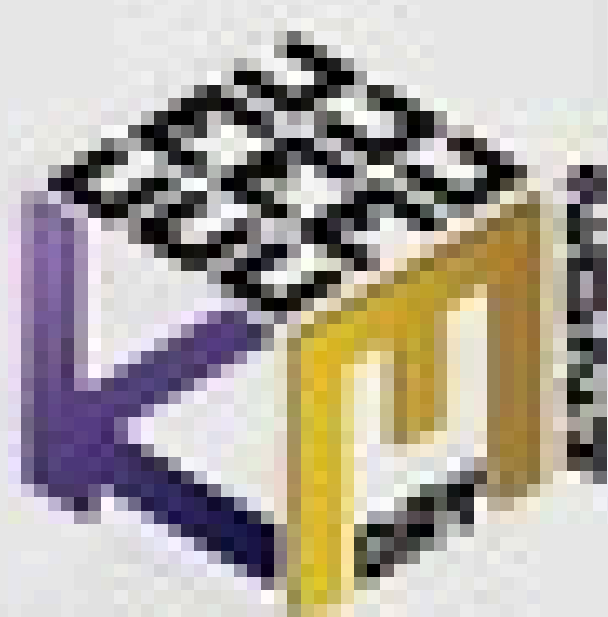




ผลงานประเภทการพัฒนางานประจำ

โดย ห้องตรวจพิเศษศัลยกรรม 2

งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

Re - Design Service @ OPD 2

งานบริการผู้ป่วยนอก ถือเป็นด่านแรกของโรงพยาบาล เพื่อให้บริการด้านการตรวจรักษา การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและฟื้นฟูร่างกาย ความรวดเร็วของการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่ง โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ได้ให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการให้บริการ ได้มีการกำหนด ตัวชี้วัดระยะเวลาในการให้บริการที่น้อยกว่า 150 นาที เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ ที่ผ่านมพบว่าปัญหาระยะเวลาในการให้บริการที่ยาวนาน เกิดจากปัจจัยด้านการจัดการในกระบวนการคัดกรอง การจัดลำดับคิว ความแออัดในการให้บริการ รวมถึงจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ ปัญหาดังกล่าว ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ไม่ดี ไม่พึงพอใจต่อระบบบริการ ผู้ป่วยมีโอกาสเกิดการเปลี่ยนแปลงทรุดลงระหว่างรอตรวจ และ บุคลากรเกิดความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน

ห้องตรวจพิเศษศัลยกรรม 2 งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน ได้มีการวิเคราะห์ระยะเวลาให้บริการ ที่ผ่านมพบว่า มีระยะเวลา ในการให้บริการเฉลี่ย 227 นาที ซึ่งไม่เป็นไปตามที่โรงพยาบาลกำหนด จึงได้ร่วมกันพัฒนาระบบบริการเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล คือ ต้องการเป็นโรงพยาบาลในดวงใจ เพื่อยกระดับสุขภาวะมนุษยชาติอย่างยั่งยืน ภายใต้เข็มมุ่ง Spiritual Healthcare in action (SHA) โดยอาศัย มิติจิตวิญญาณของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง และ บุคลากรมีความสุขในการทำงาน

วัตถุประสงค์

- เพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการ (Service Cycle Time)
- เพื่อพัฒนาระบบบริการของหน่วยงาน
- เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (Top Box)

กระบวนการทำงาน



วิเคราะห์ระยะเวลาในการให้บริการ/ความพึงพอใจ



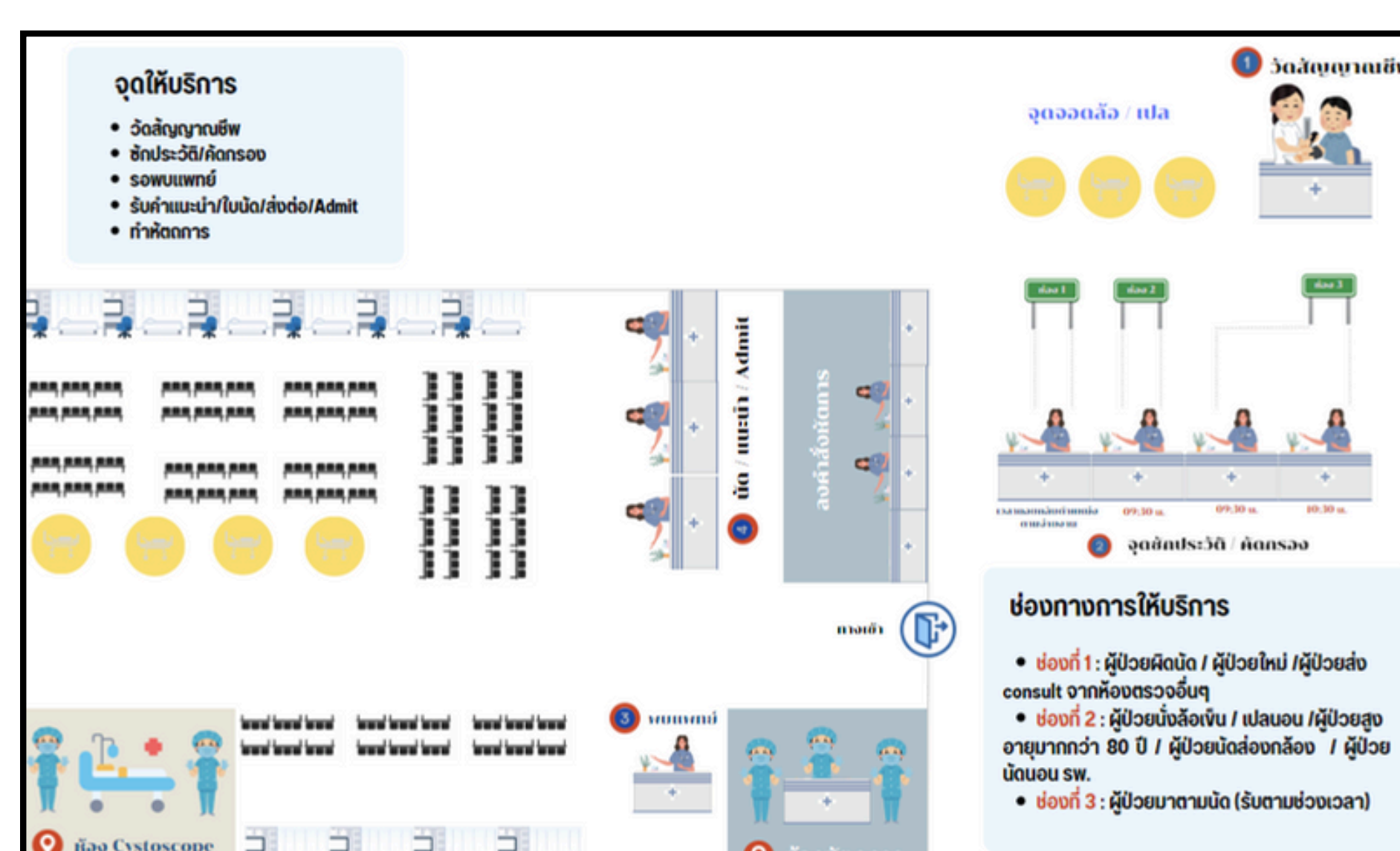
ออกแบบระบบการทำงาน



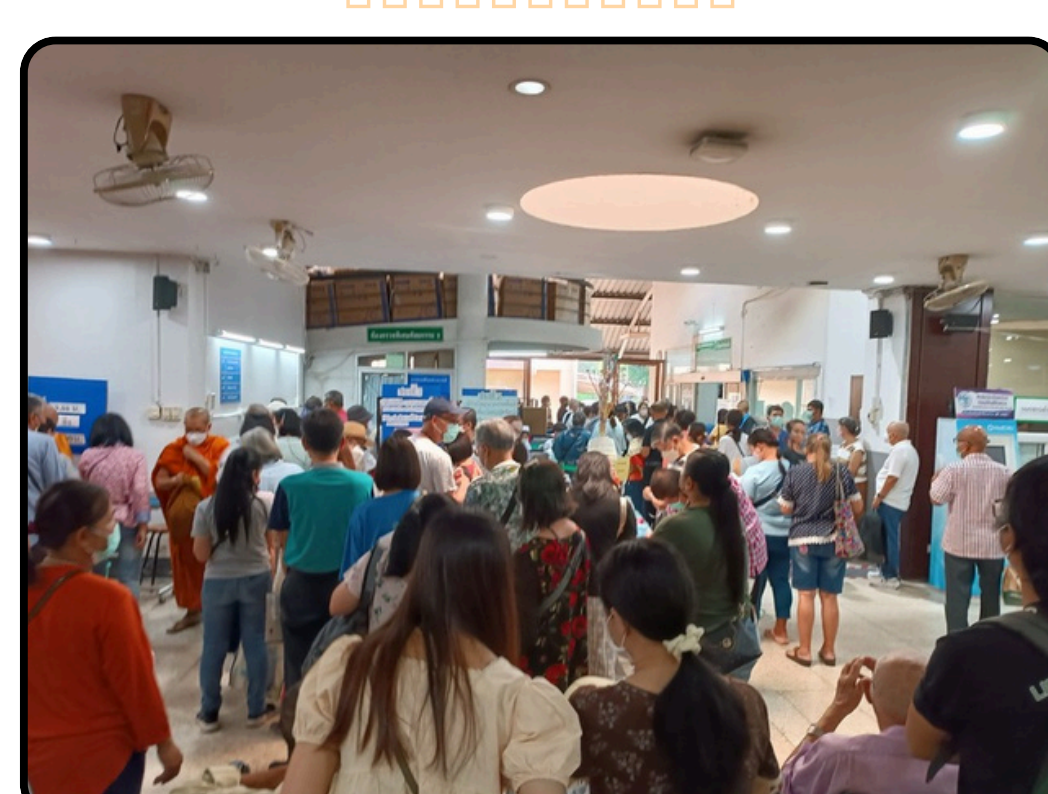
ติดตามผล และ ปรับปรุงการทำงานเป็นระยะ

การดำเนินงาน

1. ปรับปรุงระบบคัดกรอง / การจัดลำดับคิวพบแพทย์



Before



After



2. ปรับ slot การนัดผู้ป่วย

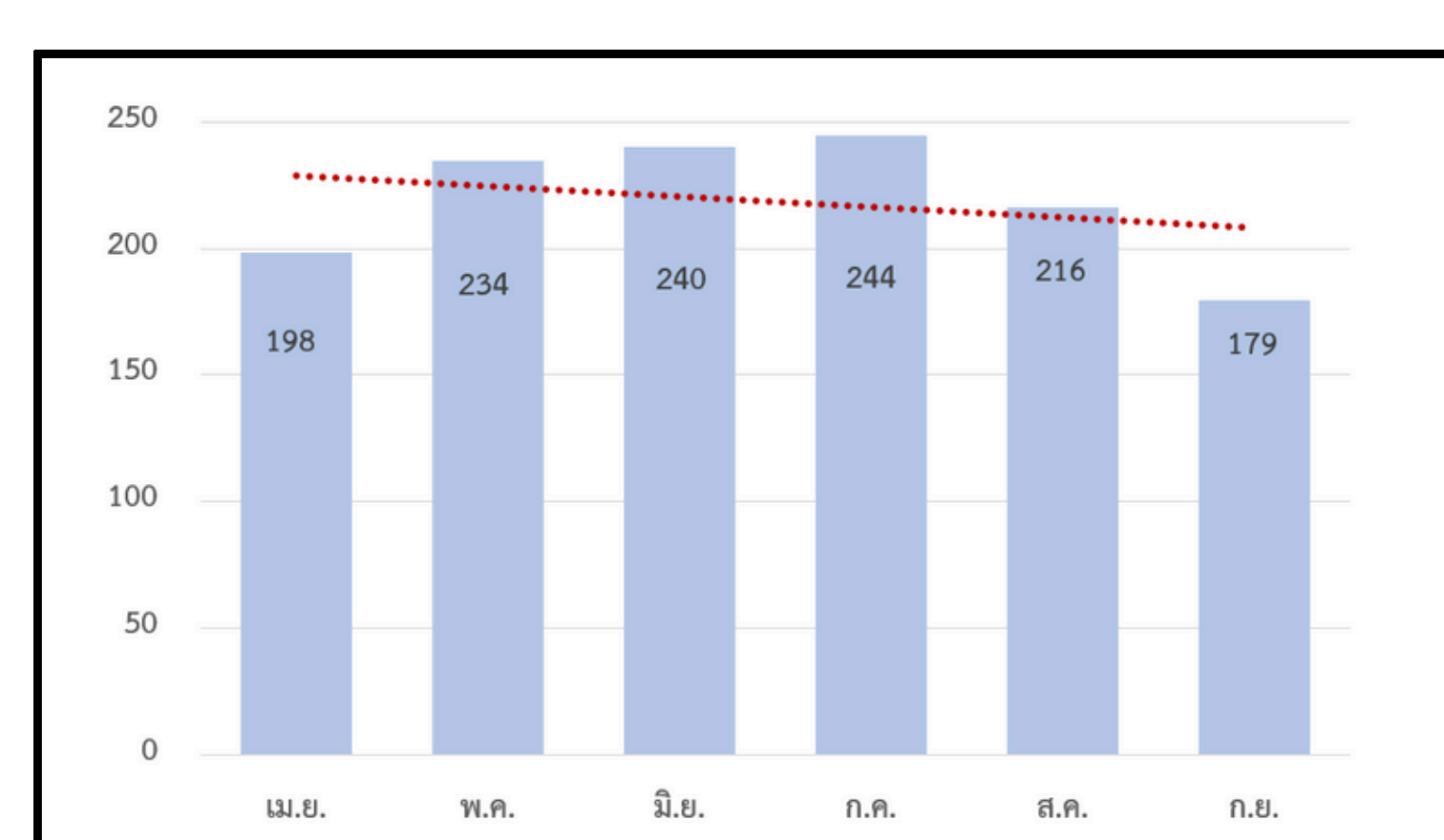
Before	
ภาคเช้า	
9:30 - 10:00	25 คน
10:00 - 10:30	25 คน
10:30 - 11:00	25 คน
ภาคบ่าย	
14:30 - 15:00	25 คน
15:00 - 15:30	25 คน
รวม 125 คน	



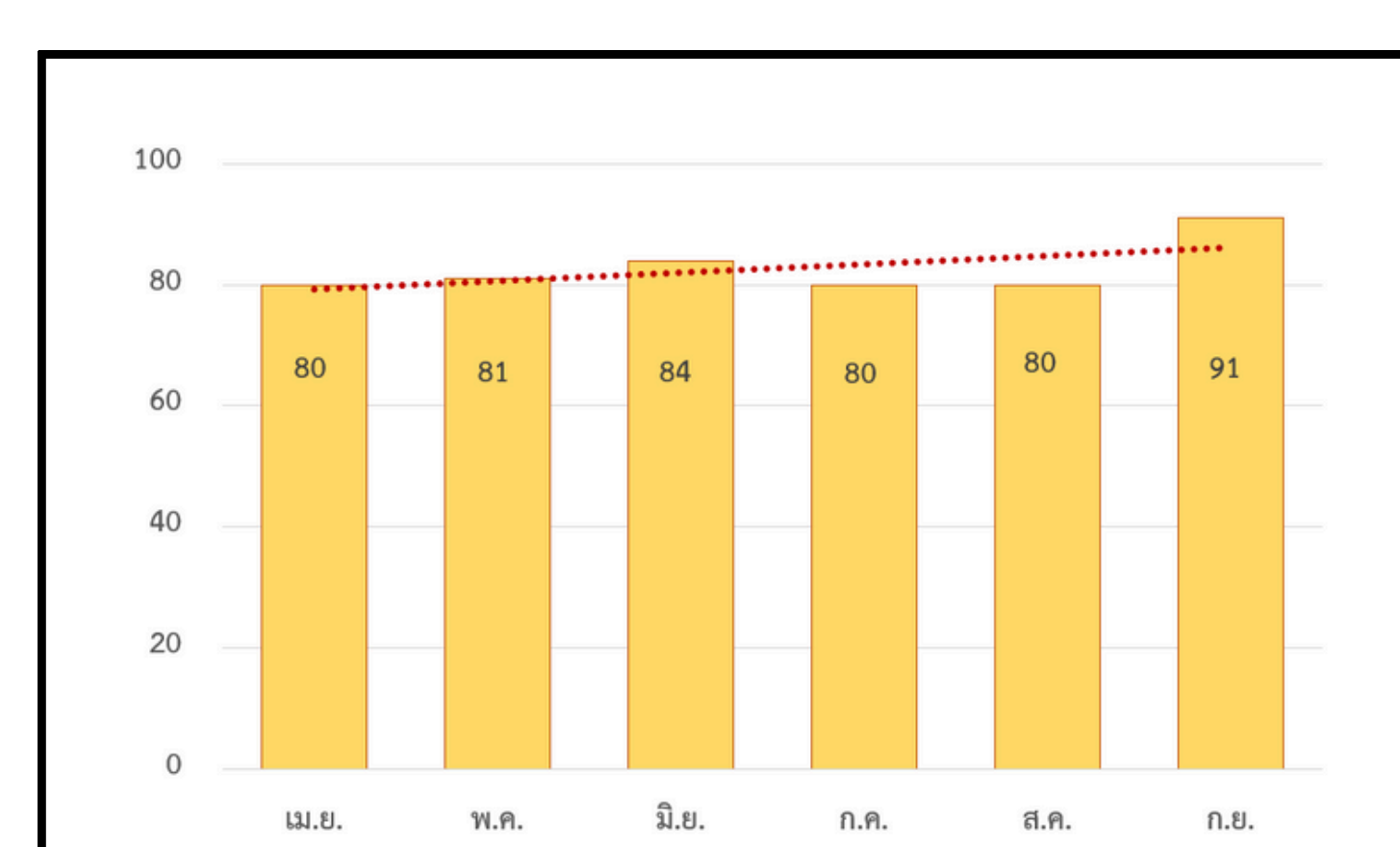
After	
ภาคเช้า	
9:00 - 9:30	20 คน
9:30 - 10:00	20 คน
10:00 - 10:30	20 คน
10:30 - 11:00	20 คน
11:00 - 11:30	20 คน
ภาคบ่าย	
14:00 - 14:30	20 คน
14:30 - 15:00	20 คน
รวม 140 คน	

สรุปสาระสำคัญ

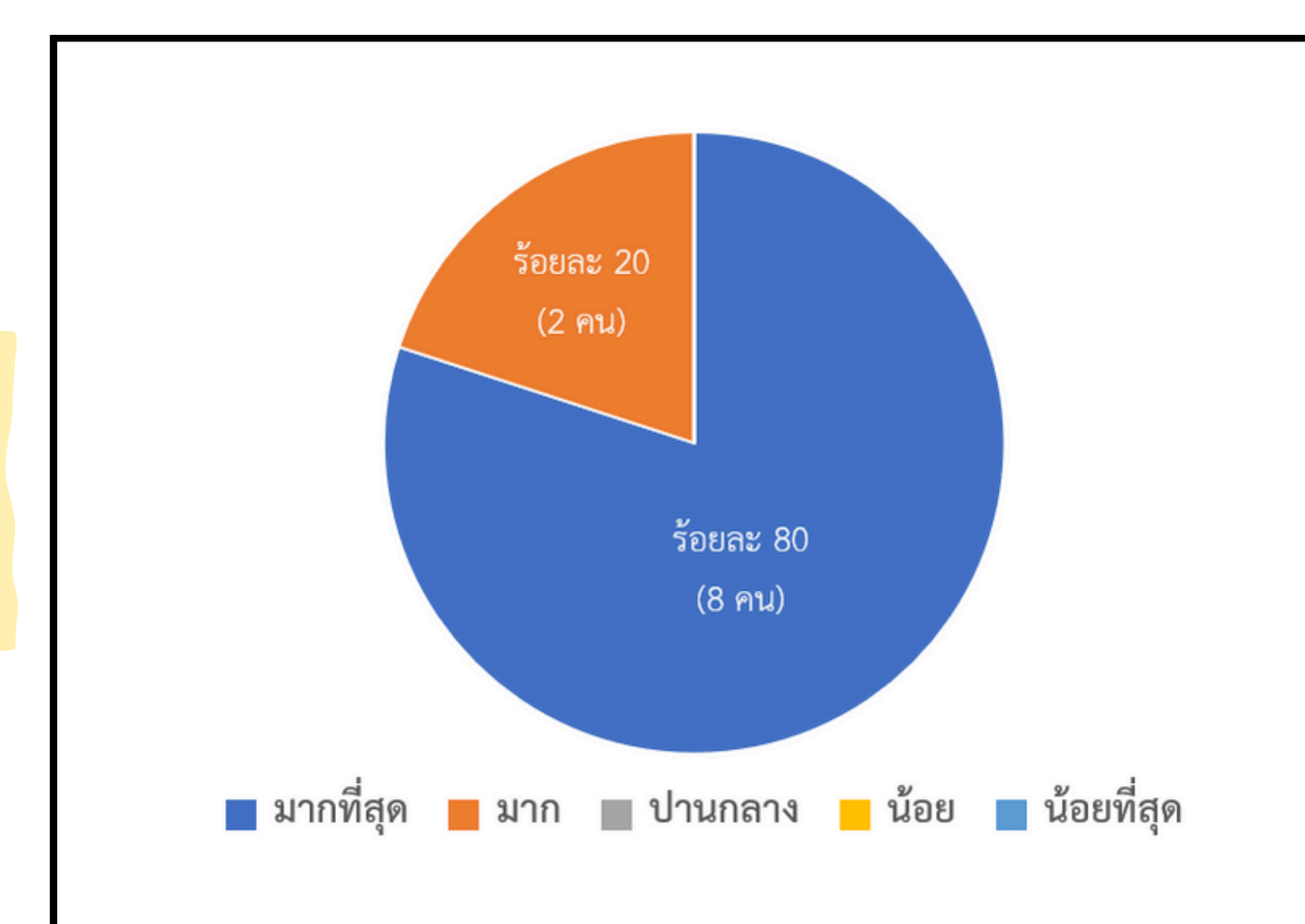
Service Cycle Time



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ความพึงพอใจของบุคลากร



โครงการ Re - Design Service @OPD 2 เป็นโครงการ ที่จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงระบบบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น และ ผู้ให้บริการมีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลลัพธ์ พบว่า ระยะเวลา ในการให้บริการลดลง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และ บุคลากรมีความพึงพอใจต่อระบบการทำงานมากที่สุด ร้อยละ 80