Service Innovation For Customer Satisfaction@OPD 10

พว.วิไลลักษณ์ วงศ์เจริญ พว.ขวัญเนตร คงแดง และคณะ
ห้องตรวจกระดูกและข้อ (เบอร์ 10) งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน ฝ่ายการพยาบาล รพ.มหาราชนครเชียงใหม่

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 ทำให้ผู้ป่วยที่มารอรับใบนัดต้องถือเอกสารของตนเองแล้วมานั่งรอรับใบนัดตามคิวเก้าอี้ที่ทางห้องตรวจจัดไว้แล้วต้องขยับตัวลุกตามคิวทำให้เกิดปัญหาผู้ป่วยต้องลุกนั่งสลับไปมาเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขเพราะผู้ป่วยเป็นกลุ่มที่มีปัญหาตามระบบโครงร่างและกล้ามเนื้อและเกิดปัญหาเรื่องการแซงคิวในการมารอรับใบนัด และเป็นเสียงสะท้อนที่ผู้มารับบริการต้องการความแก้ไขมากที่สุดที่มารับบริการที่ห้องตรวจ

วัตถุประสงค์

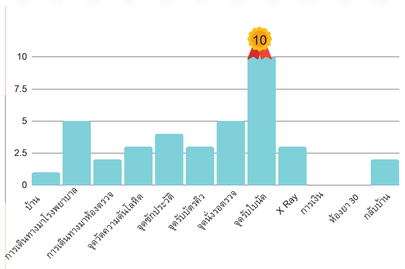
1. เพื่อลดระยะเวลารอรับใบนัดและคำแนะนำของผู้รับบริการในห้องตรวจกระดูกและข้อ
2. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัยและพึงพอใจในการใช้บริการ

วิธีการ/กระบวนการ

1. สุ่มสำรวจความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจ

Patient Journey

Pain point ในแต่ละขั้นตอน



Pain point = 10 จุดรับใบนัด

ไม่พึงพอใจเนื่องจาก ต้องนั่งเรียงแถวต่อคิวกันไป เพื่อรอรับใบนัด ต้องลุก-นั่งบ่อย ๆ เพื่อขยับที่นั่ง ไม่สามารถไปทำธุระอื่นๆได้ บางครั้งอยากไปเข้าห้องน้ำ ก็ไม่กล้าไปเพราะกลัวจะต้องมาต่อคิวใหม่

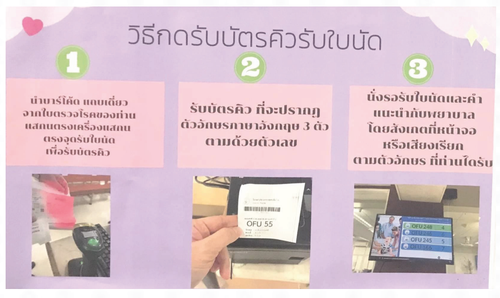
วางแผนจัดทำโครงการ

1. ปรึกษาร่วมกับทีม วิเคราห์ปัญหาและแนวทางการแก้ไข
2. พัฒนาขั้นตอนการการรับใบนัด นำระบบ IT เข้ามาช่วยยกระดับการให้บริการในห้องตรวจ
3. ประสานงานกับหน่วย IT เพื่อลงโปรแกรม Happy Queue ให้ผู้ป่วยกดรับบัตรคิวรับใบนัด และสำรวจอุปกรณ์ที่จำเป็น
4. สื่อสารให้กับทีมและแพทย์และลงสู่การปฏิบัติจริง
5. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติเพื่อปรังปรุงโครงการต่อไป

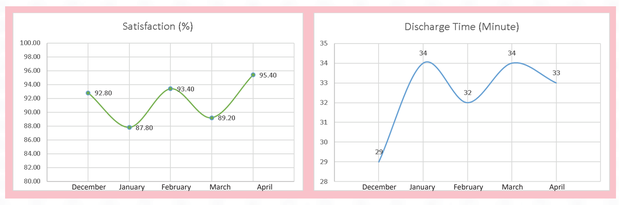
การดำเนินโครงการ

1. เริ่มดำเนินโครงการ เมื่อเดือน พฤศจิกายน 2565
2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยรับทราบและปฏิบัติตามแนวทางดังนี้
   1) นำบาร์โค๊ดแถบเดี่ยวที่ใบตรวจโรคของท่านสแกนที่เครื่องสแกนตรงจุดรับใบนัดเพื่อรับบัตรคิว
   2) รับบัตรคิวที่จะปรากฏตัวอักษรภาษาอังกฤษ 3 ตัว ตามด้วยตัวเลข
   3) นั่งรอรับใบนัดและคำแนะนำกับพยาบาลโดยสังเกตที่หน้าจอหรือเสียงเรียก ตามตัวอักษรที่ท่านได้รับ

Advance Appointment @OPD10

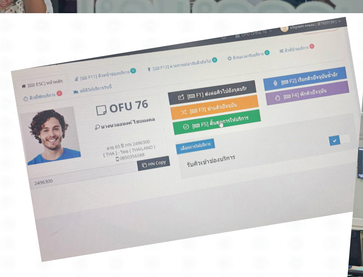


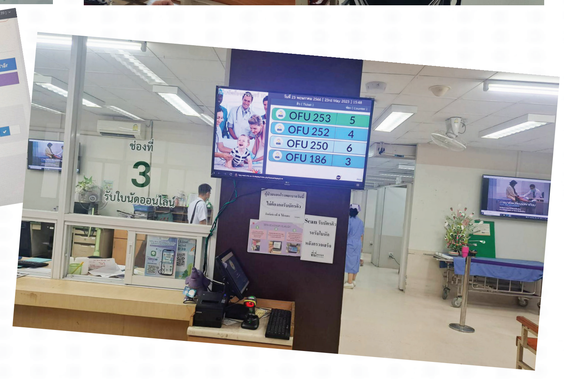
Performance



Before

After





สรุปผลดำเนินโครงการ

1. ระยะเวลาในการรอรับใบนัดมีแนวโน้มลดลง
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น
3. สามารถลดความแออัดบริเวณห้องตรวจ เนื่องจากผู้รับบริการสามารถอยู่นอกห้องหรือบริเวณใกล้เคียงในการรอฟังเสียงเรียกรับใบนัดตามคิว
4. ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากเสียงสะท้อนจากระบบรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ (Voice Of Customer: VOC) บางรายมีคำแนะนำต่อยอดในการพัฒนา เช่น

- ระบบโต้ะนัดปรับปรุงดีมาก
- การมานั่งรอรับใบนัดหมอดีมากไม่ต้องลุกจากที่นั่งบ่อยๆ แต่การมานั่งรับยานานมาก
- การรอรับใบนัดในระบบใหม่มีความทันสมัยและรวดเร็วดีเยี่ยมมากค่ะ
- ขอชมเชยในการแก้ปัญหาเรื่องการจัดคิวหลังจากพบแพทย์เสร็จแล้วให้มาแสกนคิวแล้วมีการเรียกตามคิวเหมือนที่ทำในธนาคารและขอเสนอแนะว่าควรมีการบอกขั้นตอนนี้ลงไปด้วยใน vdo แนะนำขั้นตอนการรับบริการด้วย
- ระบบนัดดีมากเลย พยาบาลยิ้มแย้มแจ่มใส เลิศสะแมนแตน เปิงใจ๋ขนาด
- ห้องตรวจเบอร์ 10 ดูแลคนไข้ด้วยหัวใจ ใส่ใจ เข้าใจ การบริการ สะดวกรวดเร็วทันสมัยขึ้นค่ะ
- โรงพยาบาลมีการยกระดับพัฒนาด้านบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ การรักษา การให้บริการ สถานที่อำนวยความสะดวก อย่างต่อเนื่อง ทำให้การเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ประทับใจมากครับ
- มีการพัฒนาระบบและการรักษาดีขึ้นมาก ได้พบแพทย์เร็วขึ้น แพทย/พยาบาลให้บริการดีมาก พูดเพราะสุภาพ ความแออัดของคนไข้ลดลง
- การปรับปรุงระบบบริการดีขึ้นกว่าเดิมมาก การบริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลคุณหมอทำได้รวดเร็ว แต่บริเวณห้องยังคงต้องได้ขยายพื้นที่รองรับผู้ป่วยอีกมากถ้าเป็นไปได้ควรแยกเป็นชั้นเดียวโดยเฉพาะเนื่องจากมีผู้รับบริการมากควรเพิ่มบุคลากรทุกแผนกด้วยจะทำให้สมบูรณ์แบบเป็นศูนย์กระดูกและข้อโดยตรง

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย แล้วเราสามารถเจาะลึกลงไปที่ Pain Point ของผู้ป่วยได้แล้ว เราจะสามารถสร้างและนำเสนอคุณค่าในการบริการของเรา ที่แก้ปัญหาและจุดปวดของผู้ป่วยได้ ซึ่งการออกแบบ Creative to Innovation เป็นการเปลี่ยนแนวคิดเรื่องกระบวนการและเทคนิคการคิดสร้างสรรค์ การนำนวัตกรรมมาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการ เป็นการพัฒนาระบบ

เพื่อตอบสนองการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ป่วย โดยเน้นการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ เป็นการสร้างความแตกต่างในการบริการถือเป็น นวตกรรมการบริการ (Service Innovation) เกิดผลลัพธ์ที่ดี สร้างความพึงพอใจในการมารับบริการ

ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

เสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ เป็นกุญแจที่สำคัญในการนำมาเป็นเป้าหมายที่นำพาในกระบวนการพัฒนาระบบบริการ การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด เป็นผลลัพธ์ที่ดีเลิศ ที่องค์กรปรารถนาให้สำเร็จ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

คำสืบค้น : Service, Innovation, Advance Appointment OPD10, Pain Point

คณะทำงาน : พว.วิไลลักษณ์ วงศ์เจริญ พว.ขวัญเนตร คงแดง และคณะ
ติดต่อ: พว.วิไลลักษณ์ วงศ์เจริญ ห้องตรวจกระดูกและข้อ (เบอร์ 10) 06 2432 5626 E-mail: wilailak.w@cmu.ac.th