

## CQI:ประสิทธิภาพการใช้โปรแกรมระบบนัดพบแพทย์เฉพาะทาง

ชื่อหน่วยงาน : งานศูนย์ประสานและส่งต่อ

### คำสำคัญ

โปรแกรมระบบนัดหมาย

---

#### ◇ สรุปผลงานโดยย่อ

โปรแกรมระบบนัดพบแพทย์เฉพาะทางของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ เป็นโปรแกรมที่ออกแบบและพัฒนาขึ้นโดยงานศูนย์ประสานส่งต่อร่วมกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาล เพื่อใช้ในการนัดหมายผู้ป่วยที่ไม่อยู่ในภาวะฉุกเฉินภายในเครือข่าย ให้มาพบแพทย์เฉพาะทางที่โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ ระบบนี้ออกแบบเพื่อให้โรงพยาบาลภายในเครือข่าย (โซน 1 และโซน 2) รวมถึงโรงพยาบาลในเขตสุขภาพที่ 10 ที่ต้องการส่งต่อผู้ป่วยมาพบแพทย์เฉพาะทาง สามารถออกใบนัดได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอย และลดความผิดพลาดจากการนัดผิดคลินิก ช่วยให้กระบวนการส่งต่อมีประสิทธิภาพมากขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและโรงพยาบาลต้นทางได้อย่างเหมาะสม

#### ◇ บริบท ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

ศูนย์ประสานส่งต่อ กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ มีภารกิจหลักในการให้บริการประสานส่งต่อผู้ป่วยทั้งในระบบรถพยาบาล (Ambulance) สำหรับกรณีฉุกเฉิน และระบบบัตรนัดพบแพทย์เฉพาะทางในกรณีไม่ฉุกเฉิน ภายในเครือข่ายโซน 1 และโซน 2 รวมถึงบางสาขาในเขตสุขภาพที่ 10 เช่น จักษุ (รับผู้ป่วยต้อหิน) และศัลยกรรมกระดูกและข้อ (รับผู้ป่วย Ankle, Foot)

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าการประสานส่งต่อเพื่อออกบัตรนัดพบแพทย์เฉพาะทางมีปัญหาเรื่องระยะเวลารอคอยใบนัดค่อนข้างนาน บางรายต้องรอ 1-2 ชั่วโมง สาเหตุสำคัญมาจากการใช้บุคลากรเพียง 1 คนคือเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉิน รับผิดชอบงานออกบัตรนัดทั้งขาเข้าและขาออก เฉลี่ยวันละกว่า 100 ราย อีกทั้งเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบเอกสาร (Checklist) ตามข้อกำหนดของแต่ละคลินิกก่อนออกใบนัด เช่น ผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ (Lab) ภาพถ่ายรังสี (X-ray) หรือผลตรวจเฉพาะโรค

จากภาระงานที่มากและซับซ้อนนี้ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน เช่น นัดผิดคลินิก นัดผิดวัน หรือไม่เข้าใจความต้องการของโรงพยาบาลต้นทางว่าต้องการนัดแพทย์เฉพาะทางสาขาใด ส่งผลให้เกิดความล่าช้า และสร้างความไม่สะดวกต่อโรงพยาบาลต้นทางและผู้ป่วย

## ◇ เป้าหมาย / วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดระยะเวลาารอคอยไบนัดนัดพบแพทย์เฉพาะทาง
  2. เพื่อลดข้อผิดพลาดนัดผิดคลินิก ผิดวัน
  3. เพื่อลดภาระงานในการออกไบนัดของศูนย์ประสานส่งต่อ
- 

## ◇ ตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญ

- ระยะเวลาารอคอยไบนัดนัดพบแพทย์เฉพาะทางลดลงจากเดิม ร้อยละ 88
  - ร้อยละความผิดพลาดในการนัดลดลงจากเดิม ร้อยละ 0.24 (ปี 2566 ก่อนใช้โปรแกรม ร้อยละ 0.45)
  - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ใช้โปรแกรมนัดในระดับดีมาก ร้อยละ 96
- 

## ◇ กิจกรรมการพัฒนา (Quality Improvement Process)

### Plan (วางแผน)

1. สํารวจและรวบรวมข้อมูลปัญหาการนัดพบแพทย์เฉพาะทาง พบปัญหาเกี่ยวกับ ระยะเวลาารอคอย อัตราความผิดพลาด และภาระงานของเจ้าหน้าที่
2. วิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบ เช่น การใช้บุคลากรเพียง 1 คนทำให้ล่าช้า และไม่มีระบบนัดที่รองรับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. กำหนดเป้าหมายการพัฒนาเพื่อลดระยะเวลาารอคอย ลดความผิดพลาด และเพิ่มความสะดวกในการนัดผ่านเครือข่าย
4. วางแผนการพัฒนาระบบนัดออนไลน์ร่วมกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)

### Do (ดำเนินการ)

1. ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมระบบนัดแพทย์เฉพาะทางให้สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง
2. กำหนดขั้นตอนการใช้งาน และสิทธิ์การเข้าถึงสำหรับโรงพยาบาลเครือข่าย
3. ทดลองใช้งานระบบ (Pilot Test) ในโรงพยาบาลเครือข่ายนำร่อง
4. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและจัดทำคู่มือการใช้งาน

### Check (ตรวจสอบ)

1. ประเมินผลการใช้งานระบบในช่วงทดลอง เช่น ระยะเวลาารอคอย อัตราความผิดพลาด และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
2. เปรียบเทียบข้อมูลก่อนและหลังใช้ระบบเพื่อวัดความก้าวหน้าตามตัวชี้วัดที่กำหนด
3. รวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานเพื่อนำมาปรับปรุง

## Act (ปรับปรุง)

1. ปรับปรุงระบบตามผลการประเมินและข้อเสนอแนะ เช่น เพิ่มฟังก์ชันการตรวจสอบเอกสารอัตโนมัติ
  2. ขยายการใช้งานระบบครอบคลุมทุกโรงพยาบาลในโซน 1, โซน 2 และเขตสุขภาพที่ 10
  3. วางแผนติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาคุณภาพและความยั่งยืนของระบบ
- 

### ◇ ผลการดำเนินการหรือการประเมินผล

#### ตัวชี้วัด ก่อนดำเนินการ

- ระยะเวลารอคอยใบนัดนัดพบแพทย์เฉพาะทางลดลงจากเดิม > ร้อยละ 50 (ไม่เกิน 10 นาที)
  - ร้อยละความผิดพลาดในการนัดลดลงจากเดิม < ร้อยละ 2
  - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ใช้โปรแกรมนัดในระดับดีมาก > ร้อยละ 80
- 

### ◇ บทเรียนที่ได้รับ

จากการดำเนินโครงการพัฒนาระบบนัดพบแพทย์เฉพาะทาง พบว่าการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการประสานส่งต่อ สามารถลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ ลดความผิดพลาด และเพิ่มความรวดเร็วได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของระบบไม่ได้เกิดจากเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยความร่วมมือของทุกฝ่ายในเครือข่าย ตั้งแต่การกำหนดขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน การฝึกอบรมบุคลากรให้เข้าใจวิธีใช้ ไปจนถึงการติดตามและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง

อีกทั้ง การสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างโรงพยาบาลต้นทางและโรงพยาบาลปลายทางมีความสำคัญมาก เพราะช่วยลดความเข้าใจคลาดเคลื่อนและทำให้การส่งต่อมีประสิทธิภาพมากขึ้น สุดท้าย สิ่งที่ได้เรียนรู้คือ การพัฒนาอย่างยั่งยืนต้องมีการประเมินผลและปรับปรุงตลอดเวลา เพื่อให้ระบบตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และสร้างคุณค่าที่แท้จริงต่อผู้ป่วยและเครือข่ายบริการ

---

### ◇ รายชื่อผู้พัฒนา/สมาชิกทีม

- นางเยาวลักษณ์ จันทะยา ( เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชำนาญาน )
  - นายทิวา สารบุรณ์ ( พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ )
  - นางศรีสมร สาระพล ( หัวหน้างานศูนย์ประสานและส่งต่อ )
-

◇ ข้อมูลการติดต่อประสานงาน

ผู้ประสานงาน: นางเยาวลักษณ์ จันทะยา  
หมายเลขโทรศัพท์: 045 -319300 ต่อ 1376