

**ชื่อผลงาน :** การพัฒนาระบบการจับคิวทำฟัน ระยะที่ 1

**คำสำคัญ :** ระบบการนัดหมายทำฟัน, การจับคิวอุดฟัน, งานทันตกรรมหัตถการ, การพัฒนาระบบการจับคิวทำฟัน

**สรุปผลงานโดยย่อ :**

ทางแผนกทันตกรรมหัตถการได้รวบรวมข้อขัดข้องและข้อเสนอแนะจากการร้องเรียนของผู้ป่วยที่มาจับคิวอุดฟัน โดยเบื้องต้นประเมินข้อร้องเรียนที่เป็น 5 อันดับแรกที่สามารถปรับปรุงขั้นตอนและพัฒนาได้ คือ 1.ความไม่เข้าใจขั้นตอนการจับคิว 2.ผู้ป่วยทำบัตรคิวกันเองแล้วเกิดปัญหาขัดแย้งกัน 3.มีการรับจ้างเพื่อจับคิวทำฟัน 4.อยากทราบจำนวนคิวที่รับในแต่ละวันก่อนมาจับคิว 5.จุดลงทะเบียนรับคิวมีหลายจุด หลังจากรวบรวมข้อขัดข้องและข้อเสนอแนะทางกองทันตกรรมจึงได้มีแนวทางแก้ปัญหาดังต่อไปนี้ คือ เรื่องการสื่อสารขั้นตอนในการจับคิวได้ทำวีดิทัศน์ ป้ายประกาศ และจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์เพื่อตอบคำถามและข้อสงสัย เรื่องลำดับคิวในการรับบริการได้จัดทำเก้าอี้เป็นลำดับคิว โดยมีป้ายบอกลำดับคิวและประเภทงานที่ทำให้ผู้ป่วยนั่งรออย่างชัดเจน แล้วเรียกมาลงทะเบียนตามลำดับคิวที่นั่ง เรื่องรับจ้างจับคิวทำฟันกำหนดให้คนที่มาลงคิวนำบัตรประชาชนผู้ที่มารับบริการมาลงทะเบียนทุกครั้ง เรื่องอยากทราบจำนวนคิวที่รับในแต่ละวันก่อนมาจับคิวสามารถโทรมาสอบถามหรือดูป้ายประกาศได้ล่วงหน้าก่อน 1 วัน เรื่องจุดลงทะเบียนรับคิวมีหลายจุดได้ปรับเปลี่ยนจุดลงคิวอุดฟันและชุดหินปูนให้มาอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อความสะดวกของผู้ป่วย ผลจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพบว่า ข้อร้องเรียนในการจับคิวลดลง และความพึงพอใจของผู้ป่วยในการรับบริการสูงขึ้น

**ชื่อและที่อยู่องค์กร :** แผนกทันตกรรมหัตถการ กองทันตกรรม รพ.ร.ร.6

**สมาชิกทีม :** พ.ท.หญิงอัญญารัตน์ พรหมโยธิน และ พ.ท.หญิงวิลาสินี เฉยพ่วง

**ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :**

ระบบการนัดหมายทำฟันของกองทันตกรรม รพ.ร.ร.6 มี 3 ระบบคือ 1.ระบบนัดคิวล่วงหน้าโดยระบุวัน เวลาที่ชัดเจนสำหรับผู้ป่วยกลุ่มทหาร เจ้าหน้าที่ใน รพ. ผู้ป่วยสูงอายุและพิการ 2.ระบบคิวฉุกเฉิน สำหรับผู้ป่วยกลุ่มโรคทางระบบ ผู้ป่วยใน และผู้ป่วยฉุกเฉิน 3.ระบบจับคิว สำหรับประชาชนทั่วไปและผู้ที่ต้องการอยากทำฟันในวันนั้น ทางแผนกทันตกรรมหัตถการได้รวบรวมข้อขัดข้องและข้อเสนอแนะจากการร้องเรียนของผู้ป่วยที่มาจับคิวอุดฟัน โดยเบื้องต้นประเมินข้อร้องเรียนที่เป็น 5 อันดับแรกที่สามารถปรับปรุงขั้นตอนและพัฒนาได้ คือ 1.ความไม่เข้าใจขั้นตอนการจับคิว 2.ผู้ป่วยทำบัตรคิวกันเองแล้วเกิดปัญหาขัดแย้งกัน 3.มีการรับจ้างเพื่อจับคิวทำฟัน 4.อยากทราบจำนวนคิวที่รับในแต่ละวันก่อนมาจับคิว 5.จุดลงทะเบียนรับคิวมีหลายจุด หลังจากรวบรวมข้อขัดข้องและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม ทางแผนกได้รายงานให้กองทันตกรรมทราบ กองทันตกรรมจึงได้มีการจัดประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ป่วยและบุคลากรทางทันตกรรม

**วัตถุประสงค์ :**

- 1.เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบการจับคิว ให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงการรับบริการได้อย่างถูกต้องและมีความเข้าใจในบริการแบบเป็นรูปธรรม
- 2.เพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วย และลดข้อร้องเรียนเพื่อการบริการที่ดีขึ้น

**กิจกรรมการพัฒนา :**

ลำดับ	ปัญหาข้อร้องเรียน	ก่อนการปรับปรุง (ระบบจับคิวแบบเก่า)	แนวทางแก้ไข ปรับปรุง (ระบบจับคิวแบบใหม่)
1.	ความไม่เข้าใจขั้นตอนการจับคิว	มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการมารับบริการ แต่ผู้ป่วยไม่ค่อยอ่าน ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารขั้นตอนในการจับคิวทำฟัน	1.ทำวีดิทัศน์ขั้นตอนการจับคิว วิธีการมารับบริการทางทันตกรรม และตอบคำถามที่ผู้ป่วยสงสัย เพื่อให้ผู้ป่วยนั่งดูระหว่างรอตรวจ หรือสามารถ scan QR code เพื่อดูข้อมูลได้ หรือสามารถดูขั้นตอนการจับคิวได้ใน website กองทันตกรรม รพ.ร.ร.6 2.จัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อตอบคำถามและข้อสงสัย

			3.ทำป้ายประชาสัมพันธ์ขึ้นตอนการมารับบริการให้ผู้ป่วยอ่าน
2.	ผู้ป่วยทำบัตรคิวกันเอง แล้วเกิดปัญหาขัดแย้งกันในเรื่องลำดับการมาก่อน-หลัง การแซงคิว ในช่วงเวลาก่อนลงคิวที่เจ้าหน้าที่จะมา	ผู้ป่วยเอากระดาษมาเขียนคิวกันเอง แล้วบางครั้งเกิดการขีดชื่อกันออก	จัดเก้าอี้นั่งเป็นลำดับคิว โดยมีป้ายบอกลำดับคิวและประเภทงานที่ทำให้ผู้ป่วยนั่งรออย่างชัดเจน ไม่ต้องยืนรอแล้วเรียกมาลงทะเบียนตามลำดับคิวที่นั่ง
3.	มีการรับจ้างเพื่อจับคิวทำฟัน	จ้างคนในพื้นที่ รพ. มาลงชื่อในกระดาษที่ผู้ป่วยทำกันเองแทน	กำหนดให้คนที่มาลงคิวนำบัตรประชาชนผู้ที่มารับบริการมาลงทะเบียนทุกครั้งในการลงคิวกับเจ้าหน้าที่ เพื่อตัดปัญหาการรับจ้าง
4.	อยากทราบจำนวนคิวที่รับในแต่ละวันก่อนมาจับคิว	จำนวนคิวผู้ป่วยที่รับในแต่ละวันผู้ป่วยจะทราบต่อเมื่อมาถึง รพ. แล้วเห็นประกาศ	1.ประชาสัมพันธ์เบอร์ติดต่อประจำแผนก เพื่อให้ผู้ป่วยโทรสอบถามจำนวนคิวได้ล่วงหน้าก่อน 1 วัน 2.ติดประกาศจำนวนคิวผู้ป่วยที่รับในแต่ละวัน ณ ตำแหน่งที่ลงคิวล่วงหน้า
5.	จุดลงทะเบียนรับคิวมีหลายจุด	จุดลงทะเบียนจุดหินปูนกับอุดฟันอยู่กันคนละสถานที่กัน ทำให้ผู้ป่วยสับสนและต้องใช้เจ้าหน้าที่ในการกำกับดูแลหลายคน	1.ปรับเปลี่ยนจุดลงคิวอุดฟันและจุดหินปูนให้มาอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อความสะดวกของผู้ป่วย 2.ใช้เจ้าหน้าที่ในการกำกับดูแลเหลือแค่ 1 คน

แนวคิดการออกแบบกิจกรรม : ใช้แนวคิดคุณภาพพื้นฐาน 3P (Purpose-Process-Performance)

ระยะเวลาการดำเนินการ : 16 ก.ย. 63 – 16 ก.ย. 64

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น :

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)	
		ก่อน	หลัง (1 เดือน)
ข้อร้องเรียนในการจับคิว	0 ครั้ง	10 ครั้ง	0 ครั้ง
ความพึงพอใจของผู้ป่วย	>80%	60%	80%

บทเรียนที่ได้รับ :

- 1.การเปลี่ยนแปลงการจับคิวของแผนกทันตกรรมหัตถการที่เกิดขึ้น ตั้งแต่เริ่มดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน (1 เดือน) ทางแผนกทันตกรรมหัตถการ ยังไม่ได้รับข้อร้องเรียนใดๆ ซึ่งทำให้ประเมินว่าการปรับปรุงครั้งนี้นั้นทางแผนกทันตกรรมหัตถการสามารถสื่อสารกับผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามทางแผนกยังจะมีการพัฒนาขึ้นไปอีก ร่วมกับการจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ป่วยกลุ่มนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อยอดเยี่ยมไปได้อีก และเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ป่วยที่มารับบริการ
- 2.สิ่งที่จะทำในอนาคตในการจับคิวทำฟันคือ เครื่องกดบัตรคิวอัตโนมัติแบบใช้บัตรประชาชน (ระยะที่ 2) และมุ่งหวังไปสู่ระบบการจองคิวทำฟัน online ผ่านแอปพลิเคชัน (ระยะที่ 3)

การติดต่อกับทีมงาน : พ.ท.หญิงวิลาสินี เฉยพ่วง กองทันตกรรม รพ.ร.6 โทร.93054 E-mail : am\_wila@hotmail.com

แบบแสดงความจำนงเข้าร่วมนำเสนอผลงาน  
งานมหกรรมคุณภาพ รพ.ร.ร.6 ครั้งที่ 17 ประจำปี 2563  
วันที่ 26 – 27 พ.ย. 63  
ณ ห้องประชุมดุสิตธานี และห้องประชุมใหญ่  
อาคารเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบ พระชนมพรรษา ชั้น 10

---

กองทันตกรรม รพ.ร.ร.6

จำนวนผลงานที่ส่งเข้าร่วมทั้งหมด 1 ผลงาน

ชื่อผลงาน : การพัฒนาระบบการจับคิวทำฟัน ระยะที่ 1  
ชื่อเจ้าของผลงาน : พ.ท.หญิงอัญญารัตน์ พรหมโยธิน และ พ.ท.หญิงวิลาสินี เฉยพ่วง  
ชื่อและที่อยู่องค์กร : แผนกทันตกรรมหัตถการ กองทันตกรรม รพ.ร.ร.6  
การติดต่อกับทีมงาน : พ.ท.หญิงวิลาสินี เฉยพ่วง กองทันตกรรม รพ.ร.ร.6 โทร.93054  
E-mail : am\_wila@hotmail.com