาที)	๙๐.๖๘	๙๓.๗๕	๘๘.๘๖	๙๕.๔๗	๖๕.๓๖
๒.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	๘๑.๑๗	๘๑.๕๑	๘๓.๑๑	๘๑.๗๒	๘๔.๗๕
๓.จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการผู้ป่วยนอก	๑๑	๓	๑	๐	๐

๑๐. บทเรียนที่ได้รับ :

๑๐.๑ ผู้มารับบริการได้รับการคัดกรอง ประเมินอาการอย่างถูกต้อง ได้รับการที่รวดเร็วปลอดภัย และมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานบริการการแพทย์

๑๐.๒ การใช้ระบบ paper less ช่วยลดเวลาการบันทึกข้อมูลที่ซับซ้อน ลดขั้นตอนการรับบริการ ลดระยะเวลาการคอย ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น

โอกาสพัฒนาต่อเนื่อง

- พัฒนาระบบระยะเวลารอคอยในผู้รับบริการคลินิกพิเศษ เช่น คลินิก warfarin
- วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกร่วมกับงานสารสนเทศในการกำหนดรหัสข้อมูลใน HosXP เพื่อแยกประเภทผู้มารับบริการที่ชัดเจนเช่นผู้ป่วยที่มาตามนัด ผู้ป่วยที่มาเองไม่มีนัดเพื่อเป็นข้อมูลในการคิดระยะเวลารอคอยแต่ละประเภท เพื่อการจัดบริการที่เหมาะสมต่อไป

๑๑. การติดต่อกับทีมงาน : นางรุจิเรศ ศรีลาย ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ