

## นวัตกรรม/งานคุณภาพในงานประจำ “ตระกร้าคัดสรร แห่งบ้านกิฟอินดอร์”

ชื่อทีม / หน่วยงาน : งานเวชระเบียน (ห้องบัตร)

เขียน รูปแบบ 3 P

### ปัญหาและสาเหตุ

เนื่องจากงานห้องบัตร มีหน้าที่ให้บริการผู้ป่วยและญาติทุกคนและทุกแผนกของโรงพยาบาล ปัญหาที่พบ แต่ละแผนก มีจำนวนมากและมีความประสงค์ต้องการทราบจำนวนผู้รับบริการและการแยกห้องตรวจได้ถูกต้อง และทันเวลาแผนกต่างๆต้องการให้แยกบัตรคิวแยกแต่ละแผนกที่ชัดเจนเป็นสัดส่วนสะดวกรวดเร็ว

### เป้าหมายเพื่ออะไร (P = Purpose)

เพื่อเป็นการสื่อสารขบวนการให้บริการไปยังแผนกตรวจต่างๆ ได้ถูกต้อง,ชัดเจนและรวดเร็ว ผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอคิวเป็นระยะเวลานาน และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

### วิธีการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน (P = Process)

1. เมื่อผู้รับบริการและญาติยื่นบัตรและแจ้งความประสงค์ในการมาโรงพยาบาลในครั้ง นี้ เจ้าหน้าที่ห้องบัตร จะมีกระดาษใบต่อเอกสารสำคัญติดกับบัตรประชาชนและใบนัด(ถ้ามี) ว่าต้องส่งไปยังแผนกใด
2. เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ส่ง visit และตรวจสอบสิทธิการรักษาด้วยโปรแกรม Hospital OS/web สปสข. พร้อมทั้งพิมพ์บัตรคิว ด้วยโปรแกรม Neo Q เสียบบัตรกับบัตรประชาชนและใบนัด(ถ้ามี)โดยมีขั้นตอนสำคัญที่ต้องแยกตระกร้าแต่ละแผนกให้ถูกต้อง เช่น คลินิกโรคไต,คลินิกโรคDM/HT,แผนกไอพีดีจะพิเศษกว่า เนื่องจากต้องแยก ว่าเป็นคิวทั่วไป,คิวกุมารเวช,คิวผู้สูงอายุ,คิวพระภิกษุ พร้อมตรารายง รถนั่ง รถนอน เพื่อสะดวกในการซักประวัติและจัดเข้าห้องตรวจ โดยเปิดช่องมีป้ายแจ้งไว้ว่า “มีบัตร” พร้อมแยกตระกร้าไว้อย่างถูกต้อง

### ผลสำเร็จของผลงาน (P = Performance)

ผู้รับบริการ,ญาติ และแผนกตรวจต่างๆมีความสะดวกในการเรียกผู้ป่วยเพื่อซักประวัติและส่งเข้าห้องตรวจมีความพึงพอใจ ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว

### ปัญหาและอุปสรรค

- เนื่องจากในช่วง RUSH HOUR จะมีจำนวนผู้รับบริการและญาติจำนวนมาก ในบางครั้งแจ้งความประสงค์ให้เจ้าหน้าที่รับบัตรไม่ชัดเจน หลังจากแยกแผนกไปแล้ว ต้องเดินไปตามเอาบัตรมาเปลี่ยนแผนกส่งใหม่
- จุดที่นัดพิมพ์ใบนัดผู้ป่วย F/U พิมพ์ไม่ตรงตามแผนกที่นัด ทำให้ส่งผิดแผนกส่งแผนกผิด ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลารอนาน และไม่พึงพอใจ ได้มีการจัดเก็บจำนวนอุบัติการณ์นี้ไว้ เพื่อหาแนวทางแก้ไขในแนว PDCA ต่อไป

(ส่งงานตาม Qr Code )