

การพัฒนา รูปแบบการให้บริการเพื่อลดระยะเวลารอคอยอย่างต่อเนื่องด้วย ระบบส่งคำสั่งล่วงหน้า งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลห้วยทับทัน

Development of a Continuous Waiting Time Reduction Model through an Advance Order System in Outpatient Department, Huay Thap Than Hospital

รุ่งฤดี กระจ่าง

โรงพยาบาลห้วยทับทัน อ. ห้วยทับทัน จ. ศรีสะเกษ

บทคัดย่อ

จากการให้บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลห้วยทับทัน มุ่งเน้นการดูแลแบบองค์รวม ตั้งแต่การสร้างเสริมสุขภาพไปจนถึงการฟื้นฟูสุขภาพ โดยมีหัวใจสำคัญคือความสะดวก รวดเร็วและความปลอดภัยของผู้รับบริการจากสถิติย้อนหลังปี 2567 – 2569 พบว่าจำนวนผู้รับบริการผ่านจุดคัดกรองมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อยู่ที่ 18,700 , 23,699 และ 10,541 รายตามลำดับ ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยตั้งแต่ผู้ป่วยลงทะเบียน จนถึงรับยา อยู่ที่ 82 , 69 และ 85 นาที ตามลำดับ จากการดำเนินงานแผนกผู้ป่วยนอกได้รวบรวมข้อเสนอแนะแบบสอบถามความพึงพอใจพบว่าประมาณ 10% ของผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเรื่องระยะเวลารอคอย เช่น การรอนาน จากนั้นแผนกผู้ป่วยนอกนำข้อมูลมาวิเคราะห์จากระยะเวลารอคอยเพื่อหาช่องว่างของระยะเวลารอคอย ทำให้พบสาเหตุของปัญหาความแออัดที่จุดซักประวัติเพื่อลงคำสั่งเจาะเลือดและรอผลทางห้องปฏิบัติการ ปัญหาดังกล่าวกระทบต่อคุณภาพบริการ นำไปสู่ข้อร้องเรียนและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการและลดระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลห้วยทับทัน วิธิดำเนินการเป็นการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) โดยทีมสหวิชาชีพได้ประยุกต์ใช้แนวคิดลีน (Lean concept) และเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย การพัฒนาระบบโปรแกรม HIM-PRO สำหรับการลงคำสั่งล่วงหน้า (Advance Order) สำหรับ Lab และ X-ray, การใช้ตู้ KIOSK สำหรับลงทะเบียนอัตโนมัติ, การประสานเครือข่าย รพ.สต. เพื่อให้บริการเจาะเลือดล่วงหน้า (Pre-visit Lab) ผ่านระบบ VPN สำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง และการจัดทำระบบเสียงประชาสัมพันธ์และ Exit nurse เพื่อให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง

ผลการศึกษาพบว่าในกลุ่มผู้ป่วยนัดหมายที่มีความจำเป็นต้องติดตามผลเลือดก่อนพบแพทย์โดยเฉพาะในคลินิกโรคเกาต์ ระหว่างปี พ.ศ. 2566 – 2569 พบว่าระยะเวลารอคอยในขั้นตอนการเจาะเลือดมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2566 มีระยะเวลารอคอยเฉลี่ย 31 นาที และลดลงอย่างมีนัยสำคัญจนเหลือเพียง 10 นาที ในปี พ.ศ. 2569 ไม่พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนเรื่องความล่าช้า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 84.94 เป็นร้อยละ 89.92 การพัฒนานี้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการระบบส่งคำสั่งล่วงหน้าในการลดความแออัดเพิ่มความพึงพอใจและยกระดับคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกอย่างยั่งยืนและขยายผลไปยังคลินิกอื่นๆของโรงพยาบาล เช่น IPD NCD ER TB คลินิกแสงอรุณ เป็นต้น

การพัฒนาต่อเนื่อง 1. ดำเนินการการทำให้เป็น Standard Work ไปยังคลินิกอื่นๆของโรงพยาบาล เช่น IPD NCD ER TB คลินิกแสงอรุณ เป็นต้น 2. ประสานงาน IT ในการให้ตู้ Kios สามารถอ่านออกเสียงสำหรับการมาตามนัดครั้งนี้สำหรับผู้สูงอายุที่อ่านหนังสือไม่ได้หรือกรณีพนักงานช่วยคนไข้ติดภารกิจดูแลผู้ป่วยรายอื่นที่ถูกฉีกกว่าทำให้สามารถไปรับบริการตรงจุดและลดระยะเวลารอคอยได้

คำสำคัญ: ระยะเวลารอคอย, ผู้ป่วยนอก, ระบบส่งคำสั่งล่วงหน้า, Lean, CQI

เอกสารอ้างอิง

- ธวัช ทองน้อย และ อรรรรยา กระสังข์. (2564). การลดความแออัดในโรงพยาบาลและระยะเวลารอคอยผล การตรวจทางห้องปฏิบัติการของโรงพยาบาลปากช่องนานา. วารสารกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, 63(2), 1-10. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/dmsc/article/view/251890>
- ภาวนา ดาวงค์ศรี และ รัตนา คำชาย. (2566). การพัฒนากระบวนการให้บริการผู้ป่วยเบาหวานขึ้นจอประสาทตาโดยใช้แนวคิดลีน (Lean concept). วารสารการแพทย์โรงพยาบาลอุดรธานี, 31(1), 1-12. สืบค้น จาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/udhhosmj/article/view/265127>