

ชื่อนวัตกรรม ใบประกันเวลาเพื่อนำทาง

ความเป็นมาและความสำคัญ

กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลหนองบัวข เป็นหน่วยงานที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์สิ่งส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ ภายใต้ระบบการควบคุม การประกันคุณภาพ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อสนับสนุนการตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์ การติดตามการรักษา พยากรณ์โรค และประเมินสภาวะสุขภาพ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และบุคลากรที่มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลการตรวจที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ

การสื่อสาร การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนต่อผู้มารับบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้มารับบริการ คลายความกังวล และประทับใจกับการให้บริการ ซึ่งปัจจุบันมีผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกเพิ่มมากขึ้น เฉลี่ยวันละ 300 ราย/วัน ผู้มารับบริการที่กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ เฉลี่ยวันละ 90 ราย/วัน โดยในช่วงเวลาเช้าตั้งแต่ 08.00น.-11.30น. เป็นช่วงเวลาที่ผู้มารับบริการหนาแน่น จากสภาพปัญหาที่พบคือ

1. จากเดิมกลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ไม่มีการเขียนใบประกันเวลาให้ผู้รับบริการ ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารเรื่องระยะเวลาในการรอคอยผล คนไข้ต้องมาสอบถามบ่อยๆ ทั้งๆที่ยังไม่ถึงระยะเวลาที่ประกันไว้
2. คนไข้ต้องรอหลายที่ หมายถึงรอห้องแล็บเรียกเพื่อรับใบสั่งยาเมื่อผลตรวจวิเคราะห์เสร็จแล้วจึงเอาใบไปยื่นโต๊ะก หน้าห้องตรวจ และรอโต๊ะ ก เรียกเข้าพบแพทย์
3. เกิดปัญหาความแออัดบริเวณหน้ากลุ่มงานเทคนิคการแพทย์เนื่องจากมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งไม่สอดคล้องรับกับมาตรการ DMHTT ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

วัตถุประสงค์

เพื่อใช้สื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการกับผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ประจำจุดโต๊ะ ก.ไก่

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

1. วิเคราะห์ปัญหา และความต้องการของระบบงานที่มีในหน่วยงาน
2. ดำเนินการออกแบบกระบวนการและขอบเขตการทำงานที่มีกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกจุด
3. ดำเนินการออกแบบ ระบบงานจากความต้องการของหน่วยงาน ที่ทำการวิเคราะห์
4. ออกแบบใบประกันเวลาให้มีข้อมูลที่ครบถ้วน ชัดเจน เข้าใจง่าย แต่ข้อมูลต้องไม่มากเกินไป

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

1. การศึกษาความเหมาะสม สํารวจ ออกแบบรายละเอียดการทำงาน 1 สัปดาห์
2. ออกแบบกระบวนการและขอบเขตการทำงานที่มีกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกจุด 1 วัน
3. ออกแบบ ระบบงานจากความต้องการของหน่วยงาน ที่ทำการวิเคราะห์ 1 วัน
4. จัดทำใบประกันเวลา 1 วัน
5. ทดสอบระบบ 1 สัปดาห์

ผลลัพธ์

ระบบงานเดิม

1. คนไข้ยื่นใบสั่งยาที่มีการส่งรายการตรวจในระบบแล้วจาก OPD ที่ห้องแล็บ
2. เจ้าหน้าที่ห้องแล็บรับรายการตรวจ บันทึกเวลาการเจาะเลือดไว้ที่ใบสั่งยา แล้วเก็บใบสั่งยาไว้ เมื่อผลออกครบ เรียกคนไข้รับผล ซึ่งบางครั้งคนไข้ไม่รู้ว่าจะต้องรอนานแค่ไหน
3. เจ้าหน้าที่แล็บแจ้งคนไข้รับผล และแนะนำให้กลับไปยังจุดบริการเดิม เช่น ER/PCU/OPD/อาคารเรือรัง โดยเป็นการแจ้งปากเปล่า และคนไข้ต้องรอการให้บริการ ณ จุดเข้าพบแพทย์อีกครั้ง เป็นการรอที่ซ้ำซ้อน

ระบบงานใหม่

1. คนไข้ยื่นใบสั่งยา (มีการคีย์ส่งรายการตรวจในระบบ HIS แล้ว)
2. เจ้าหน้าที่ห้องแล็บ รับรายการตรวจ เจาะเก็บสิ่งส่งตรวจ และเขียนใบประกันเวลา
3. คนไข้รับใบสั่งยา ที่แนบใบประกันเวลาให้แล้ว นำไปยื่นที่โต๊ะ ก.ไก่ หน้าห้องตรวจ
4. เจ้าหน้าที่โต๊ะก.ไก่ ทราบระยะเวลาการรอคอย คนไข้ทราบระยะเวลาที่ผลแล็บออก และรอเข้าพบแพทย์ตามลำดับ

ตัวอย่างใบประกันเวลา

กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์
รพ.หนองบัวชอ จ.อุดรธานี

ชื่อ-สกุล.....
เพศ.....อายุ.....ปี HN.....

↓

เจาะเลือดเวลา.....น.
รับกระป๋องปัสสาวะเวลา.....น.
รับกระป๋องอุจจาระเวลา.....น.
รับกระป๋องเสมหะเวลา.....น.

รอฟังผลตรวจที่ โต๊ะ ก/ตึกเรือรัง/ห้องฉุกเฉิน
ผลตรวจวิเคราะห์เสร็จ
เวลา.....น.

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ใช้สื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการกับผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ประจำจุดโต๊ะ ก.ไก่ ให้มีความชัดเจนมากขึ้น
2. ลดขั้นตอนที่คนไข้ต้องรอหลายที่ รอเจ้าหน้าที่ห้องแล็บเรียก เพื่อเอาไปไปยื่นโต๊ะก และรอโต๊ะ ก เรียกเพื่อเข้าพบแพทย์ ลดความซ้ำซ้อน
3. คนไข้ที่มาตรวจเพื่อรับผลไปรักษาต่อที่ รพศ. อุตรธานี สามารถมารับผลวันหลังได้ เพราะคนไข้รู้เวลานัดหมายแล้ว หรือสามารถ ไปกินข้าวไปทำธุระก่อน ค่อยกลับมารับผลตรวจตามเวลาที่นัด ไม่ต้องรอแบบเลื่อนลอย
4. เจ้าหน้าที่สื่อสารกับคนไข้ได้สะดวกขึ้น ง่ายขึ้น หน่วยงานต่างๆที่ส่งตรวจแล็บ ก็ไม่ตามแล็บบ่อย เพราะดูเวลาตามใบประกันเวลาสีเหลืองที่เราแนบให้คนไข้