

โครงการ Re – Design Service @ OPD 2

หัวข้อ การพัฒนางานประจำ ด้านการบริหารจัดการ (Leadership & Management / HR)

ผู้รับผิดชอบโครงการ: นางสาวธิติสดา ชื่นใจ (พยาบาลวิชาชีพ ห้องตรวจพิเศษศัลยกรรม 2 งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่) และ คณะ

ติดต่อ/ประสานงาน: เบอร์โทรศัพท์ 080-1253597 E-mail : Titisuda.chounjai@cmu.ac.th

ความเป็นมา/ความสำคัญของปัญหา และสาเหตุของปัญหา (Identify cause of problem)

งานบริการผู้ป่วยนอก ถือเป็นบริการด่านแรกของโรงพยาบาล เพื่อให้บริการด้านการตรวจรักษาที่ครอบคลุมด้านการพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและฟื้นฟูร่างกาย ความรวดเร็วของการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการด้านสุขภาพ ซึ่งการให้บริการในสถานพยาบาลส่วนใหญ่มักพบปัญหาเรื่องความเจ็บป่วยทางกาย อาการเปลี่ยนแปลงทรุดลงระหว่างรอตรวจ ระยะเวลาการให้บริการที่ยาวนาน ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้ภาวะสุขภาพของผู้รับบริการแย่ลงและมีผลกระทบด้านจิตใจ ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี และ เกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสถานพยาบาล รวมไปถึงสภาพจิตใจของผู้ให้บริการทั้งแพทย์ พยาบาล แลบุคลากรในทุกระดับ

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ได้ให้ความสำคัญกับการบริการ และ ระยะเวลาการให้บริการของห้องตรวจต่างๆ จึงมีการกำหนดตัวชี้วัดระยะเวลาการให้บริการเพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ในมิติประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน โดยกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ไม่เกิน 150 นาที ทั้งนี้เพื่อสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล คือ ต้องการเป็นโรงพยาบาลในดวงใจ เพื่อยกระดับสุขภาวะมนุษยชาติอย่างยั่งยืน และได้ยึดตามแผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาล มุ่งเน้นการรักษาแบบบูรณาการที่เป็นเลิศ ภายใต้เข็มมุ่ง Spiritual Healthcare in Action (SHA) เพื่อให้เกิดระบบบริการสุขภาพที่ยั่งยืน โดยอาศัยมิติจิตวิญญาณของผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ ก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง และ บุคลากรมีความสุขในการทำงาน

ห้องตรวจพิเศษศัลยกรรม 2 งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน เป็นห้องตรวจที่ให้บริการผู้ป่วยกลุ่มโรคศัลยกรรมประสาท และ ทางเดินปัสสาวะ มีผู้รับบริการเฉลี่ยเดือนละ 2,600 – 2,800 ราย โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยกลุ่มโรคศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ ที่ผ่านมาพบว่า ห้องตรวจมีระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ย 227 นาที ซึ่งยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่โรงพยาบาลได้กำหนดไว้ ทั้งนี้พบปัญหาด้านการบริหารจัดการในกระบวนการคัดกรอง การจัดลำดับคิวพบแพทย์ ความแออัดในการให้บริการ รวมถึงจำนวนบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้เกิดความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำ และ คณะ จึงได้ให้ความสำคัญกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในทุกกระบวนการให้บริการของห้องตรวจ จึงได้ร่วมกันพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการ ลดข้อร้องเรียน ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ และ บุคลากรมีความสุขในการทำงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนารูปแบบระบบบริการของห้องตรวจ
2. เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการ (Service Cycle Time)
3. เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (Top Box)

การศึกษาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Study best practices) มีการสืบค้นข้อมูลจากงานวิจัย และ หลักฐานเชิงประจักษ์ ได้แก่

Wannajak, K., Leethongdissakul, S., & Hirunwatthanakul, P. (2023). การพัฒนารูปแบบการจัดการบริการเพื่อลดระยะเวลารอคอยของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวมินทร์ จังหวัดกาฬสินธุ์. *UBRU Journal for Public Health Research*, 12(3), 82-91.

อัจฉรา วรรณสรสวาง. (2021). ผลการใช้แนวปฏิบัติลดระยะเวลารอคอยแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนารายณ์ มหาราช. *วารสาร สุขภาพ และ สิ่งแวดล้อม ศึกษา*, 6(4), 181-189.

Subburaman, G. B. B., Munavalli, J. R., Ravilla, T., Mertens, H., Webers, C., Vasudeva Rao, S., & van Merode, F. (2023). Managing Outpatient Cycle Times in Hospitals Using Integrated Closed-Loop Approaches. *Health Services Insights*, 16, 11786329221145858.

Aziati, A. N., & Hamdan, N. S. B. (2018, March). Application of queuing theory model and simulation to patient flow at the outpatient department. In *Proceedings of the international conference on industrial engineering and operations management bandung, Indonesia* (pp. 3016-3028).

การวางแผนพัฒนาคุณภาพ (Plan)

1. ทบทวนข้อมูลระยะเวลารอคอยการให้บริการ (Service Cycle Time), ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Top Box)
2. ศึกษาแนวทางทางการปรับปรุงระบบบริการ และ การจัดลำดับคิวในแผนกผู้ป่วยนอกจากงานวิจัย และหลักฐานเชิงประจักษ์
3. ชี้แจงวัตถุประสงค์ของโครงการแก่หน่วยงาน
4. ประชุมทีมบุคลากรในหน่วยงานร่วมวางแผนและออกแบบระบบ มีการกำหนดตัวชี้วัด
5. ปรับปรุงระบบการทำงานในกระบวนการคัดกรอง การจัดระบบคิวพบแพทย์ กรณีผู้ป่วยใหม่ และการปรับ slot นัดผู้ป่วย
6. มีการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวในทุกๆวันที่ให้บริการผู้ป่วย และ มีการตรวจสอบระยะเวลารอคอยการให้บริการ (Service Cycle Time), ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Top Box)
7. จัดประชุมทีมบุคลากรในหน่วยงานเป็นระยะๆ เพื่อสอบถามถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

การนำแผนไปปฏิบัติ (Do)

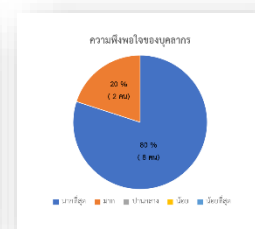
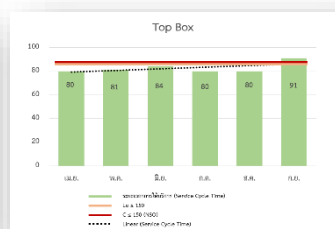
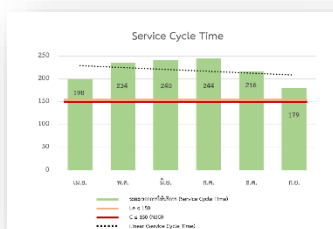
1. ปรับปรุงระบบการทำงานในกระบวนการคัดกรอง การจัดระบบคิวพบแพทย์ กรณีผู้ป่วยใหม่



2. การปรับ slot นัดผู้ป่วย

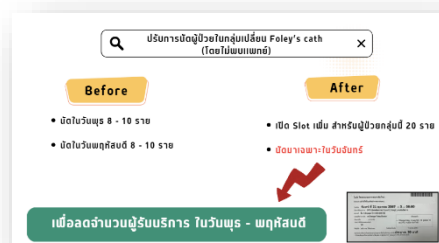
ปรับปรุง slot ในการนัดผู้ป่วย																									
Before	After																								
ภาพเช้า <table border="1"> <tr><td>9:30 - 10:00</td><td>25 คน</td></tr> <tr><td>10:00 - 10:30</td><td>25 คน</td></tr> <tr><td>10:30 - 11:00</td><td>25 คน</td></tr> </table> ภาพบ่าย <table border="1"> <tr><td>14:30 - 15:00</td><td>25 คน</td></tr> <tr><td>15:00 - 15:30</td><td>25 คน</td></tr> </table> รวม 125 คน	9:30 - 10:00	25 คน	10:00 - 10:30	25 คน	10:30 - 11:00	25 คน	14:30 - 15:00	25 คน	15:00 - 15:30	25 คน	ภาพเช้า <table border="1"> <tr><td>9:00 - 9:30</td><td>20 คน</td></tr> <tr><td>9:30 - 10:00</td><td>20 คน</td></tr> <tr><td>10:00 - 10:30</td><td>20 คน</td></tr> <tr><td>10:30 - 11:00</td><td>20 คน</td></tr> <tr><td>11:00 - 11:30</td><td>20 คน</td></tr> </table> ภาพบ่าย <table border="1"> <tr><td>14:00 - 14:30</td><td>20 คน</td></tr> <tr><td>14:30 - 15:00</td><td>20 คน</td></tr> </table> รวม 140 คน	9:00 - 9:30	20 คน	9:30 - 10:00	20 คน	10:00 - 10:30	20 คน	10:30 - 11:00	20 คน	11:00 - 11:30	20 คน	14:00 - 14:30	20 คน	14:30 - 15:00	20 คน
9:30 - 10:00	25 คน																								
10:00 - 10:30	25 คน																								
10:30 - 11:00	25 คน																								
14:30 - 15:00	25 คน																								
15:00 - 15:30	25 คน																								
9:00 - 9:30	20 คน																								
9:30 - 10:00	20 คน																								
10:00 - 10:30	20 คน																								
10:30 - 11:00	20 คน																								
11:00 - 11:30	20 คน																								
14:00 - 14:30	20 คน																								
14:30 - 15:00	20 คน																								

การกำกับติดตาม/การตรวจสอบ(Check)



แผนพัฒนา/ปรับปรุงต่อเนื่อง (Act)

ภายหลังการปรับระบบบริการ พบว่า ระยะเวลาการให้บริการลดลง ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แต่ยังมีความแออัดของจำนวนผู้รับบริการในกลุ่มศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ จึงมีแผนพัฒนา ดังนี้



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ความสำเร็จในครั้งนี้เกิดขึ้นได้จากการมองเห็นปัญหาเดียวกัน และ บุคลากรในห้องตรวจมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง พร้อมร่วมกันพัฒนาระบบบริการให้ดีขึ้น โดยใช้ค่านิยม CQI²T ในการทำงาน เพื่อเป้าหมายเดียวกัน คือ การเป็นโรงพยาบาลในดวงใจ

ผลกระทบที่สร้างคุณค่า

ภายหลังการปรับปรุงระบบบริการ พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีแนวโน้มที่ลดลง แม้จะยังไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด แต่ก็ได้มีการวางแผนพัฒนาต่อเนื่อง เพื่อให้ถึงเกณฑ์เป้าหมาย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และ บุคลากรมีความสุขในการทำงาน