

# แบบฟอร์ม “งานพัฒนาคุณภาพ/ CQI”

## งานประชุมวิชาการ “โรงพยาบาลพระปกเกล้า ครั้งที่ 19”

### 1. ชื่อเรื่องงานพัฒนาคุณภาพ/ CQI

พัฒนารูปแบบการจัดคิวห้องพิเศษผ่าน google drive

- 1.1 หน่วยงาน โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี
- 1.2 ชื่อเจ้าของผลงาน นางสุภาพรณ วรผล ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง
- 1.3 ชื่อผู้ร่วมผลงาน -
- 1.4 ชื่อผู้นำเสนอผลงาน นางสุภาพรณ วรผล ปพส.

### 2. คำสำคัญ จัดคิว ,ห้องพิเศษ , google drive

### 3. สรุปผลงานโดยย่อ

การใช้ google drive ช่วยในการจัดคิวผู้ป่วยที่จองห้องพิเศษภายในกลุ่มงานสูติกรรม ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น ใช้เวลาน้อยลง หอผู้ป่วยพิเศษทั้ง 3 หอ ได้เห็นการจัดคิวเป็น real time ทำให้เกิดความโปร่งใส และสามารถแก้ไขข้อมูลได้ทันทีจากศูนย์จองที่หอผู้ป่วยพิเศษสูติกรรม และสามารถติดตามยอดผู้ป่วยห้องพิเศษได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้วางแผนแก้ไขปัญหาเรื่องห้องพิเศษได้อย่างรวดเร็ว

### 4. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม มีหอผู้ป่วยที่เป็นห้องพิเศษ 3 หอ ได้แก่ หอผู้ป่วยพิเศษสูติกรรม เป็นห้องพิเศษเดี่ยว 16 ห้อง หอผู้ป่วยสูติกรรม 2 เป็นห้องพิเศษรวม 14 เตียง และหอผู้ป่วยสูติกรรม 4 เป็นห้องพิเศษรวม 7เตียง โดยรับจองห้องจากการโทรศัพท์จองล่วงหน้า หรือโทรศัพท์จองเมื่อผู้ป่วยอยู่ที่ห้องคลอด ห้องตรวจ และหอผู้ป่วยสามัญ การจัดคิวรูปแบบเดิมของหอผู้ป่วยพิเศษสูติกรรม ที่เป็นศูนย์จอง ใช้วิธีโทรไปถามหอผู้ป่วยพิเศษอื่นๆว่ามีห้องว่างหรือไม่ แล้วจึงโทรศัพท์กลับไปแจ้งให้ปลายทางทราบ ทำให้ต้องเสียเวลารอคอย เพราะต้องโทรศัพท์ถามห้องพิเศษที่ผู้ป่วยต้องการ แต่ถ้าห้องพิเศษที่แรกไม่ว่าง ก็ต้องโทรศัพท์ไปอีกหอ และแจ้งให้ผู้จองพิจารณาว่าจะจองหรือไม่ ถ้าห้องที่ต้องการไม่ว่าง แต่มีห้องอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งค่าห้องแตกต่างกัน นอกจากนี้ หลังจากเข้าพักแล้ว ผู้ป่วยยังมีการย้ายจากห้องพิเศษอีกหอหนึ่ง ไปอีกหอหนึ่งด้วย เนื่องจากราคาที่ต่างกัน ทำให้ศูนย์จองไม่ทราบจำนวนห้องที่เป็นปัจจุบัน ต้องโทรศัพท์ถามหอผู้ป่วยทุกหอ และใช้เวลารอคอยในการไปเปิดสมุดเช็คห้องพิเศษของแต่ละหอโดยเฉพาะเวลาที่เร่งด่วน

### 5. เป้าหมาย (purpose)

1. ลดระยะเวลาในการจัดคิวลงห้องพิเศษ
2. ลดระยะเวลาหาข้อมูลจำนวนห้องพิเศษของศูนย์จอง
3. เจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยพิเศษมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดคิวห้อง

### 6. กิจกรรมการพัฒนา (process)

1. จัดทำตารางจำนวนห้องพิเศษทั้ง 3 หอผู้ป่วย ด้วย google drive
2. แชร์ข้อมูล โดยใช้ account ของหัวหน้ากลุ่มงานเป็น Host และ account ของหอผู้ป่วยพิเศษสูติกรรม ศูนย์จอง เป็นแอดมิน ส่วน account ห้องหอผู้ป่วยสูติกรรม 2 และ 4 เป็นผู้มีสิทธิ์อ่าน
3. ประชุมชี้แจงการใช้งาน
  - 3.1 เมื่อศูนย์จองได้รับโทรศัพท์จองห้องพิเศษ ให้ศูนย์จองเปิด google drive จัดคิวห้องพิเศษขึ้น

3.2 ศูนย์จอบดูคิวต่อไป (คิวที่เพิ่งจัดผู้ป่วยลง ตัวอักษรวันที่ จะมีสีแดง ) ศูนย์จอบจะแจ้งผู้จอบได้ทันทีว่าได้ห้องพิเศษที่ใด รวมถึงค่าห้อง

3.3 ศูนย์จอบ จะสอบถามข้อมูลผู้ป่วย และพิมพ์ลงในตารางทาง **google drive**

3.4 ศูนย์จอบ โทรแจ้งหอผู้ป่วยนั้นๆเพื่อเตรียมรับผู้ป่วย

3.4 เมื่อมีผู้ป่วยกลับบ้าน ให้หอผู้ป่วยพิเศษนั้นๆ โทรแจ้งศูนย์จอบ เพื่อลบชื่อออกจากห้อง

4. ประชุมปรับปรุงงานที่เป็นอุปสรรคเป็นระยะ เช่น หอผู้ป่วยไม่โทรมาแจ้งเมื่อผู้ป่วยกลับ ข้อมูลที่ให้ศูนย์จอบมากเกินไป เป็นต้น

5. หัวหน้าหอผู้ป่วย นำข้อมูลที่เป็นปัญหาไปแจ้งในหน่วยงาน

6. ประชุมติดตามปัญหาทุก 3 เดือน

## 7. การประเมินผลของการเปลี่ยนแปลง (performance)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อน	หลัง
1. ระยะเวลาในการจัดคิวลงห้องพิเศษ	< 1 นาที	5.22 นาที	56.32 วินาที
2. ระยะเวลาหาข้อมูลจำนวนห้องพิเศษของศูนย์จอบ	< 1 นาที	3.47 นาที	5 วินาที
3. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยพิเศษต่อระบบการจัดคิวห้อง	<85%	-	94.25%

## 8. บทเรียนที่ได้รับ

การนำเทคโนโลยีใกล้ตัวมาใช้ในการพัฒนาระบบงาน ทำให้สามารถลดขั้นตอนและเพิ่มความรวดเร็วในการจองห้องพิเศษได้

## 9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ความร่วมมือกันของผู้ปฏิบัติงาน รับการปรับเปลี่ยนเพื่อการพัฒนา

## 10. การสนับสนุนที่ได้รับจากผู้บริหารหน่วยงาน/องค์กร

ให้กำลังใจในการพัฒนางานทุกงาน

## 11. การติดต่อกับทีมงาน

นางสุภาพรรณ วรผล 0896001599 [Supapanwo@gmail.com](mailto:Supapanwo@gmail.com)

