

1.ชื่อผลงาน : ลดระยะเวลารอคอย ห้องตรวจโรคกุมารเวช

2.คำสำคัญ : 1.ระยะเวลารอคอย

2.Ambulatory clinic

3. ประสิทธิภาพการบริการ

4.Admission center

5.D/C Planing

3.สรุปผลงานโดยย่อ : ระยะเวลารอคอยในการตรวจ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ผลกระทบที่เกิดจากการรอคอยนาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการตรวจรักษา และความไม่พึงพอใจในบริการ ส่งผลเสียต่อสุขภาพของผู้รับบริการ เมื่อมีการปรับเปลี่ยนทางกายภาพ และกระบวนการให้คำปรึกษา จึงช่วยลดระยะเวลารอคอยในการตรวจ ป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนได้

4.หน่วยงานเจ้าของผลงาน :ห้องตรวจโรคกุมารเวช กองกุมารเวชกรรม รพ.ร.ร.6

5.ชื่อ-สกุลของสมาชิกในทีม : บุคลากรห้องตรวจโรคกุมารเวช

ที่ปรึกษา : ผอ.กกว.รพ.ร.ร.6 และ หน.พยาบาล แผนกพยาบาลกุมารเวชกรรม

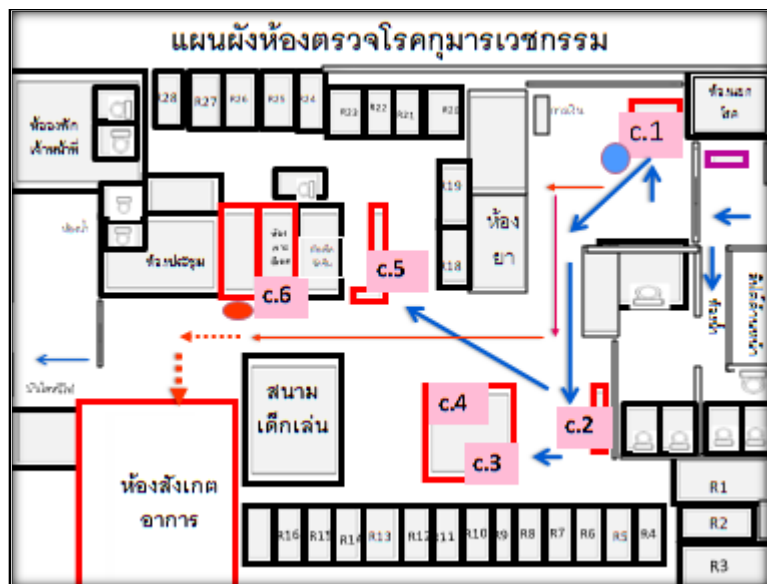
6.ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

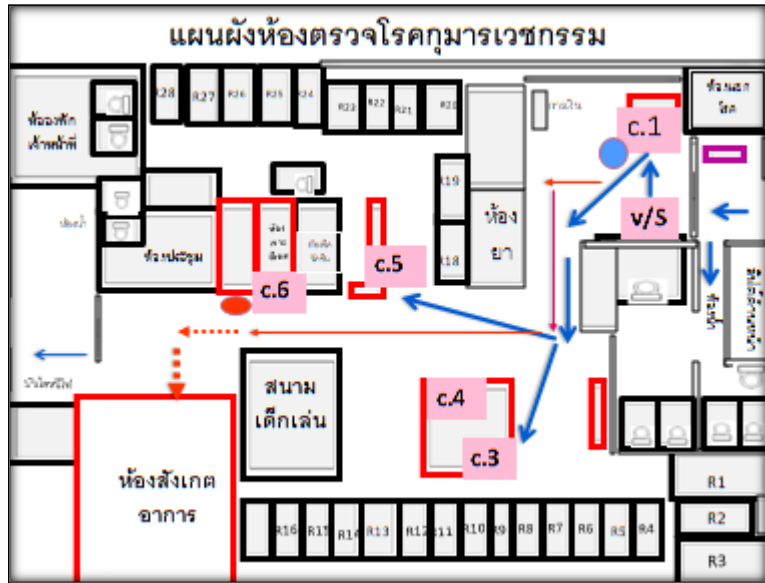
จากสถิติ ปี 2563 ห้องตรวจโรคกุมารเวช กกว.รพ.ร.ร.6 มีจำนวนผู้รับบริการเฉลี่ย 200 ราย/วัน ซึ่งถือว่าไม่มากนัก เมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากร ทำให้การประเมินผู้ป่วยแรกรับอาจไม่ทั่วถึง เกิดความล่าช้าในการส่งตรวจ และยังพบผู้ป่วยอาการทรุดลงขณะรอตรวจ อีกทั้งระบบการ Consult ยังมีความซับซ้อนในการส่งปรึกษา โดยมีลำดับดังนี้ Resident 1 - Resident 2-Resident 3- staff ทำให้ใช้ระยะเวลาในการตรวจวินิจฉัยค่อนข้างนาน อัตราเฉลี่ย 80 นาที/ราย ตั้งแต่แรกรับจนจำหน่ายกลับบ้าน ในผู้ป่วย Admit พบว่ายังมีผู้ป่วยอีกหลายรายที่ต้องการคำแนะนำในการเข้าพักใน รพ. ทำให้แพทย์ต้องใช้ระยะเวลานานในการอธิบาย และหลังทำเรื่องadmit แล้วไม่สามารถเข้าพักที่ ward ได้ เนื่องจากไม่สามารถจำหน่ายผู้ป่วยเก่าได้ ทำให้ผู้ป่วยที่ต้องได้รับการดูแลต่อเนื่องที่ ward เกิดความล่าช้า ใช้เวลาเฉลี่ยมากกว่า 60 นาที/ราย ห้องตรวจโรคกุมารเวชฯ จึงได้จัดให้มีการปรับเปลี่ยนจุดประเมินสัญญาณชีพ ก่อนการซักประวัติ เพื่อให้พยาบาลสามารถประเมินสัญญาณชีพร่วมกับอาการแรกรับได้อย่างถูกต้อง ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาได้ทันทีที่ส่งตรวจได้อย่างรวดเร็วและการนำระบบคิวอัตโนมัติเข้ามาใช้เพื่อความรวดเร็วในการออกเอกสารเพื่อส่งตรวจยังเคาน์เตอร์ต่างๆ พัฒนาระบบการ consult ให้ Resident 1 สามารถ consult staff ลดขั้นตอนในการปรึกษา จัดตั้ง Admission center ให้คำปรึกษาเรื่องการนอน รพ. ลดขั้นตอนการอธิบายของแพทย์ อีกทั้งมีการประสานงานกับ ward ในการทำ D/C Planing เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถกลับบ้านก่อนเที่ยงได้ และสามารถรับผู้ป่วยใหม่ได้ทันที

- 7.วัตถุประสงค์ :
- 1.เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย
 - 2.เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
 - 3.ไม่พบอุบัติเหตุการณ์ผู้ป่วยอาการทรุดลงขณะตรวจ

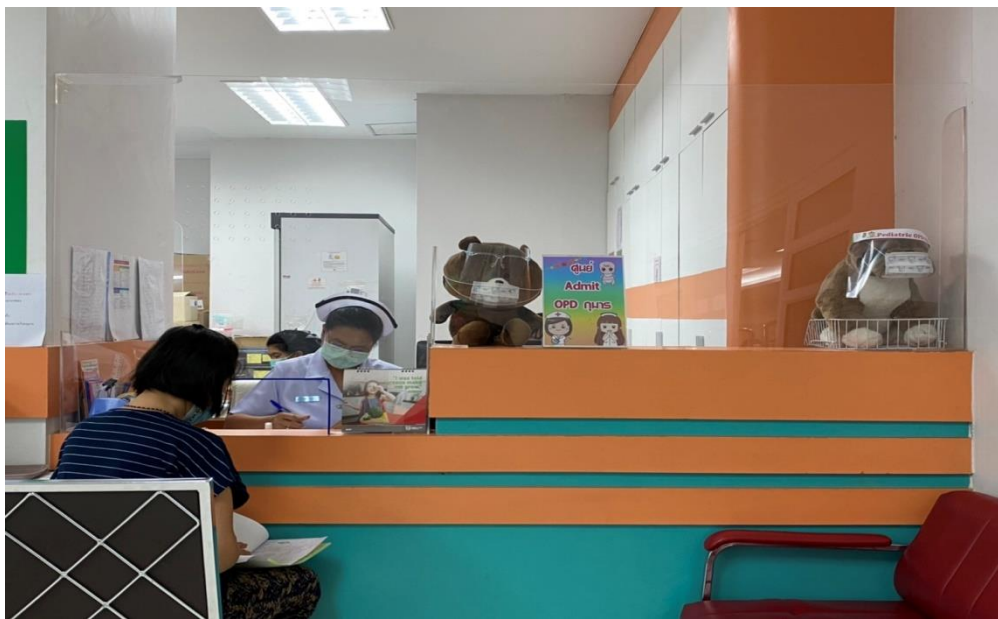
8.กิจกรรมการพัฒนา :

1.ปรับเคาเตอร์ประเมินสัญญาณชีพ จากเดิม เป็นการซักประวัติก่อนประเมินสัญญาณชีพ เปลี่ยนเป็นการประเมินสัญญาณชีพก่อนการซักประวัติ เพื่อให้พยาบาลประเมินอาการแรกรับร่วมกับสัญญาณชีพก่อนส่งผู้ป่วยรอตรวจ กำหนดเกณฑ์การจัดลำดับความเร่งด่วนในเข้ารับการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยเด็ก เพื่อป้องกันอาการทรุดลงขณะรอตรวจ และการใช้ระบบคิวอัตโนมัติซึ่งมีรายละเอียดคิว ชื่อผู้ป่วย หมายเลขเคาเตอร์ ทำให้ผู้ป่วยไม่สับสนสามารถส่งผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น





2. จัดให้มี Ambulatory clinic เพื่อลดการ consult จากแพทย์หลายขั้นตอน การจัดห้องตรวจ Resident 1 ติดกับห้องตรวจ Staff เพื่อความสะดวกในการ consult
3. จัดตั้ง Admission center เพื่อลดขั้นตอนการทำเรื่องนอน รพ.

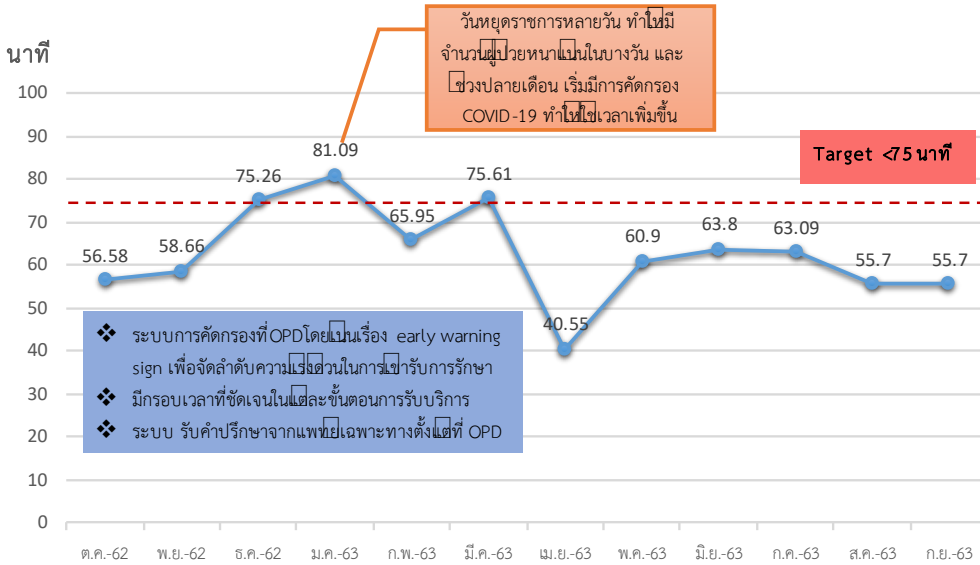


4. จัดทำโครงการ D/C ก่อนเที่ยง
ทำให้ลดระยะเวลาในการรอตรวจและทำเรื่องนอน รพ. ป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการส่งต่อผู้ป่วยให้ได้รับการดูแลต่อเนื่องที่ ward และจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้านได้อย่างรวดเร็ว

9.การประเมินผลการเปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ :

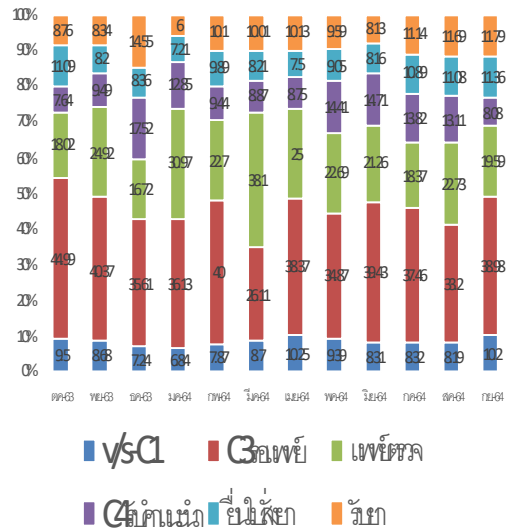
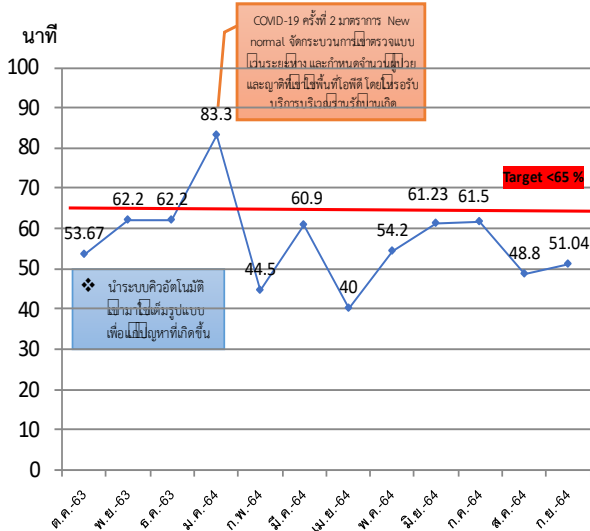
1.ระยะเวลาในการรอคอยเฉลี่ยในการรับการรักษาที่ห้องตรวจโรคกุมารฯ(นาที) (ต.ค.62-ก.ย.63)

**ระยะเวลาในการรอคอยเฉลี่ยในการรับการรักษาที่ห้องตรวจโรค(นาฬิกา)
ต.ค.62-ก.ย.63 กองกุมารเวชกรรม รพร.6**

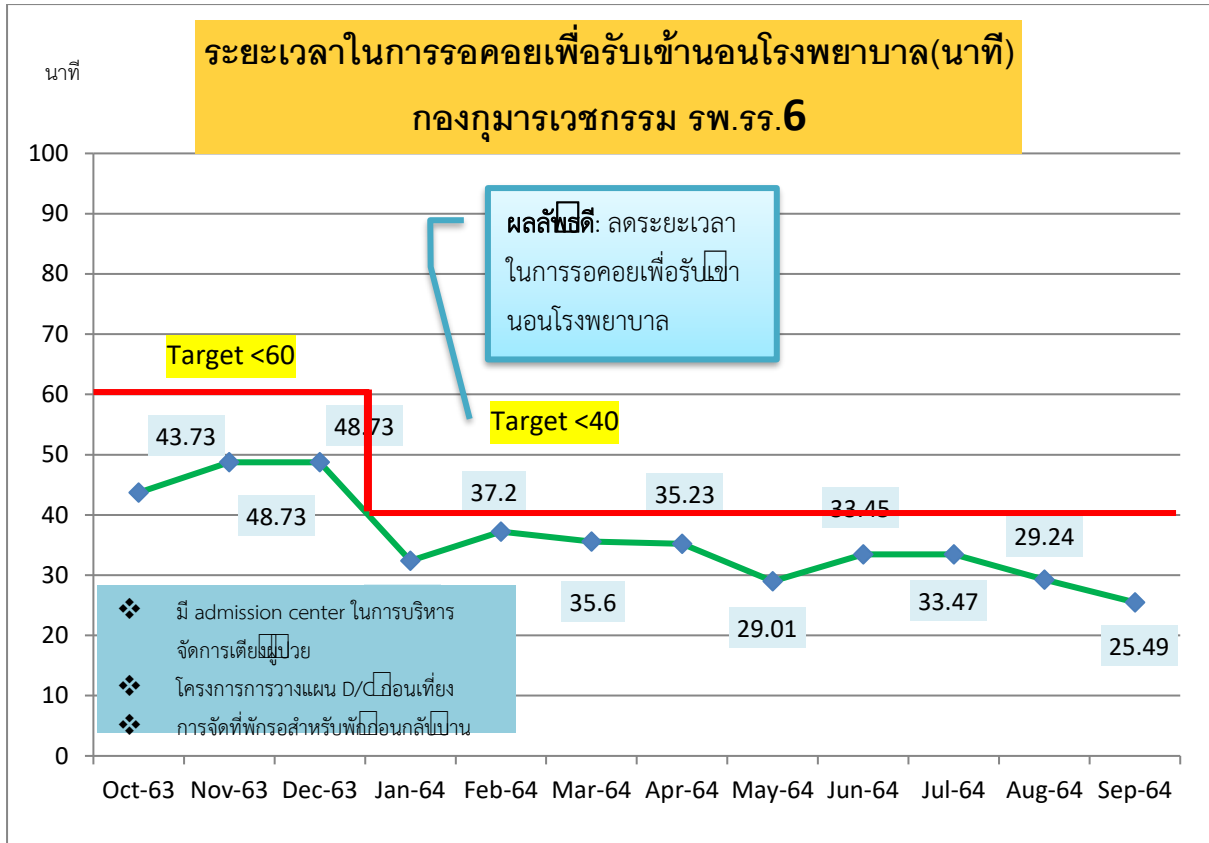


2.ระยะเวลาในการรอคอยเฉลี่ยในการรับการรักษาที่ห้องตรวจโรคกุมารเวช(นาฬิกา) (ต.ค.63-ก.ย.64)

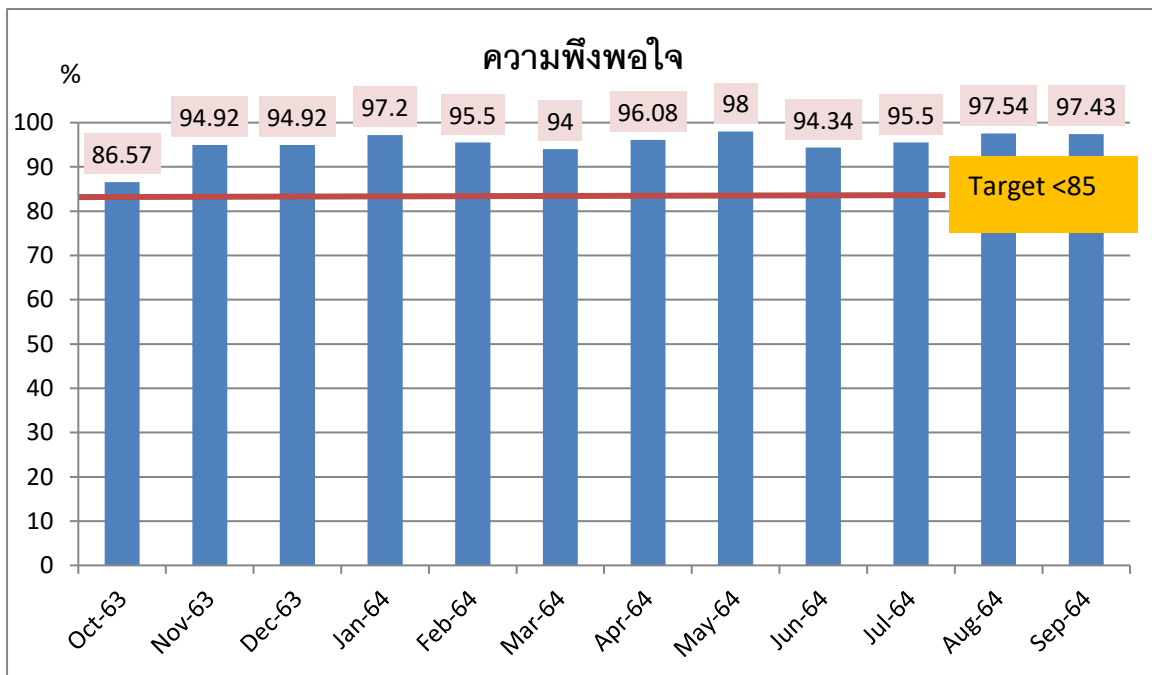
**ระยะเวลาในการรอคอยเฉลี่ยในการรับการรักษาที่ห้องตรวจโรค(นาฬิกา)
กองกุมารเวชกรรม รพร.6 (ต.ค.63-ก.ย.64)**



3.ระยะเวลาในการรอคอยการ Admit 36.02 นาที/ราย



4. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ 95 %



5. ไม่พบอุบัติการณ์ผู้ป่วยอาการทรุดลงขณะตรวจ

10.บทเรียนที่ได้รับ :

- 1.บุคลากรทุกคนมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อน เพื่อลดระยะเวลาารอคอย ณ จุดบริการ
- 2.การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยความร่วมมือจากทุกสาขาชีพ
- 3.การปรับเปลี่ยนทางกายภาพ ช่วยเพื่อประสิทธิภาพการบริการที่รวดเร็ว

11.การติดต่อกับทีมงาน :ห้องตรวจโรคกุมารเวช เบอร์โทรศัพท์ 94105E-mail address :

pui.opd62@gmail.com