

แบบฟอร์ม A: สรุปปัญหาและความคาดหวัง

ชื่อหน่วยงาน สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

ชื่อกระบวนการ งานรับบริการผู้ป่วยไม่นัด ในงานบริการผู้ป่วยนอก

คำอธิบายกระบวนการ การมารับบริการของผู้ป่วยที่งานบริการผู้ป่วยนอกครั้งแรกหรือผู้ป่วยเก่าที่ไม่มีนัด ครอบคลุม ตั้งแต่เวลาหีบคิวหน้าห้องบัตร ทำเวชระเบียน ชักประวัติ พบแพทย์ จนกลับบ้าน กำหนดระยะเวลามาตรฐานของผู้ป่วยไม่นัดเท่ากับ ๖ ชม.

ลำดับ	ส่วนที่ 1: ระบุประเด็นปัญหา/ความคาดหวังของหน่วยงานหรือผู้รับบริการ							รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง	ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความโปร่งใส	ค่าใช้จ่าย	อื่น ๆ			
								(ให้อธิบายลักษณะของปัญหา หรือความคาดหวัง)		
A1	✓		✓					จากการประเมินภายในพบว่าผู้รับบริการต้องดำเนินการหลายขั้นตอนทำให้เกิดความสับสนและเสียเวลารอคอยให้เกิดความไม่พึงพอใจ	มี 9 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมเวลา 180 นาที ขั้นตอนที่1 หีบคิวหน้าห้องบัตร ขั้นตอนที่2 ผู้ป่วยยื่นเอกสารที่ห้องบัตรเพื่อทำเวชระเบียน ขั้นตอนที่3 ชั่งน้ำหนัก วัดความดันโลหิตที่จุดบริการ ขั้นตอนที่4 ชักประวัติ ขั้นตอนที่5 พบแพทย์ ขั้นตอนที่6 รอใบนัด ขั้นตอนที่7 ลงข้อมูลการรักษา ขั้นตอนที่8 ชำระค่ารักษาพยาบาล ขั้นตอนที่9 รับยา กลับบ้าน	กรณีคิวเต็ม งานบริการผู้ป่วยนอกมีระบบคิวเกิน ในกรณีที่เป็นคนพิการ ผู้สูงอายุมากกว่า 70 ปี คนที่มีอาการปวดรุนแรง และมีระบบสำรองคิวตรวจในวันหลัง ตามตารางแพทย์หรือบริการตรวจนอกเวลาราชการ และแนะนำการโทรมาสำรองคิวตรวจได้ ทั้งทางโทรศัพท์และทางอินเตอร์เน็ต

แบบฟอร์ม C: แผนภาพกระบวนการงานใหม่

ชื่อหน่วยงาน สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

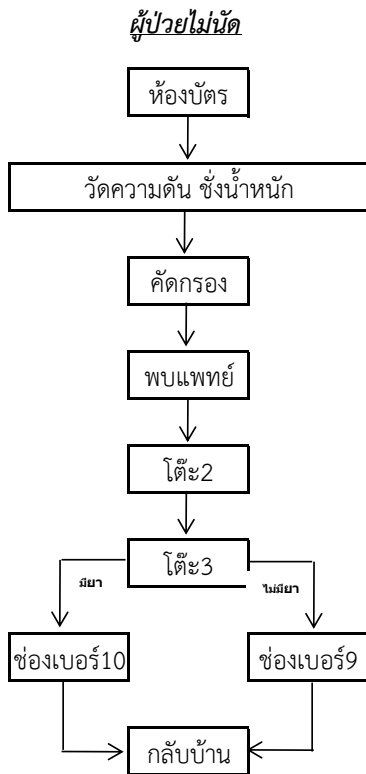
ชื่อกระบวนการ การรับบริการผู้ป่วยไม่นัด ในงานบริการผู้ป่วยนอก

คำอธิบายกระบวนการ การมารับบริการของผู้ป่วยโดยมีใบนัดตรวจรักษาที่งานบริการผู้ป่วยนอกครอบคลุม ตั้งแต่เวลาเย็นในนัด ชักประวัติ พบแพทย์ จนกลับบ้าน กำหนดระยะเวลามาตรฐานของผู้ป่วยนัดเท่ากับ 2 ชม.

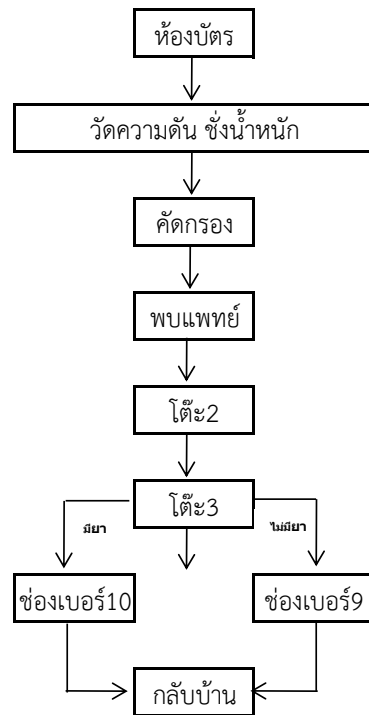
Flow Chart

ขั้นตอนการรักษาระยะเวลามาตรฐาน

เดิม



ผู้ป่วยไม่นัด



-----> ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอน

แนะนำให้ ชั่งน้ำหนัก วัดความดันโลหิต ก่อนซักประวัติ

-----> จุดบริการที่จัดไว้

-----> แยกบัตรคิวให้ผู้ป่วยรอพบแพทย์ตามรอบเวลา

-----> รับใบนัดพร้อมเอกสารแนะนำขั้นตอนการมารับบริการครั้งต่อไป/แนะนำไปรับบริการ ณ จุดบริการอื่นๆ

เช่น นัดกายภาพบำบัด, กิจกรรมบำบัด

แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

ชื่อกระบวนการ การรับบริการผู้ป่วยไม่นัด ในงานบริการผู้ป่วยนอก

คำอธิบายกระบวนการ การมารับบริการของผู้ป่วยที่งานบริการผู้ป่วยนอกครั้งแรกหรือผู้ป่วยเก่าที่ไม่มีนัด ครอบคลุม ตั้งแต่เวลาหีบคิวหน้าห้องบัตร ทำเวชระเบียน ชักประวัติ พบแพทย์ จนกลับบ้าน กำหนดระยะเวลามาตรฐานของผู้ป่วยไม่นัดเท่ากับ 3 ชม.

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ที่ส่วนราชการต้องการ/คาดหวัง)	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล (เพื่อใช้ในการติดตามผลการปรับปรุงบริการ)						หมายเหตุ
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ความถี่ในการสรุปและรายงานผล	
เวลา	- สามารถรักษาเวลามาตรฐานในการเข้ารับบริการแบบไม่นัดภายใน 3 ชม.	เอกสาร	- ระยะเวลาในการเข้ารับบริการแบบผู้ป่วยไม่นัด	-	- เอกสารจากระบบ IT	งานบริการผู้ป่วยนอก/IT	- ทุก 6 เดือน	
คุณภาพ	- สามารถปฏิบัติได้ ไม่ต่ำกว่า 80%	เอกสาร	- ระดับความสามารถปฏิบัติได้	-	- เอกสารจากระบบ IT	งานบริการผู้ป่วยนอก/IT	- ทุก 6 เดือน	

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน

ชื่อหน่วยงาน สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

ชื่อกระบวนการ การรับบริการผู้ป่วยที่ไม้นัด ในงานบริการผู้ป่วยนอก

คำอธิบายกระบวนการ การมารับบริการของผู้ป่วยที่งานบริการผู้ป่วยนอกครั้งแรกหรือผู้ป่วยเก่าที่ไม้นัด ครอบคลุม ตั้งแต่เวลาหีบคิวหน้าห้องบัตร ทำเวรเชรเบียน ซักประวัติ พบแพทย์ จนกลับบ้าน กำหนดระยะเวลามาตรฐานของผู้ป่วยไม้นัดเท่ากับ ๒ ชม.

กิจกรรมที่จะดำเนินการ	รายละเอียดของกรดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ (หรือ คาดการณ์)	รายละเอียดการใช้ งบประมาณในแต่ละ กิจกรรม	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)										ผลผลิต (ที่ต้องการหรือคาดว่าจะได้รับ)	
					2559		2560				2561					
					Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4		
1. พัฒนาระบบการจัดเก็บ ข้อมูล	1. ประสานงาน IT เพื่อวาง แนวทางการจัดเก็บข้อมูล ให้ครอบคลุมทุกจุดบริการ 2. ชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติทราบถึง แนวทางการเก็บข้อมูล	งานบริการผู้ป่วยนอก ร่วมกับงาน IT		-												ระบบงานการเก็บข้อมูล
2. ผลิตเอกสารชี้แจง ขั้นตอนการเข้ารับบริการ ตามจุดบริการต่างๆ	โต๊ะ1 ขั้นตอนการมาตรวจ ตามนัด โต๊ะ2 ขั้นตอนการรับใบนัด	เจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะ1,2		-												ผู้ป่วยสามารถรอรับบริการตามรอบเวลาของ ตัวเองลดความเครียดขณะรอคอย ผู้ป่วยไม้นัดสามารถเข้ารับบริการภายใน 3 ชม. ตามเวลามาตรฐานที่วางไว้ >80%
3. สรุปผลการปฏิบัติงาน	1. ประสานงาน IT Print ข้อมูลการมาตามนัด ตาม รอบเวลา 2. วิเคราะห์ข้อมูล	งานบริการผู้ป่วยนอก		-												

หมายเหตุ:  ระยะเวลาดำเนินการ