

ชื่อผลงาน : การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกเพื่อลดระยะเวลาการรอคอย

คำสำคัญ : การลดระยะเวลาการรอคอยผู้ป่วยนอก

สรุปผลงานโดยย่อ : การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกเพื่อลดระยะเวลาการรอคอย น้อยกว่า ๙๐ นาที

ชื่อและที่อยู่ขององค์กร : โรงพยาบาลเขาพนม อ.เขาพนม จ.กระบี่

สมาชิกในทีม : ๑.นางผ่องศรี จินหนู พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้างานผู้ป่วยนอก และทีมงานผู้ป่วยนอก

### ที่มาของปัญหา

๑. ระยะเวลาการรอคอยยาวนาน ขั้นตอนการรับบริการซ้ำซ้อน
๒. ระยะเวลารอแพทย์ตรวจนาน
๓. ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจในผู้ป่วยนอก เรื่องข้อเสนอการรอรับบริการนาน

### วัตถุประสงค์

เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย

### เป้าหมาย

๑. ลดระยะเวลาการรอคอย ลดขั้นตอนการรับบริการของผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยนอกน้อยกว่า ๙๐ นาที

### ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

โรงพยาบาลเขาพนมเป็นโรงพยาบาลขนาด ๓๐ เตียง พบว่าระยะเวลาการรอคอย

ปีงบประมาณ ๒๕๕๔-๒๕๕๘ ดังนี้

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย	๒๕๕๔	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘
ค่าเฉลี่ยเวลารอคอย	≤ ๙๐ นาที	๑๒๙ นาที	๑๑๔ นาที	๑๐๙ นาที	๙๓ นาที	๗๗ นาที

ไม่ผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัด ๙๐ นาที ซึ่งพบว่า ระยะเวลาการรอคอยแพทย์ตรวจและระยะเวลาการรอคอย ซักประวัติ มีระยะเวลานานที่สุดตามลำดับ

### แนวทางการพัฒนา

จากปัญหาที่ผ่านมาระยะเวลารอคอยไม่ผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัด ๙๐ นาที

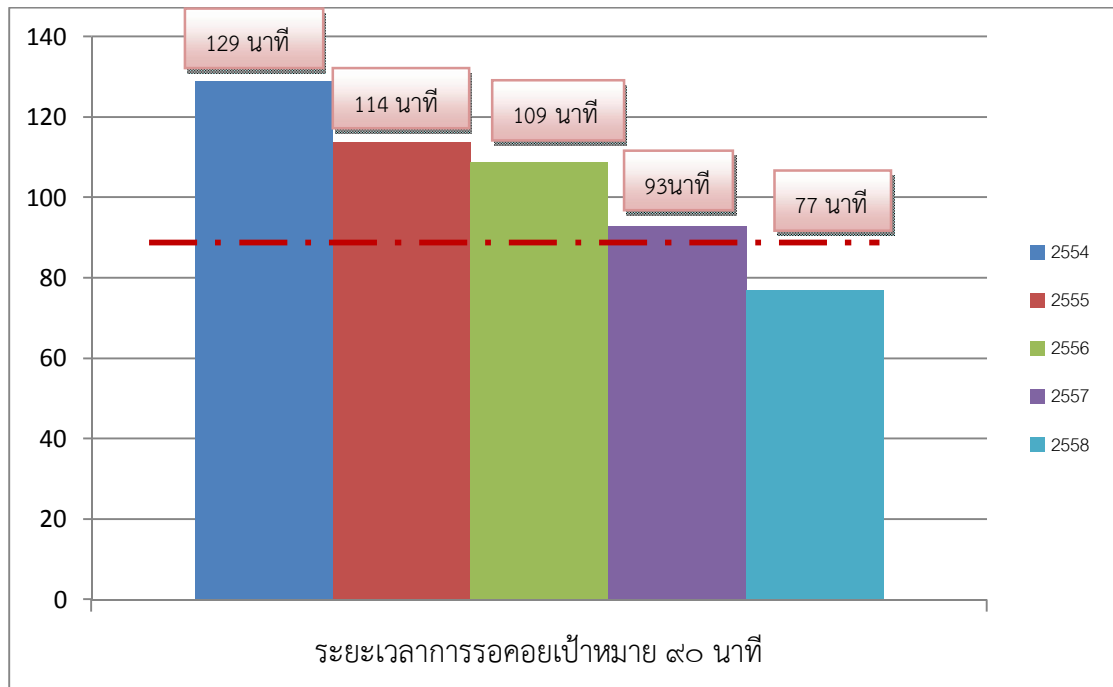
ได้มีการปรับเปลี่ยน กระบวนการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ดังนี้

๑. มีการจัดตั้งจุดประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อแนะนำขั้นตอนการรับบริการงานผู้ป่วยนอกและแผนกอื่นๆของโรงพยาบาลขอนแก่น
๒. นโยบายผู้บริหารสูงสุดในกำหนดเวลาการตรวจของแพทย์ที่ชัดเจน ช่วงเช้า ๐๙.๐๐ น. บ่าย ๑๓.๓๐ น. และมีการประชาสัมพันธ์โดยเจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจ ตามช่วงเวลาต่างๆ ระหว่างรอตรวจ ขั้นตอนการรับบริการตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงสิ้นสุดกระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก
๓. ปรับปรุงระบบการคัดกรองผู้ป่วยโดยให้มีจุดคัดกรองโดยพยาบาลแยกจากจุดซักประวัติ ซึ่งจากเดิมไม่มีจุดคัดกรองที่ชัดเจนต้องมารวมกับจุดซักประวัติ ทำให้ระยะเวลารอคอยที่จุดซักประวัติงาน
๔. ปรับปรุงระบบการนัด จัดทำระบบนัดใหม่โดยได้มีการแยกคิวนัด และคั่นบัตรนัดล่วงหน้า ลดขั้นตอนงานเวรระเบียน เพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ป่วยที่มาตามนัด
๕. One stop service ต่างๆ แยกคลินิกโรคต่างๆ เช่น วันอังคาร Asthma c COPD, วันพุธ DM พหุสปี HT , วันศุกร์ คลินิกผู้สูงอายุ และ ศุกร์ที่ ๓ ของเดือน คลินิกวัณโรค
๖. กำหนดช่องทางด่วน และแนวทางการเข้าช่องทางด่วนที่ชัดเจน
๗. แยกโต๊ะการให้บริการอื่นๆ เช่น ใบริบรองแพทย์ ใบริ Refer จัดพยาบาลรับผิดชอบแยก ซึ่งไม่ต้องผ่านขั้นตอนตามปกติ พยาบาลให้คำแนะนำหลังตรวจ โดยแยกระหว่าง ใบริยากลับบ้าน และตรวจพิเศษต่างๆ เช่น Lab, x-ray ,EKG, PV, Ultrasound
๘. การจัดให้มีระบบเหลื่อมเวลาพัก ในหน่วยงาน OPD งานเภสัชกรรม งานการเงิน เพื่อรอรับบริการผู้ป่วยตลอดเวลาลดระยะเวลารอคอยช่วงพักกลางวัน
๙. จัดให้มีพยาบาลเวชปฏิบัติคัดกรองและส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการเบื้องต้นก่อนพบแพทย์ เช่น CBC, UA, Sputum AFB, EKG
๑๐. การประสานงานการส่งผู้ป่วยพบแพทย์กรณี ANC ระหว่าง PCU โรงพยาบาล และ รพ.สต. เครือข่าย เพื่อลดระยะเวลารอคอยผู้รับบริการในช่วงเช้า

## ผลลัพธ์การพัฒนา

จากการพัฒนาการลดระยะเวลารอคอยผู้ป่วยนอกอย่างต่อเนื่อง พบว่า ระยะเวลารอคอยรับบริการลดลงอย่างต่อเนื่อง แสดงดังกราฟ

กราฟแสดงระยะเวลาการรอคอยผู้ป่วยนอกปีงบประมาณ ๒๕๕๔-๒๕๕๘



### บทเรียนที่ได้รับ

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก มากกว่า ๘๕%
2. ผู้รับบริการทราบข้อมูลการรับบริการ เช่น ผลการตรวจร่างกาย ผลการวินิจฉัยโรค คำแนะนำการปฏิบัติตัวก่อนกลับบ้าน

### โอกาสพัฒนา

1. ลดจุดบริการส่งต่อ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการส่งต่อที่รวดเร็วขึ้นโดยได้มีการ จัดตั้งศูนย์ประสานงานการส่งต่อขึ้น โดยเริ่มดำเนินการ วันที่ ๑/๐๔/๕๘