

โครงการพัฒนารูปแบบการนัดหมายของ คลินิกเฉพาะโรค



ปัญญาหิดล
คุณภาพคน คุณภาพงาน

Mahidol Quality Fair 2014

18-12-2557 ณ ศูนย์การเรียนรู้หิดล ศาลายา

นางสาวศรีวรินทร์ ศรีคง

หน่วยตรวจโรคอายุรศาสตร์ งานการพยาบาลตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช

ที่มาของโครงการ

ระบบนัดมีหลากหลายระบบจำนวน 20 คลินิก
ผู้รับบริการจำนวน 1200-1400 คน/wk

คลินิก	ปีงบประมาณ 2558		ปีงบประมาณ 2559
	ก่อน 13.00 น.	หลัง 13.00 น.	
เนื้องอก	Onco Clinic (10132) 2คน (0169)	Onco Clinic (10132) 2คน (0169)	Onco Clinic (10132) 2คน (0169)
ผิวหนัง	DL Clinic (155น)	Neuro Clinic (Lotus)	Hepatitis Clinic (0154) Lotus
	ADH Clinic (30น)	Neuro Clinic (155น)	DL Clinic (120น)
หู	Hepatitis Clinic (Lotus)	Allergy Clinic (Lotus)	Neuro Clinic (155น)
	DL Clinic (155น)	DL Clinic (155น)	Neuro Clinic (155น)
หูด	DL Clinic (155น)	Lung Clinic Lotus	Neuro Clinic (155น)
	CC Clinic (Lotus)	DL Clinic (155น)	DL Clinic (155น)
โรคหัวใจ	DL Clinic (155น)	DL Clinic (155น)	DL Clinic (155น)
	DL Clinic (155น)	DL Clinic (155น)	DL Clinic (155น)
โรคไต	DL Clinic (155น)	DL Clinic (155น)	DL Clinic (155น)
	DL Clinic (155น)	DL Clinic (155น)	DL Clinic (155น)

ใช้คนในการเตรียมเบอร์คิว
สิ้นเปลืองทรัพยากร



วัตถุประสงค์โครงการ

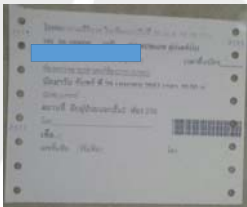
1. เพื่อลดขั้นตอนการเข้ารับบริการและการทำงานของบุคลากร
2. เพื่อลดความแออัดของผู้มารับบริการ
3. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้มารับบริการและบุคลากร

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

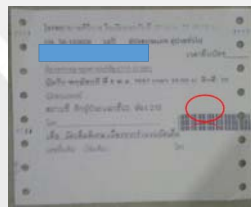
ตัวชี้วัด (KPI)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้			
	ก่อน	หลัง ครั้งที่ 1	หลัง ครั้งที่ 2	หลัง ครั้งที่ 3
- อุบัติการณ์การออกไปนัดผิด < 5 ราย/ wk	50 ราย/สัปดาห์	42 ราย/สัปดาห์	29 ราย/สัปดาห์	10 ราย/สัปดาห์
- อัตราการเลื่อนนัดได้ถูกต้อง ครบถ้วน > 85%	71 %	79%	86%	90%
- อัตราการลงทะเบียนยื่นใบนัด ช่วงเวลา 6-7น. (คลินิกภาคเช้า)	48 %	36%	22%	15%
- อัตราการลงทะเบียนยื่นใบนัด ช่วงเวลา 8-9น. (คลินิกภาคบ่าย)	43 %	29%	16%	7%
- ความพึงพอใจของบุคลากร > 90%	65%	85%	92%	98%
- ความพึงพอใจของรับบริการ > 90 %	63%	70%	82%	98%
- ลดเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากร 1 คน	มีจนท. 2 คน	1.ลดจำนวนบุคลากร 2 คนในการเตรียมเบอร์คิวในแต่ละวัน 2.ลดระยะเวลาการทำงาน 240 นาที / วัน (13-15 น.) = (240 นาที x 260 วัน) / 60 นาที = 1040 ชั่วโมงต่อปี		

ให้ใบนัดผิดบ่อยและเกิดปัญหาในการให้บริการ
ใช้ระบบ SQL ทั้งมีคิวและไม่มีคิว

ใบนัดแบบไม่มีคิว (Before)



ใบนัดแบบมีคิว (After)



ขั้นตอนการดำเนินงาน

ความสูญเสีย/ปัญหา	แนวทางแก้ไข : ที่ใช้ในการแก้ปัญหา
Defect rework & Excessive processing	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยหยิบคิวตรวจผิด/ไม่หยิบคิว ยื่นใบนัดขั้นตอนมาก - แนวทางการปฏิบัติงาน หลากหลาย จนท.แนะนำผู้มารับบริการไม่ถูกต้อง - ระบบนัดหมายมีหลายระบบ ทำให้ออกไปนัดผิดและไม่สามารถเลื่อนนัดผู้ป่วยได้หมดและทำให้ ไม่ทราบจำนวนและไม่สามารถจำกัดจำนวนผู้มารับบริการได้ <ol style="list-style-type: none"> 1. ตั้งจุดบริการรับใบนัดและมีคำแนะนำตามคลินิกตามสีข้อมูล 2. ให้บริการเบ็ดเสร็จโดยผู้ป่วยจะรับคิวตรวจตั้งแต่การรับใบนัด ในวันที่มาตรวจไม่ต้องมาเข้าไม่ต้องมาหยิบคิว 3. ผู้ให้บริการใช้ระบบนัดหมายเดียว เป็นระบบ SQL ที่มีเบอร์คิว หรือใบนัดที่ระบุเวลาตรวจ 4. ลดความผิดพลาดในการนัดหมายโดยใช้ระบบนัดหมายเดียว ที่มีเบอร์คิวระบุในใบนัด
Overproduction	<ul style="list-style-type: none"> - ภาระงานในการผลิตและเตรียมเบอร์คิวในแต่ละสัปดาห์ ไว้เป็นจำนวนมาก <ol style="list-style-type: none"> 5. ไม่ต้องเตรียมคิวตรวจ และใช้ระบบนัดหมายทดแทนทำให้การทำงานให้สิ้นเปลืองได้
Waiting	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้มารับบริการมารอที่หน่วยตรวจตั้งแต่เข้าเพื่อรอหยิบคิวตรวจ <ol style="list-style-type: none"> 6. ให้บริการกระจายอย่างสม่ำเสมอตามคิวตรวจ โดยที่ผู้ป่วยไม่ต้องมาแต่เข้ายกเลิกการหยิบคิวตรวจ

งบประมาณที่ใช้

ก่อนการดำเนินงาน

1. ค่ากระดาษ 100 แผ่น/wk x 3 บาท = 300 บาท/wk
2. คลิปหนีบกระดาษ 14 กล่อง x 10 บาท = 140 บาท /wk
3. หลักระดาษกระดาษ 22 อัน x 40 บาท = 880 บาท/ปี
4. ค่าหมึกพิมพ์ 100 แผ่น/wk x 1 บาท = 100 บาท/wk

หลังการดำเนินงาน (โดยไม่ใช้วัสดุทำคิวเบอร์)

ทำให้ลดค่าใช้จ่าย = 28,960 บาทต่อปี

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้งาน

1. ข้อจำกัดของการเพิ่มจำนวนการนัดหมาย แต่หากต้องการเพิ่มการนัดหมายที่เกินจำนวน (นัดพิเศษพิเศษ) ยังคงให้นัดเป็นคลินิกรวม แต่ยังคงมีคิวระบุในใบนัด
2. พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานและมีการควบคุมการให้ได้ตามมาตรฐานและทำให้ครบทุกคลินิกให้เป็นแนวทางเดียวกัน
3. แผนการที่จะพัฒนาต่อเนื่องต่อไป โครงการผลักดันระบบนัดหมายเป็นระบบเดียว (Lotus note) ในทุกคลินิก