

**ชื่อผลงาน/โครงการ/นวัตกรรม** โครงการลดระยะเวลาในการรับย้ายผู้ป่วยจากสถานพยาบาลอื่น เพื่อมารับการตรวจหรือรักษาต่อ(case refer)

**คำสำคัญ** 1)Lean process 2)ขั้นตอนการรับย้ายผู้ป่วยจากสถานพยาบาลอื่น

**สรุปผลงานโดยย่อ** ใช้แนวคิด Lean process ในการลดขั้นตอนการรับย้ายผู้ป่วยจากสถานพยาบาลอื่น เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัยกับผู้ป่วย

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ** หออภิบาลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจ กองกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

**สมาชิกทีม** พยาบาลหออภิบาลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจ กองกุมารเวชกรรม รพ.รร6

**ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ**

โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการทางการแพทย์ในระดับตติยภูมิ มีศักยภาพในการดูแลและตรวจรักษาผู้ป่วยโรคที่มีความรุนแรงและซับซ้อน การรับย้ายผู้ป่วยจากสถานพยาบาลอื่น เพื่อมารับการตรวจหรือรักษาต่อ เป็นหนึ่งในกระบวนการให้บริการผู้ป่วยที่สำคัญของโรงพยาบาล

ที่ผ่านมา หออภิบาลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจ กองกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบปัญหาและอุปสรรค ในการรับย้ายผู้ป่วยจากสถานพยาบาลอื่น ในขั้นตอนการติดต่อทำเอกสารสิทธิ์และการทำหลักฐานการนอนโรงพยาบาล ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการค่อนข้างนาน 2-4 ชั่วโมง และญาติผู้ป่วยต้องเดินทางไปติดต่อหลายจุด เกิดความสับสนและไม่พึงพอใจ ทำให้การรักษาของผู้ป่วยเกิดความล่าช้า จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้หออภิบาลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจ เห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงทำ **โครงการลดระยะเวลาในการรับย้ายผู้ป่วยจากสถานพยาบาลอื่น เพื่อมารับการตรวจหรือรักษาต่อ** ซึ่งเป็นการใช้แนวคิด Lean process ในการลดขั้นตอนการรับย้ายผู้ป่วยจากสถานพยาบาลอื่น เพื่อให้ระบบการส่งต่อผู้ป่วยมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัยกับผู้ป่วย

**เป้าหมาย/วัตถุประสงค์**

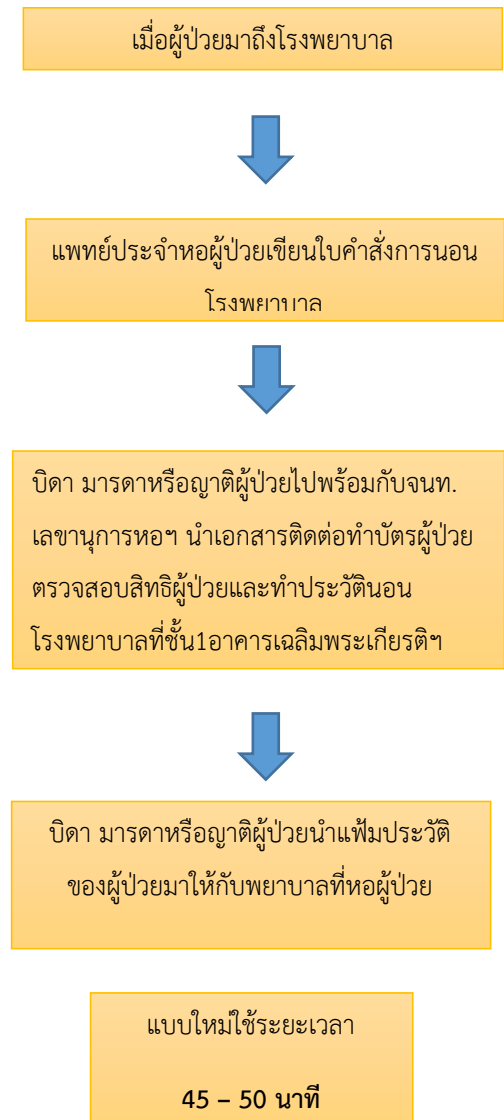
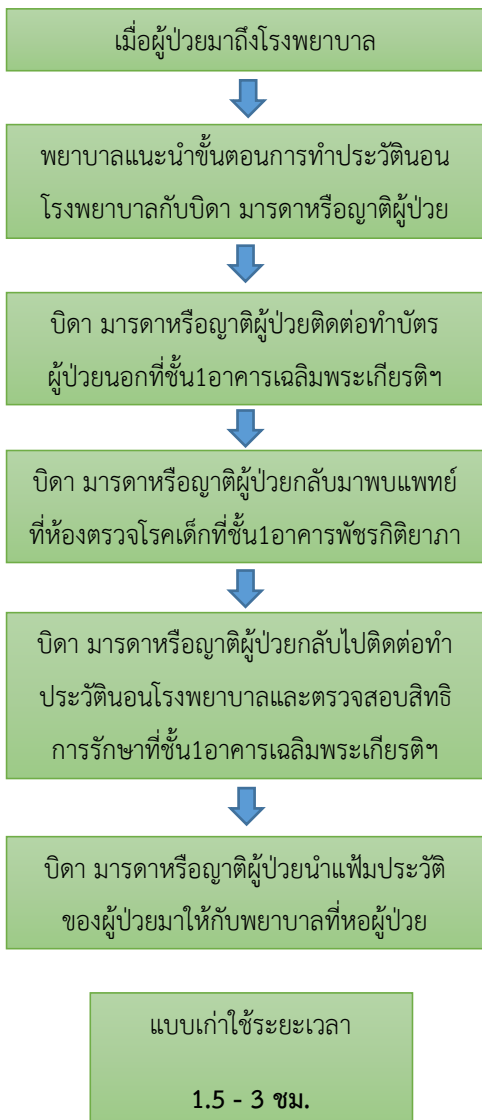
- ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อทำเอกสารสิทธิ์และหลักฐานการนอนโรงพยาบาลเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่รวดเร็ว ปลอดภัย โดยใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง
- เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คะแนนค่าพึงพอใจต่อขั้นตอนการทำเอกสารนอนโรงพยาบาลมากกว่า 95%

**กิจกรรมการพัฒนา**

1.รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ประชุมกลุ่มและค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการรับย้ายผู้ป่วยจากสถานพยาบาลอื่นเพื่อมารับการตรวจหรือรักษาต่อ

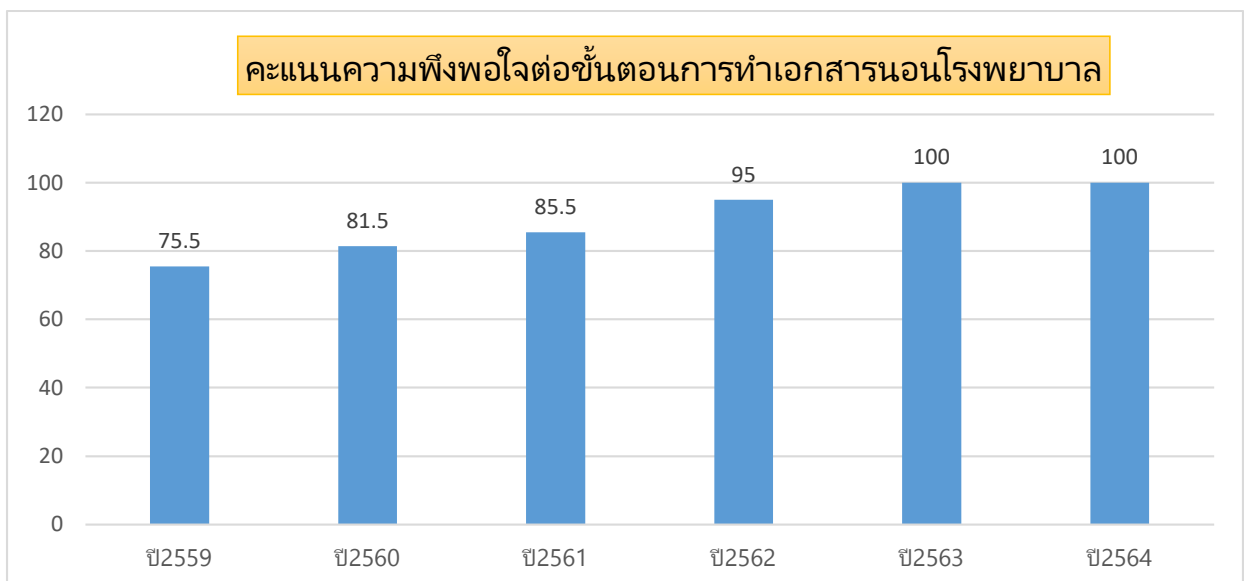
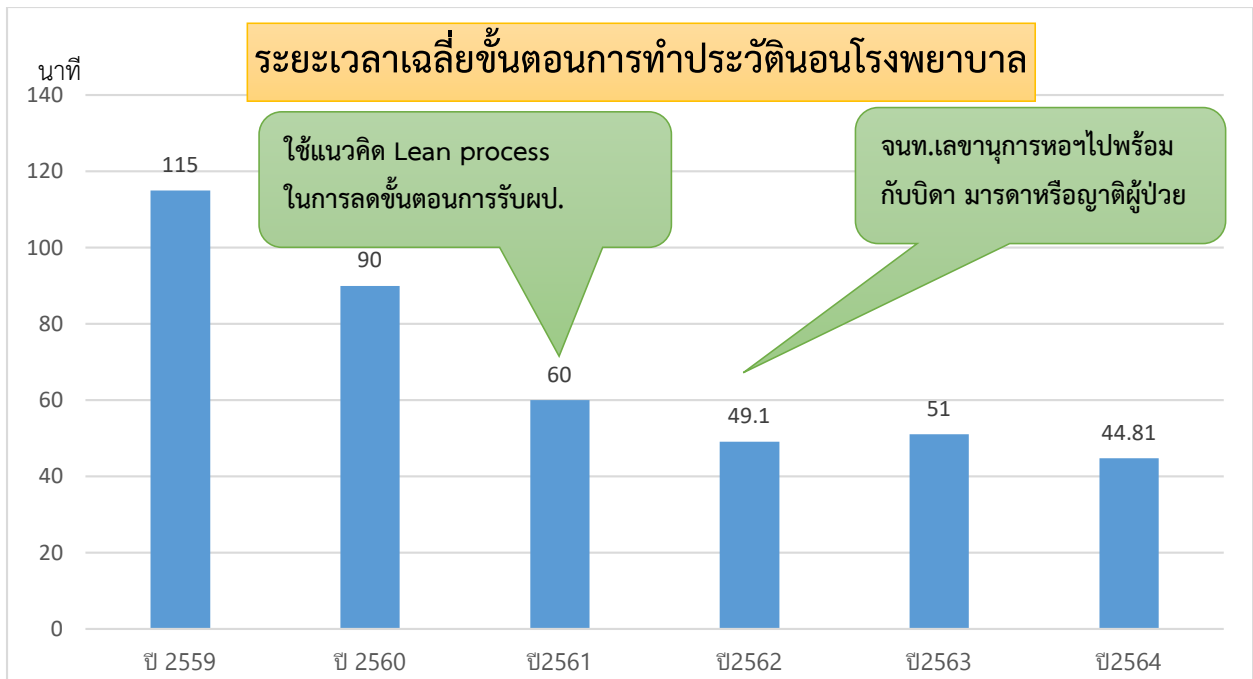
- 2.จัดทำแผน Flow ในการรับผู้ป่วยจากสถานพยาบาลอื่นเพื่อมารับการตรวจหรือรักษาต่อ
- 3.ติดต่อประสานงานกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจที่ตรงกันในการทำงาน
- 4.เริ่มดำเนินการตาม Flow ที่สร้างขึ้นใหม่
- 5.ติดตามผลการดำเนินการ

### ขั้นตอนในการทำประวัตินอนโรงพยาบาลในผู้ป่วยrefer



### การประเมินผลและการเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์

- 1.ระยะเวลาในการติดต่อทำเอกสารสิทธิและหลักฐานการนอนโรงพยาบาลลดลงเหลือ45 – 50 นาที
- 2.ร้อยละ 100 จากการสอบถามผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ (ได้คำชมเชยหอผู้ป่วยบริการดี)



### บทเรียนที่ได้รับ(ปัญหาและการแก้ไข)

1. ปัญหาเรื่องเอกสารการตรวจสอบสิทธิ ทำการประสานกับสถานพยาบาลที่ต้องการส่งต่อผู้ป่วย ในการตรวจสอบสิทธิการรักษา และเพิ่มเติมขั้นตอนการแจ้งการเตรียมเอกสารล่วงหน้าก่อนการส่งตัว
2. เนื่องจากหอผู้ป่วยอยู่ในพื้นที่แยกจากแผนกทะเบียนของโรงพยาบาล ปัจจุบันให้จนท.เลขานุการหอฯ ไปพร้อมทั้งบิดา มารดาหรือญาติผู้ป่วยเพื่อลดความสับสนในการติดต่อประสานงาน และเพิ่มความพึงพอใจในการบริการ

การติดต่อกับทีมงาน พ.ต.หญิง ภรรณีการ์ งามภักตร์ หน.หออภิบาลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจ อาคารพัชรกิติยา  
ภา ชั้น 3 กองกุมารเวชกรรม รพ.พระมงกุฎเกล้า โทร 02-7634122 E-mail address : Jumbo-  
ooy@gmail.com