

Service Innovation For Customer Satisfaction @OPD10

แนวปฏิบัติที่ดีในด้าน การพัฒนางานประจำ/แนวปฏิบัติที่ดี/จัดการความรู้/สนับสนุนการบริการวิชาการ

ชื่อผู้จัดทำ พว.วิไลลักษณ์ วงศ์เจริญ พว.ขวัญเนตร คงแดง และคณะ

สังกัดหน่วยงาน, ส่วนงาน ห้องตรวจกระดูกและข้อ เบอร์10 งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

บทนำ/ที่มาและความสำคัญ ห้องตรวจกระดูกและข้อให้บริการตรวจรักษาผู้มารับบริการที่มีปัญหาระบบกล้ามเนื้อกระดูกและข้อ ทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุตั้งแต่แรกเกิดขึ้นไป โดยเป็นศูนย์รวมการให้บริการทั้งปฐมภูมิในระดับภายในจังหวัดเชียงใหม่ และระดับตติยภูมิรองรับพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนือ ในแต่ละวันให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก จากสถิติจำนวนเฉลี่ย 250 รายต่อวันและสถิติสูงสุด 300 รายต่อวัน และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาแนวทางการพัฒนา การให้บริการพบว่าผู้รับบริการรอรับใบนัดและคำแนะนำหลังตรวจเสร็จเฉลี่ย 34 นาที และรอนานมากที่สุด 138 นาที ประกอบกับมีข้อร้องเรียนทั้งเป็นลายลักษณ์อักษรและด้วยวาจาแสดงความไม่พึงพอใจ ในขณะที่เจ้าหน้าที่พยายามรีบเร่งให้บริการจุดนัดและแนะนำอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความกดดัน เสียขวัญและกำลังใจประกอบกับสถานที่ของห้องตรวจกระดูกและข้อเบอร์ 10 ไม่เอื้ออำนวย ทำให้ไม่สามารถจัด Zoning ให้ผู้ป่วยนั่งรอจุดนัดและแนะนำได้เต็มที่ ทำให้ลำบากในการสื่อสารกับผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยที่มารอรับใบนัดต้องถือเอกสารของตนเองแล้วมานั่งรอรับใบนัดตามคิวเก้าอี้ที่ทางห้องตรวจจัดไว้แล้วต้องขยับตัวลุกตามคิวทำให้เกิดปัญหาผู้ป่วยต้องลุกนั่งสลับไปมาเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขเพราะผู้ป่วยเป็นกลุ่มที่มีปัญหาตามระบบโครงสร้างและกล้ามเนื้อและเกิดปัญหาเรื่องการแข่งคิวในการมารอรับใบนัด และเป็นเสียงสะท้อนที่ผู้มารับบริการต้องการความแก้ไขมากที่สุดที่มารับบริการที่ห้องตรวจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดระยะเวลาการรอรับใบนัดและคำแนะนำของผู้รับบริการในห้องตรวจกระดูกและข้อ
2. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัยและพึงพอใจในการใช้บริการ

วิธีการ/กระบวนการ

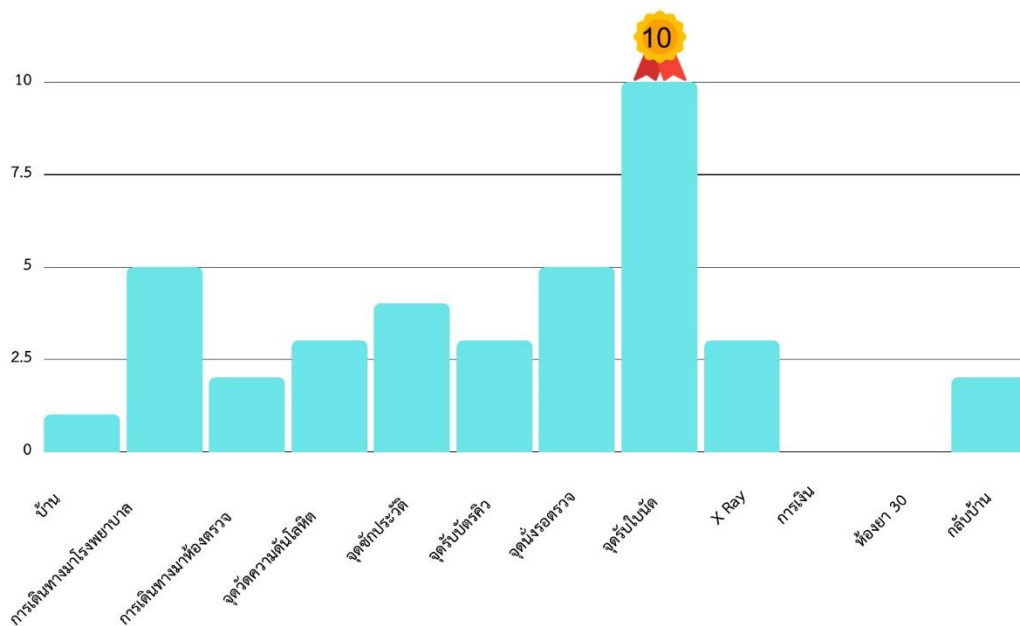
1. สุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจ



ลำดับ	สถานที่	ขั้นตอน	ผู้ป่วยทำอะไร	ความคิดและความคาดหวัง	ความรู้สึก	Pain point
1	บ้าน	มาตรวจ	เดินทางมาตรวจ	ได้รับการตรวจตามนัด	คาดหวัง	1
2	เดินทางมาร.พ.	เดินทาง	เดินทางโดยรถส่วนตัว	ต้องใช้คน2คนมาส่งผู้ป่วย เนื่องจากที่จอดรถไกล	กังวลเรื่องที่จอดรถ	5
3	เดินทางมาห้องตรวจ	นั่งล้อเข็น	ญาติเข็นล้อเข็นพาผู้ป่วยมาห้องตรวจ	มีล้อเข็นเพียงพอ	คาดหวัง	2
4	จุดวัดความดันโลหิต	วัดความดันโลหิต	รอวัดความดัน	มี จนท อำนวยความสะดวกช่วยวัดความดัน	จุดนี้คล่องตัวกว่าที่มาตรวจครั้งก่อน	3
5	จุดซักประวัติ	ซักประวัติ	ญาติมาซักประวัติแทนผู้ป่วย	รอไม่นาน	คนเยอะ	4
6	จุดรับบัตรคิว	รอพยาบาลจัดคิว	รอเรียกรับบัตรคิว	จะได้เข้าตรวจตรงเวลา	กังวล	3
7	นั่งรอเข้าห้องตรวจ	รอตรวจ	นั่งรอเรียกเข้าพบแพทย์	รับทราบแล้วว่าอาจารย์ต้องสอนนักศึกษาด้วย	รอนานแต่เข้าใจ	5
8	จุดรับใบนัด	รับใบนัด	ต่อคิวรอรับใบนัด	ลูกนั่งบ๋อย ไปไหนไม่ได้กลัวเสียคิว	ปวดขา กังวล อึดอัด อยากให้ปรับปรุง	10
9	X-Ray	รอ X-Ray	กดบัตรคิวรอเรียก	ยังไม่คุ้นเคยกับเครื่องกดบัตรคิว	แปลกใหม่	3
10	การเงิน	ติดต่อการเงิน	รอลูกติดต่อ	มีตู้ kiosk สะดวกดี	รู้สึกดี	0
11	รับยา	นำเอกสารรอรับยา	นั่งรอรับยา	มีการแจ้งเตือนมางline	รู้สึกดี	0

ลำดับ	สถานที่	ขั้นตอน	ผู้ป่วยทำอะไร	ความคิดและความคาดหวัง	ความรู้สึก	Pain point
12	กลับบ้าน	เดินทางกลับบ้าน	ลูกพากลับบ้าน	กลับบ้าน	ปกติ	2

Pain Point ในแต่ละขั้นตอน พบว่า จุดรับใบนัด Pain point =10 ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเนื่องจากต้องนั่งเรียงแถวต่อคิวกันไป เพื่อรอรับใบนัด ต้องลุก-นั่งบ่อย ๆ เพื่อขยับที่นั่ง ไม่สามารถไปทำธุระอื่นๆได้ บางครั้งอยากไปเข้าห้องน้ำ ก็ไม่กล้าไปเพราะกลัวจะต้องมาต่อคิวใหม่



2. วางแผนจัดทำโครงการ

2.1 ประชุมร่วมกับทีม วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการแก้ไข

2.2 พัฒนาขั้นตอนการการรับใบนัด นำระบบ IT เข้ามาช่วยยกระดับการให้บริการในห้องตรวจ

2.3 ประสานงานกับหน่วย IT เพื่อลงโปรแกรม Happy Queue ให้ผู้ป่วยกดรับบัตรคิวรับใบนัด

และสำรวจอุปกรณ์ที่จำเป็น

2.4 สื่อสารให้กับทีมและแพทย์และลงสู่การปฏิบัติจริง

2.5 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงโครงการต่อไป

3. ดำเนินโครงการ

3.1 เริ่มดำเนินโครงการ เมื่อเดือน พฤศจิกายน 2565

3.2 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยรับทราบและปฏิบัติตามแนวทางดังนี้

1) นำบาร์โค้ดแถบเดี่ยวที่ใบตรวจโรคของท่านสแกนที่เครื่องสแกนตรงจุดรับใบนัดเพื่อรับบัตรคิว

2) รับบัตรคิวที่จะปรากฏตัวอักษรภาษาอังกฤษ 3 ตัว ตามด้วยตัวเลข

3) นั่งรอรับใบนัดและคำแนะนำกับพยาบาลโดยสังเกตที่หน้าจอหรือเสียงเรียก ตามตัวอักษรที่ท่านได้รับ

4. สรุปผลดำเนินโครงการ

4.1 ระยะเวลาในการรอรับใบนัดมีแนวโน้มลดลง

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

4.3 สามารถลดความแออัดบริเวณห้องตรวจ เนื่องจากผู้รับบริการสามารถอยู่นอกห้องหรือบริเวณใกล้เคียงในการรอฟังเสียงเรียกรับใบนัดตามคิว

4.4 ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากเสียงสะท้อนจากระบบรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ (Voice Of Customer: VOC) บางรายมีคำแนะนำต่อยอดในการพัฒนา เช่น

- ระบบได้ะนัดปรับปรุงดีมาก
- การมานั่งรอรับใบนัดหมอดีมากไม่ต้องลุกจากที่นั่งบ่อยๆ แต่การมานั่งรับยานานมาก
- การรอรับใบนัดในระบบใหม่มีความทันสมัยและรวดเร็วดีเยี่ยมมากค่ะ
- ขอชมเชยในการแก้ปัญหาเรื่องการจัดคิวหลังจากพบแพทย์เสร็จแล้วให้มาแสกนคิวแล้วมีการเรียกตามคิวเหมือนที่ทำในธนาคารและขอเสนอแนะว่าควรมีการบอกขั้นตอนนี้ลงไปด้วยใน VDO แนะนำขั้นตอนการรับบริการด้วย
- ระบบนัดดีมากเลย พยาบาลยิ้มแย้มแจ่มใส เลิศสะแมนแตน เปิงใจขนาด
- ห้องตรวจเบอร์ 10 ดูแลคนไข้ด้วยหัวใจ ใส่ใจ เข้าใจ การบริการ สะดวกรวดเร็วทันสมัยขึ้นค่ะ
- โรงพยาบาลมีการยกระดับพัฒนาด้านบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ การรักษา การให้บริการ สถานที่อำนวยความสะดวก อย่างต่อเนื่อง ทำให้การเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประทับใจมากครับ
- มีการพัฒนาระบบและการรักษาดีขึ้นมาก ได้พบแพทย์เร็วขึ้น แพทย์/พยาบาลให้บริการดีมาก พูดเพราะสุภาพ ความแออัดของคนไข้ลดลง
- การปรับปรุงระบบบริการดีขึ้นกว่าเดิมมากการบริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลคุณหมอก็ได้รวดเร็วแต่บริเวณห้องยังคงต้องได้ขยายพื้นที่รองรับผู้ป่วยอีกมากถ้าเป็นไปได้ควรแยกเป็นชั้นเดียวโดยเฉพาะเนื่องจากมีผู้รับบริการมากควรเพิ่มบุคลากรทุกแผนกด้วยจะทำให้สมบูรณ์แบบเป็นศูนย์กระดูกและข้อโดยตรง

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย แล้วเราสามารถเจาะลึกลงไป Pain Point ของผู้ป่วยได้แล้ว เราจะสามารถสร้างและนำเสนอคุณค่าในการบริการของเรา ที่แก้ปัญหาและจุดปวดของผู้ป่วยได้ ซึ่งการออกแบบ Creative to Innovation เป็นการเปลี่ยนแนวคิดเรื่องกระบวนการและเทคนิคการคิดสร้างสรรค์ การนำนวัตกรรมมาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการ เป็นการพัฒนากระบวนการ

เพื่อตอบสนองการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ป่วย โดยเน้นการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ เป็นการสร้างความแตกต่างในการบริการถือเป็น นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) เกิดผลลัพธ์ที่ดี สร้างความพึงพอใจในการมารับบริการ

ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

เสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ เป็นกุญแจที่สำคัญในการนำมาเป็นเป้าหมายที่นำพาในกระบวนการพัฒนาระบบบริการ การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด เป็นผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ที่องค์กรปรารถนาให้สำเร็จ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

คำสืบทอด (ไม่เกิน 6 คำสืบทอด)

Service, Innovation, Satisfaction, Pain Point

Advance Appointment @OPD10

Kick off @ November 2022

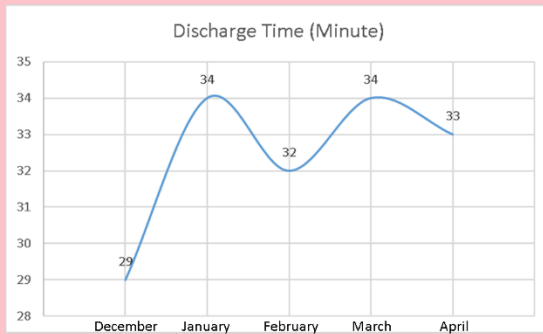
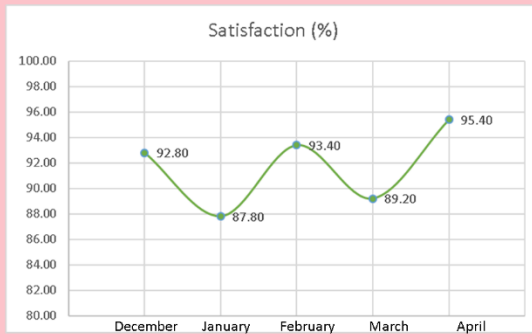
วิธีกดรับบัตรคิวรับใบนัด

- 1** นำบัตรคิวที่ แยกสีเขียว จากใบตรวจโรคของท่าน แลบนตรงเครื่องสแกนตรงจุดรับใบนัดเพื่อรับบัตรคิว
- 2** รับบัตรคิว ที่จะปรากฏตัวอักษรภาษาอังกฤษ 3 ตัว ตามด้วยตัวเลข
- 3** นั่งรอรับใบนัดและค่าแบบนำกับพยาบาล โดยสังเกตที่หน้าจอหรือเสียงเรียกตามตัวอักษร ที่ท่านได้รับ

Advance Appointment @OPD10



Performance



Performance

Before



After

