

แบบฟอร์ม“งานพัฒนาคุณภาพ/ CQI”
งานประชุมวิชาการ “โรงพยาบาลพระปกเกล้า ครั้งที่ 19”

1. ชื่อเรื่องงาน นัดเป็นช่วงเวลา

- 1.1 โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี
- 1.2 ชื่อเจ้าของผลงาน น.ส บุญบา เกกะสุด/พม.
- 1.3 ชื่อผู้ร่วมผลงาน นางพัทธนันท์ นพกุลวงศ์ พม. นางธิตยา โรจนวิภาต พม.
- 1.4 ชื่อผู้นำเสนอผลงาน/น.ส บุญบา เกกะสุด/พม.

2. คำสำคัญ : นัดเป็นช่วงเวลา

3. สรุปผลงานโดยย่อ :- การลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการห้องตรวจหูดอกจมูกมีความสัมพันธ์กับการนัดเป็นช่วงเวลา สามารถลดระยะเวลาการรอคอยกรณีไม่มีinvestigate ≤ 120 นาที ปี2564=95.56% ปี2565=99.17%

4. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :- การลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการห้องตรวจเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของบุคลากรด้านหน้าทุกท่าน จากการเฝ้าดูปัญหาที่เกิดขึ้นหน้างาน การรอคอยทำให้เกิดความเสี่ยงทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ทั้งเกิดจากพยาธิสภาพของผู้รับบริการที่ได้รับการดูแลช้า ความไม่พึงพอใจสถานบริการ ความเครียดของผู้ให้บริการที่ต้องดูแลผู้ที่มารับบริการจำนวนมากในช่วงเช้า ทั้งเรื่องการรับข้อมูลและการให้ข้อมูลรอบทิศทางคือการนัดผู้รับบริการช่วงเวลาเดียวกัน ถ้าจะลดปัญหาเหล่านี้ลงได้ ต้องลดจำนวนผู้รับบริการช่วงเช้าลงและกระจายให้เป็นช่วงเวลา โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย และกำหนดจำนวนผู้รับบริการที่แพทย์สามารถตรวจได้ทันเวลา โดยขอความร่วมมือจากศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลถือจำนวนผู้รับบริการที่นัดตามที่ห้องตรวจกำหนด ออกมาเป็นช่วงเวลา

5. เป้าหมาย (purpose) :- ระบุเป้าหมายของโครงการในหนึ่งประโยค โดยมี format ดังนี้
: เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยห้องตรวจหูดอกจมูกกรณีไม่มี investigate ≤ 120 นาที $\geq 80\%$

6. กิจกรรมการพัฒนา (process) :- โดยระบุ

วงล้อที่1 เริ่มพค2561-2562

: นัดผู้รับบริการเป็นช่วงเวลาโดยการคำนวณการนัดและแบ่งช่วงเวลาที่จะนัดเป็น 4 ช่วง

-เวลา 09.00น-10.30น นัด10-15คน -เวลา 10.30น-12.00น นัด 5-10 คน จะเริ่มเรียกผู้รับบริการที่ไม่ได้
นัด 10.00น- เวลา 13.00น-14.30น นัด10-1-15คน - เวลา 14.30-15.30น.นัด 5-10คน

ผลลัพธ์ หลังมีการปรับเรื่องการนัดตามช่วงเวลา

สิ่งที่ทำได้- ลดระยะเวลาการรอคอยพยาบาลคัดกรอง(มีย62=19นาที, กค62= 11นาที ลดระยะเวลาการรอคอยเข้าพบแพทย์(มีย62=69นาที, กค62= 59นาที) ลดระยะเวลาการรอคอยเอกสารนัดหมาย (มีย62=20นาที, กค62= 8นาที)

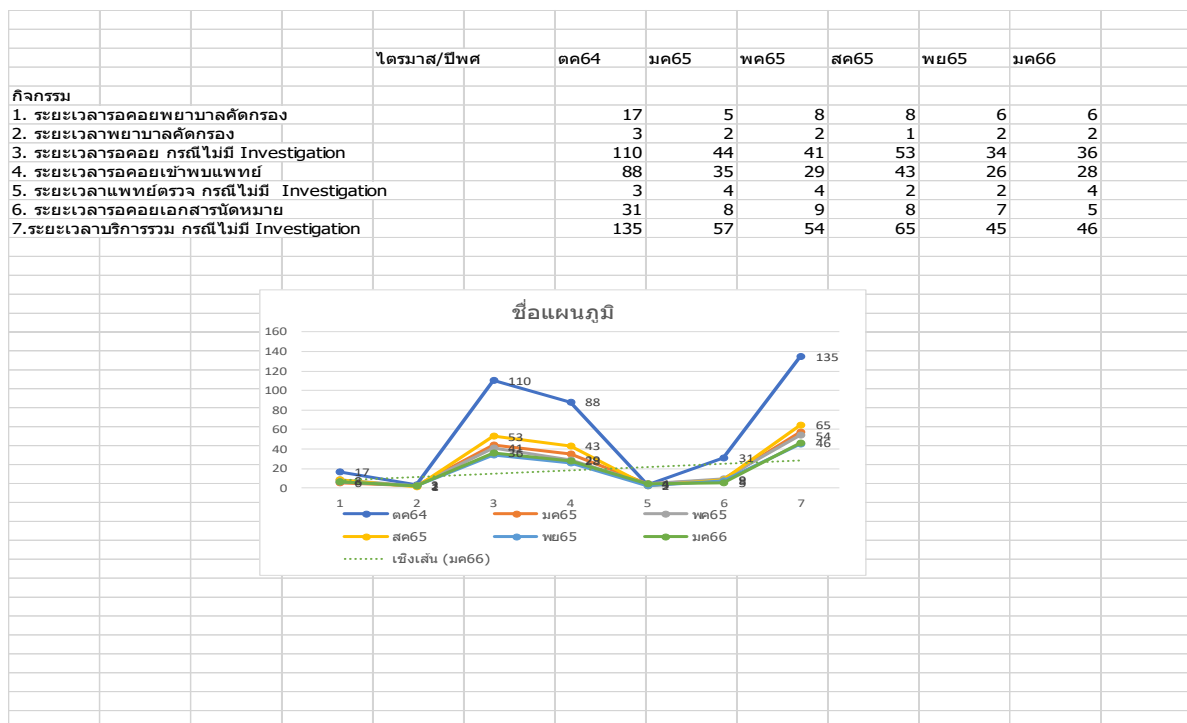
สิ่งที่ทำไม่ได้ ไม่สามารถกำหนดเวลาตรวจได้ตามเป้าหมาย เนื่องจากผู้รับบริการมาก่อนเวลา จำนวนผู้รับบริการที่นัดมีมากกว่าที่คำนวณไว้ไม่สามารถลดได้มีการนัดจากหอผู้ป่วยและคลินิกอื่นๆ ปี2562 ระยะเวลารอคอยกรณีไม่มีinvestigate ≤ 120 นาที =40%

วงล้อที่2. เริ่ม กย2563- กย2565

- เดือนกย63 เริ่มต้นผู้รับบริการเป็นช่วงเวลา โดยขอความร่วมมือกับศูนย์คอมพิวเตอร์.พ.พระปกเกล้า
- ถือจำนวนผู้รับบริการเป็นslotละ30นาที=3คน เริ่มตั้งแต่8.00น-12.00นและ13.00น-15.00น ประมาณ40คน/วัน
- เก็บข้อมูลระยะเวลารอคอยตามไตรมาส และข้อมูลการมาตามช่วงเวลาที่นัด
- วิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการนัดเป็นช่วงเวลา

7. การประเมินผลของการเปลี่ยนแปลง (performance) :- โดยระบุ

สิ่งที่ทำได้- สามารถลดระยะเวลารอคอยกรณีไม่มีinvestigate ≤ 120 นาที ปี2563=56% $2564=95.56\%$ ปี2565=99.17%



8. บทเรียนที่ได้รับ :- เขียนบทเรียนที่ได้รับในลักษณะของ bullet ในประเด็นต่อไปนี้

: ผู้ให้บริการต้องอธิบายเรื่องการนัดเป็นช่วงเวลาให้ผู้รับบริการเข้าใจเพราะถ้าไม่เข้าใจก็จะมาแต่เช้าเหมือนเดิม จากการรวบรวมข้อมูลพบว่า อัตราการมาตรวจตามนัดหมายตามรอบเวลา ยังไม่ได้ตามเป้าหมาย (80%)ปี2563=55.22% ปี2564=62.31 และปี2565=68.29% ตามลำดับ

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ในการช่วยคิดช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลและที่สำคัญคือทำให้ข้อมูลกับผู้รับบริการให้เข้าใจการมาตรวจตามเวลาที่นัดหมายมากขึ้น ส่งผลให้ระยะเวลารอคอยลดลง

10. การสนับสนุนที่ได้รับจากผู้บริหารหน่วยงาน/องค์กร ขอบคุณศูนย์คอมพิวเตอร์พ.พระปกเกล้า ที่สนับสนุนเรื่องการทำslot นัดในระบบppk11

11. การติดต่อกับทีมงาน:- น.ศ.บุษบา เกกะสุด ห้องตรวจหูคอจมูก เบอร์โทรภายใน1440 เบอร์มือถือ 0817623748 email- busabapekasutr@yahoo.com