

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพปี 2562

ชื่อหน่วยงาน กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม



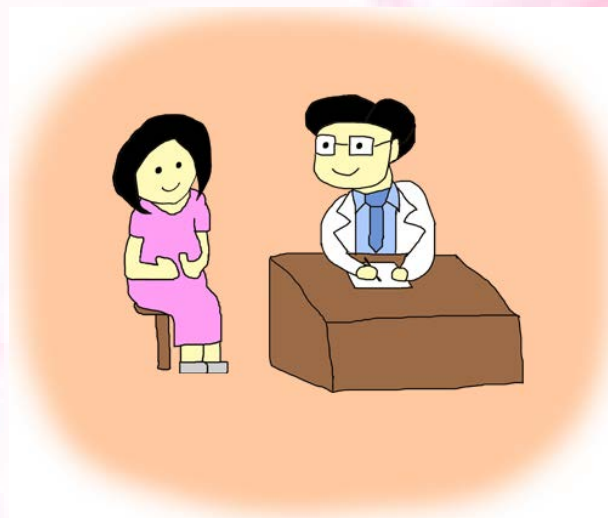
ชื่อผลงาน เก้าอี้.....สำคัญไหน

ปัญหาและสาเหตุของปัญหา

	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
1.จำนวนหญิงตั้งครรภ์รายใหม่ (คน)	862	599	372
2.จำนวนหญิงตั้งครรภ์ฝากครรภ์รายเก่า (ครั้ง)	4,442	3,387	2,586
3.พบภาวะเสี่ยง, เสี่ยงสำคัญ HT, DM , ภาวะซีด , BMI ต่ำ ,NST ,U/S,และนัดมาพบแพทย์ (คน)	NA	NA	434
4.อัตราความพึงพอใจงานฝากครรภ์	NA	81.80	72.81



จากสถิติการรับบริการใน 3 ปีที่ผ่านมาพบว่า มีผู้มาฝากครรภ์รายใหม่ เฉลี่ยปีละประมาณ 611 ราย ฝากครรภ์รายเก่าเฉลี่ยปีละ 3,472 ครั้ง จำนวนเฉลี่ยวันละ 73 ราย ด้วยข้อจำกัดเรื่องอัตรากำลังและระบบบริการสามารถจัดบริการฝากครรภ์ได้สัปดาห์ละ 1 วันเท่านั้น จึงทำให้เกิดความแออัด พบหญิงตั้งครรภ์มีภาวะเสี่ยงต่อการเกิดโรค HT, DM, ภาวะซีด , BMI ต่ำ ฯลฯ รวมถึงการนัดหมายมาทำหัตถการ NST ,U/S ตามเกณฑ์มาตรฐาน , นัดเจาะ Lab ซ้ำ , พบแพทย์ตามนัด ฯลฯ



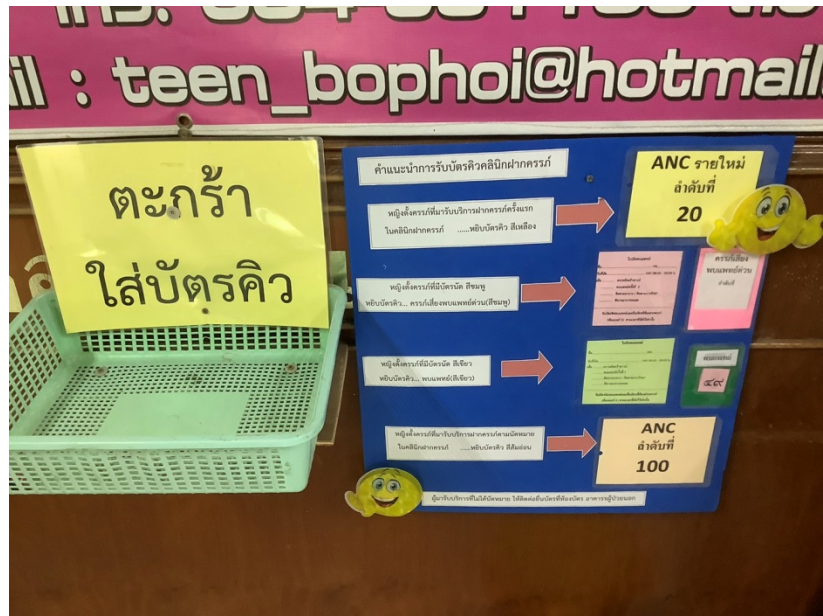
จากสถานการณ์ดังกล่าว จึงทำให้หญิงตั้งครรภ์ มาคลินิกในวันเดียวกัน (ทุกวันจันทร์) แล้วเลือกหยิบบัตรคิวตามที่นัดหมายดังนี้

ฝากครรภ์ปกติบัตรคิวสีส้ม

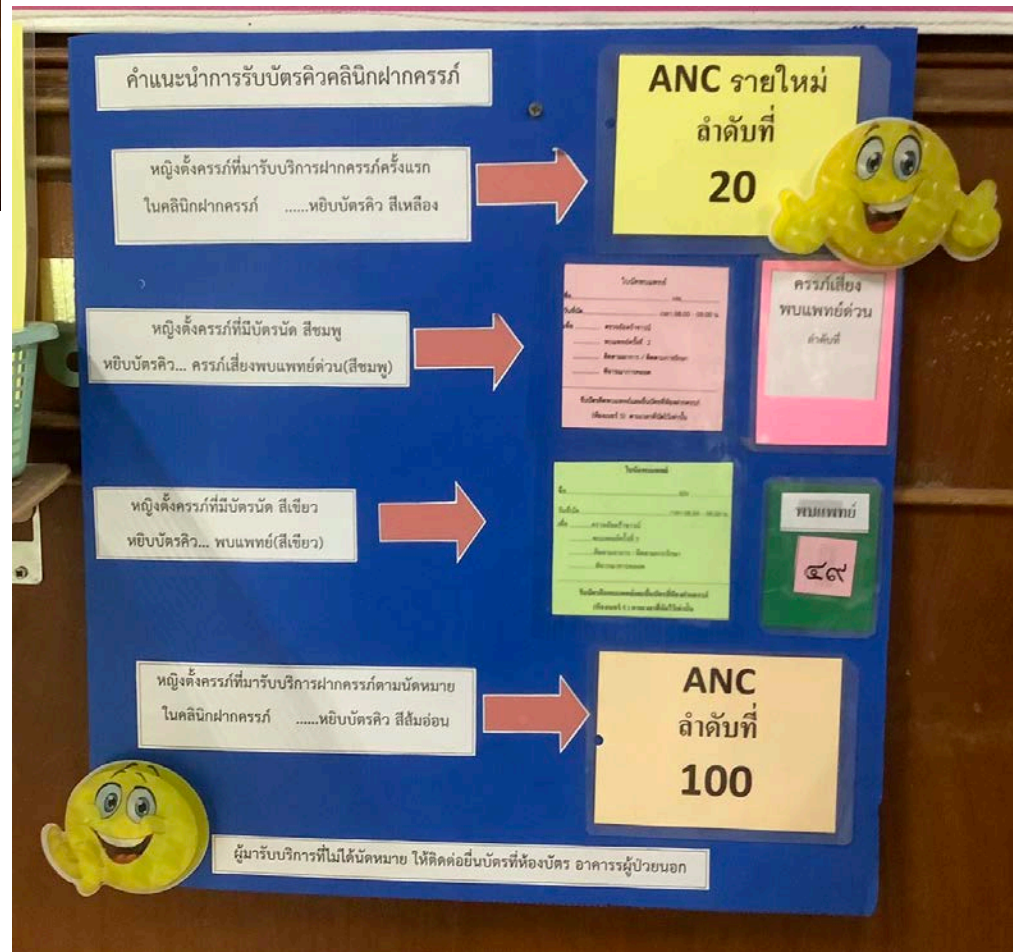
นัดพบแพทย์, NST+ U/S บัตรคิวสีเขียว

หลังจากเรียกซักประวัติเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับบริการนั่งรอหน้าห้องตรวจเบอร์ 2, 3, 4 ปะปนกันไป มีการสลับคิวกันเอง เกิดข้อร้องเรียน เสียงบ่นว่ารอนาน โดนแซงคิว มาแต่เช้าได้ตรวจตอนบ่าย เหล่านี้เป็นต้น

ดังนั้น กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวมจึงได้หารือในทีมและนำเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ มาปรับระบบการดูแลด้วยกิจกรรม CQI นี้ขึ้นมา



บัตรคิวคลินิก ANC



วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตรวจครรภ์ / พบแพทย์/ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ฟังพอใจ
2. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกตามคิว, ไม่สับสน มีการจัดระบบบริการที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมาย

เป้าหมาย

1. ลดข้อร้องเรียนเรื่องการจัดลำดับคิว/ความสับสนของผู้มารับบริการ
2. ลดการใช้เจ้าหน้าที่ในการจัดคิว, จัดลำดับเข้าห้องตรวจ
3. จัดระเบียบโซนเฉพาะหญิงตั้งครรภ์ (แยกญาติต่างหาก)

วิธีการดำเนินงาน

- ประชุมทีมงาน คั้นข้อมูล วางรูปแบบ แนวทางการแก้ไขปัญหา
- จัดทำป้ายติดเก้าอี้ตามสีของบัตรคิวที่ผู้มารับบริการ 3 กลุ่ม
 - กลุ่มที่ 1 บัตรคิวสีส้ม สำหรับผู้มาฝากครรภ์ปกติตามนัด
 - กลุ่มที่ 2 บัตรคิวสีเขียว สำหรับผู้มาฝากครรภ์ที่มีภาวะเสี่ยงต้องพบแพทย์
 - กลุ่มที่ 3 บัตรคิวสีชมพู สำหรับกลุ่มที่พบแพทย์แล้วรอนัดหมาย
นั่งรอทำ NST,U/S ตามนัด
- เมื่อมีผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่เพียงแนะนำให้นั่งตามสีของป้ายติดไว้ที่เก้าอี้ตามลำดับก่อน-หลัง

ก่อนทำ

หลังทำ



ก่อนทำ



หลังทำ



ก่อนทำ

หลังทำ



ผลการดำเนินการ

1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น มีเก้าอี้วางให้นั่งตรงตามเป้าหมายที่นัดไว้
2. ไม่เกิดความสับสน/ได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง
3. เจ้าหน้าที่พึงพอใจ เรียกเข้าตรวจตามบัตรสี
4. ระบบเดินไหลดี ไม่ติดขัด

ข้อเสนอแนะ

- 1.ระบบจะลื่นไหลได้ดี เมื่อวันคลินิกมีเจ้าหน้าที่อยู่ครบ
ทุกห้อง เสนอแนะให้จัดคนสำรองกรณีคนขาด
- 2.ประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ และจัดที่นั่งรอสำหรับ
ญาติ ให้เพียงพอ

Happy Ending

