

# การพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง

เรื่อง การลดระยะเวลาให้บริการ

โดย... กลุ่มงานจิตเวช

# ปัญหา /โอกาสพัฒนา

- นโยบาย
- ผู้รับบริการ
- ผู้ให้บริการ
- ความเสี่ยง

## ความเสี่ยงที่เฝ้าระวัง

1. ผู้ป่วยมีแนวโน้มพฤติกรรมเสี่ยงต่อการทำร้ายตนเอง/ผู้อื่น  
ทำลายทรัพย์สินโรงพยาบาล **102** ราย
2. ผู้ป่วยมีพฤติกรรมรุนแรง ควบคุมตนเองไม่ได้ **25** ราย
3. ผู้ป่วยทำร้ายผู้อื่น (ญาติ) ขณะรอตรวจ **1** ครั้ง
4. ผู้ป่วย/ญาติเอะอะโวยวาย **1** ครั้ง

# วิธีการดำเนินงาน

## 1.ระยะเตรียมการ

### 1.1 ทบทวนขั้นตอนการให้บริการ

- ยื่นบัตรนัด
- ชักประวัติ
- เข้าห้องตรวจ
- พบพยาบาลหลังตรวจ

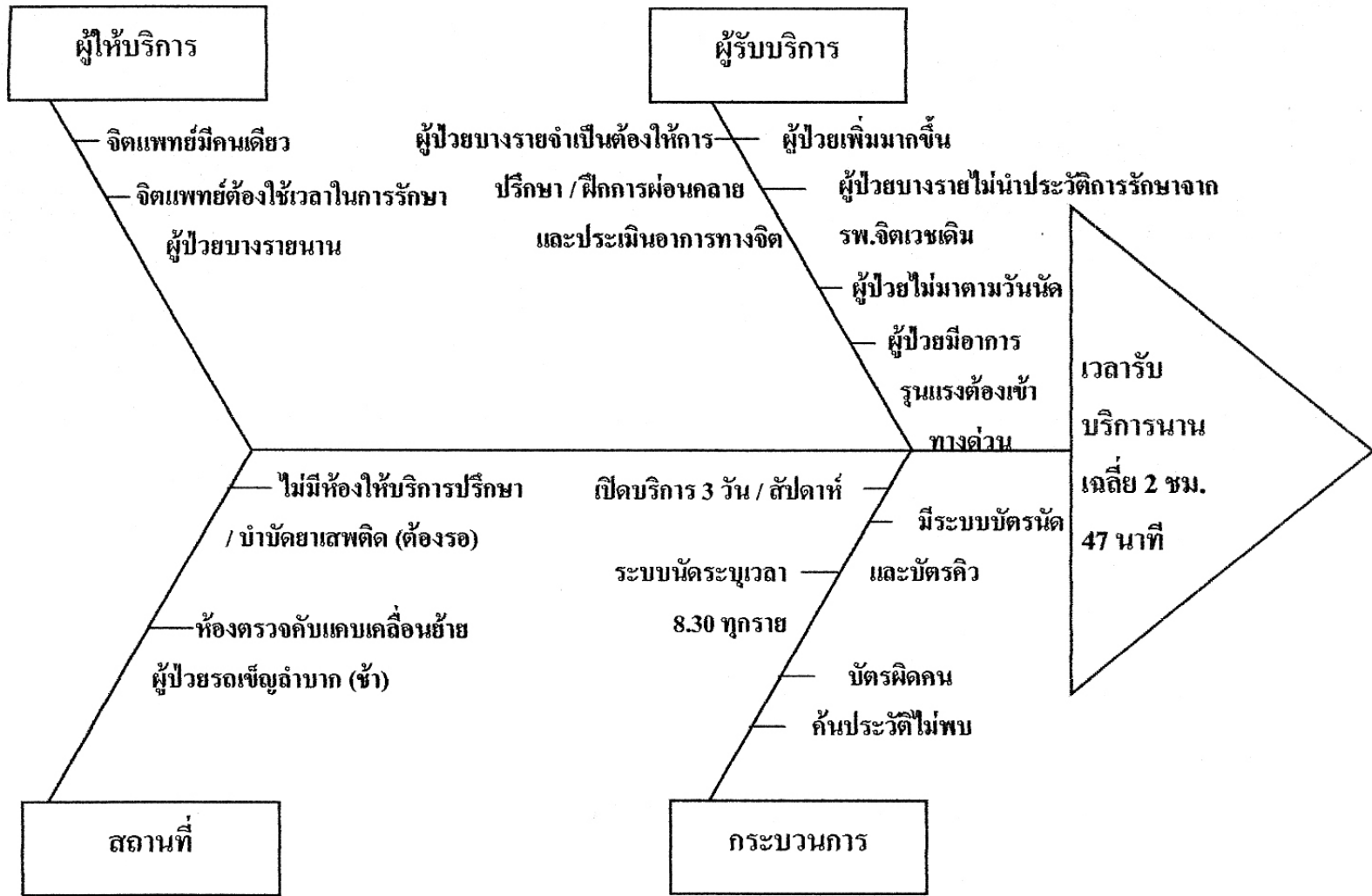
## 1.2 เก็บระยะเวลาให้บริการ

- รอซักประวัติ 65 นาที
- รอเข้าห้องตรวจ 89 นาที
- พบแพทย์ 7.5 นาที
- พบพยาบาลหลังตรวจ 5 นาที

## 1.3 ทบทวนระบบการนัดเดิม

## 1.4 ประชุมทีมเพื่อวางแผนพัฒนาและป้องกันความเสี่ยง

# 1.5 วิเคราะห์ปัญหาสาเหตุ



## 2. ระยะดำเนินการ

### ขั้น Plan

#### 1. ผู้รับบริการ

1.1 ติดต่อขอประวัติการรักษาจากโรงพยาบาลเดิม

1.2 ให้กิจกรรมพยาบาลที่เหมาะสมอื่น ๆ ก่อนพบแพทย์

1.3 เผื่อระวังผู้ป่วยอาการไม่คงที่

1.4 จำกัดผู้รับบริการ วันละ 50 - 60 ราย

(ยกเว้น ผู้ป่วยจิตเวชฉุกเฉิน ผู้ที่ส่งต่อ ผู้ที่อยู่ภูมิลำเนาไกล)

## 2. ผู้ให้บริการ

2.1 จัดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ

2.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ

2.3 ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนเป็นระยะๆ

2.4 กรณีผู้ป่วยทางด่วน ต้องแจ้งเหตุผล

ความจำเป็นแก่ผู้รับบริการอื่น

## 3. กระบวนการ

3.1 ปรับเปลี่ยนระบบการนัด

3.2 ขยายวันให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย

3.3 ประสานงานกับเจ้าหน้าที่เวชระเบียน

3.4 สร้างความตระหนักแก่ผู้รับบริการถึงความ

สำคัญของ การมาตามนัด

3.5 จัดลำดับผู้ป่วยเข้าห้องตรวจ

## ขั้น DO (ปฏิบัติตามโครงการ)

1. ประชาสัมพันธ์โครงการ
2. ระบบการนัด ใช้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
3. ให้บริการผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค
4. สร้างความตระหนักแก่ผู้รับบริการ

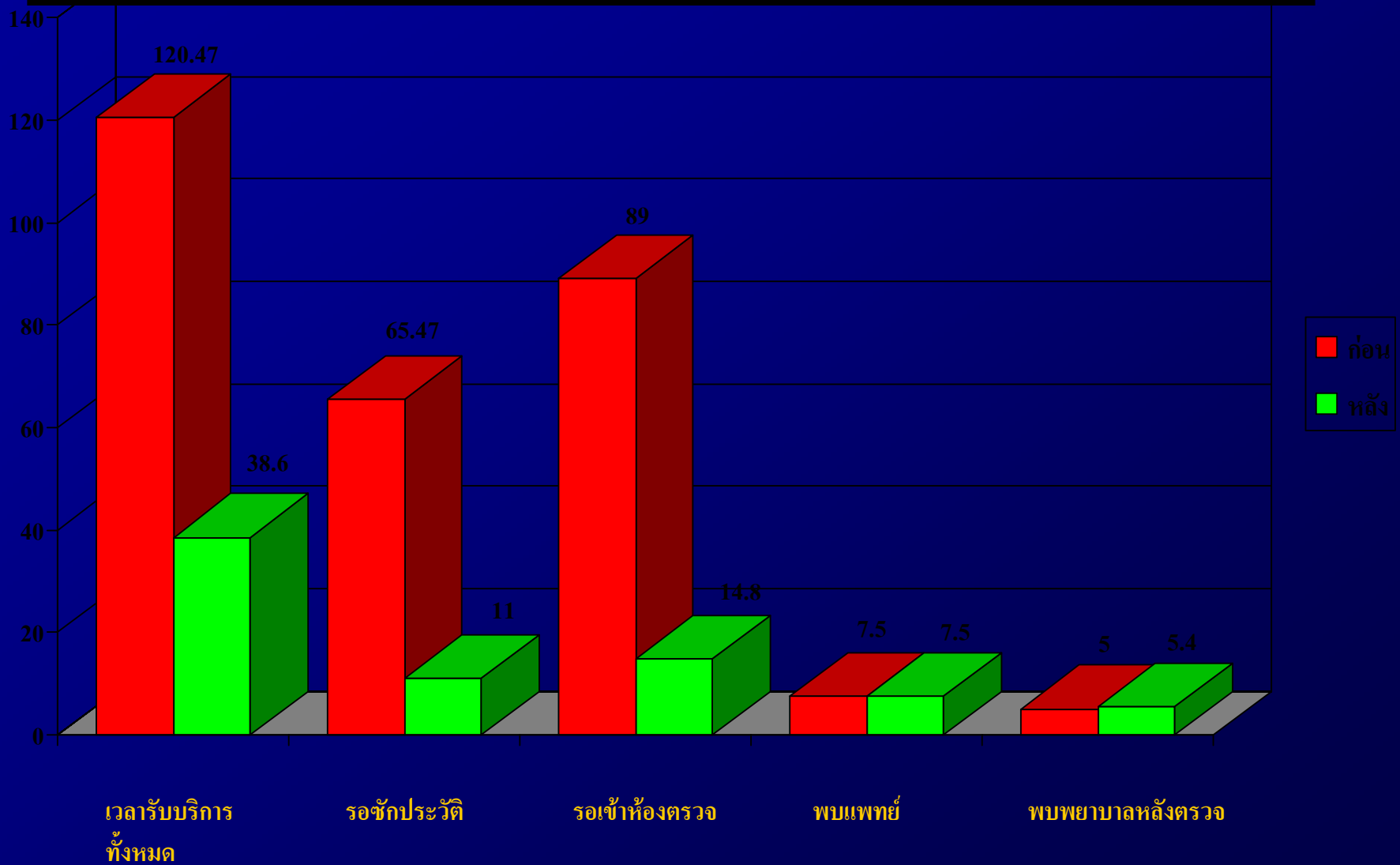
# ขั้น Check

1. เก็บระยะเวลาให้บริการ

2. วิเคราะห์ข้อจำกัด ข้อบกพร่อง พบว่า :

- ผู้รับบริการมาก่อนเวลานัด 1- 2 ชม. ร้อยละ 8
- อัตราการมาตามนัด ร้อยละ 89
- ประเมินความพึงพอใจ

# เปรียบเทียบระยะเวลาให้บริการห้องตรวจจิตเวช ก่อนและหลังปรับเปลี่ยนระบบการนัด



# ขั้น Act

1. ประชุมทีม เพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพ

ลดข้อบกพร่อง

2. ให้ข้อมูล ทำความเข้าใจแก่ผู้รับบริการเรื่องการนัด

3. เก็บระยะเวลาให้บริการทุก 3 เดือน

4. ประเมินความพึงพอใจทุก 6 เดือน

5. จัดทำโครงการรับยาต่อเนื่อง

# ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ความพึงพอใจโดยรวม อยู่ระดับพึงพอใจมาก
- ความพึงพอใจรายข้อ(ทุกข้อ) อยู่ระดับพึงพอใจมาก

## หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

1. ไม่พึงพอใจ
2. พึงพอใจปานกลาง
3. พึงพอใจมาก
4. พึงพอใจมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ทุกอย่างดีหมด
2. การให้บริการที่คนไข้ฟังแล้วเข้าใจ ทำให้คนไข้หายไข้ได้
3. การให้บริการอย่างนี้ดีที่สุด เพราะการนัดเป็นเวลา  
ไม่ต้องคอยนาน ทำให้คนไข้ไม่หงุดหงิด
4. ดีมาก หมอดี ทำความเข้าใจได้ดีมาก  
วันหลังจะมารักษาที่นี้อีก
5. ควรสร้างตึกจิตเวชใหม่

คำว่าสติ