



The Modern System of the Patient care @ Orthropedic Clinic

พว.วิไลลักษณ์ วงศ์เจริญ ¹ พว.พรชนก เชียงกัน ² วุฒิชัย บุญทวีศักดิ์ ³ และเจ้าหน้าที่ห้องตรวจกระดูกและข้อ

- 1) ห้องตรวจกระดูกและข้อเบอร์10 งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน
- 2) ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
- 3) ทีมงานเทคโนโลยีสารสนเทศโรงพยาบาล

บทนำ/ที่มาและความสำคัญ

ห้องตรวจกระดูกและข้อให้บริการตรวจรักษาผู้มารับบริการที่มีปัญหากระดูกหักและข้อ ทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุตั้งแต่แรกเกิดขึ้นไป โดยเป็นศูนย์รวมการให้บริการทั้งปฐมภูมิในระดับภายในจังหวัดเชียงใหม่ และระดับตติยภูมิรองรับพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนือ จากสถิติพบว่าในแต่ละวันให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก จำนวนเฉลี่ย 250-300 รายต่อวัน และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์พบว่าผู้รับบริการใช้ระยะเวลาารอนานในการมารับบริการโดยค่าเฉลี่ยของ SCT เกิน150 นาที เกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ และค่า TOP BOX ที่คะแนน 5 และ Empathy score ยังไม่ถึง 80 % ประกอบกับมีข้อร้องเรียนทั้งเป็นลายลักษณ์อักษรและด้วยวาจาแสดงความไม่พึงพอใจ ในขณะที่เจ้าหน้าที่พยายามรับแรงให้บริการอย่างเต็มที่ จากการวัดวิเคราะห์และการจัดการข้อมูลในห้องตรวจโดยการสำรวจโดยใช้ การเก็บข้อมูลเชิงลึกในผู้มารับบริการ (Empathy map) พบว่าสิ่งที่ผู้มารับบริการต้องการให้มีการปรับปรุงคือ ระยะเวลาารอรับบริการและกระบวนการรับบริการ ซึ่งทางห้องตรวจได้นำมาวิเคราะห์ ทางด้านกระบวนการรับบริการพบว่า ด้วยโครงสร้างของห้องตรวจที่มีการจัดแยกโซนให้บริการที่ไม่ได้อยู่ในพื้นที่เดียวกัน ทำให้การจัดจุดให้บริการผู้ป่วยต้องถูกแบ่งจุดให้บริการตามโครงสร้างที่มีอยู่ และการบอกตำแหน่งจุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความหลากหลายในการสื่อสาร ปัญหาที่พบคือผู้ที่มารับบริการที่ห้องตรวจ ทำให้การเข้าถึงบริการที่ล่าช้าไม่เข้าใจในระบบมารับบริการ และพบว่ากลุ่มผู้ป่วยที่ลงทะเบียนมาตรวจใหม่และส่งมาจากห้องตรวจต่างๆ มีจำนวนมาก โดยเฉลี่ย 70-100รายต่อวัน ทั้งผู้รับบริการที่เป็นคนไทยและชาวต่างชาติ กระบวนการมารับบริการยังไม่เข้าใจในระบบการมารับบริการ ป้ายกำหนดการมารับบริการไม่ชัดเจน เกิดปัญหาความวุ่นวายด้านหน้าห้องตรวจ ส่วนระยะเวลาารอรับบริการที่นาน ห้องตรวจกระดูกและข้อเป็นห้องตรวจที่ให้บริการในการดูแลผู้ป่วยที่ให้บริการในการตรวจรักษาทั่วไปยังให้บริการกลุ่มผู้ป่วยที่มีเหตุการณ์ทางด้านออร์โทปิดิกส์ด้วย ทำให้กลุ่มผู้ป่วยหลังทำหัตถการต้องมารอใช้บริการที่จุดนัดและแนะนำเพิ่มอีก ทำให้ระบบการมารับบริการที่ใช้เวลานานเพิ่มขึ้น การตอบสนองความต้องการที่แท้จริงจากผู้มารับบริการเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพที่สุด ทำให้องค์การเป็นองค์กรที่ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง จะทำให้เป็นโรงพยาบาลในดวงใจ เพื่อยกระดับสุขภาวะของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้รับบริการในห้องตรวจกระดูกและข้อ
2. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และพึงพอใจในการใช้บริการ

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สืบค้นหาข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลจากผู้มารับบริการโดยกระบวนการนำเครื่องมือในการค้นหาข้อมูลเชิงลึกของผู้ใช้หรือลูกค้า(Empathy map)
2. การดูแลผู้ป่วยโดยอาศัยหลักการการใส่ใจในการบริการ (แบบญี่ปุ่น) หรือที่เรียกว่า Omotenashi หมายถึง การบริการที่มอบความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยการใส่ใจรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ เป็นการให้บริการด้วยใจ
3. การนำ Lean Process และ Innovation เข้ามาปรับระบบการทำงานเพื่อลดระยะการรอคอย

วิธีการ/กระบวนการ

1. สืบค้นหาข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลจากผู้มารับบริการโดยกระบวนการนำเครื่องมือในการค้นหาข้อมูลเชิงลึกของผู้ใช้หรือลูกค้า(Empathy map) เพื่อที่จะค้นหาความต้องการหรือปัญหาต่าง ๆ พบปัญหาที่สำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไข คือ ขั้นตอนการเข้าถึงและเข้ารับบริการโดยความเสี่ยงที่พบระยะเวลารอรับบริการและกระบวนการรับบริการ
2. การให้บริการผู้ป่วยโดยนำหลักการการให้บริการในจำนวนผู้รับบริการที่มีจำนวนมากการสื่อสารให้ข้อมูลผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากการประชาสัมพันธ์มีป้ายให้คำแนะนำ การประชาสัมพันธ์ด้านหน้าห้องตรวจแล้ว การดูแลผู้ป่วยโดยอาศัยหลักการการใส่ใจในการบริการ (แบบญี่ปุ่น) หรือที่เรียกว่า Omotenashi หมายถึง การบริการที่มอบความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยการใส่ใจรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ เป็นการให้บริการด้วยใจ
3. การนำ Lean Process และ Innovation เข้ามาปรับระบบการทำงานเพื่อลดระยะการรอคอย
4. การปรับระบบจุดให้บริการให้ชัดเจน 5 จุด มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกตำแหน่งแต่ละจุดชัดเจนสะดวกเข้าถึงง่าย

ผลลัพธ์ความสำเร็จตามตัวชี้วัด

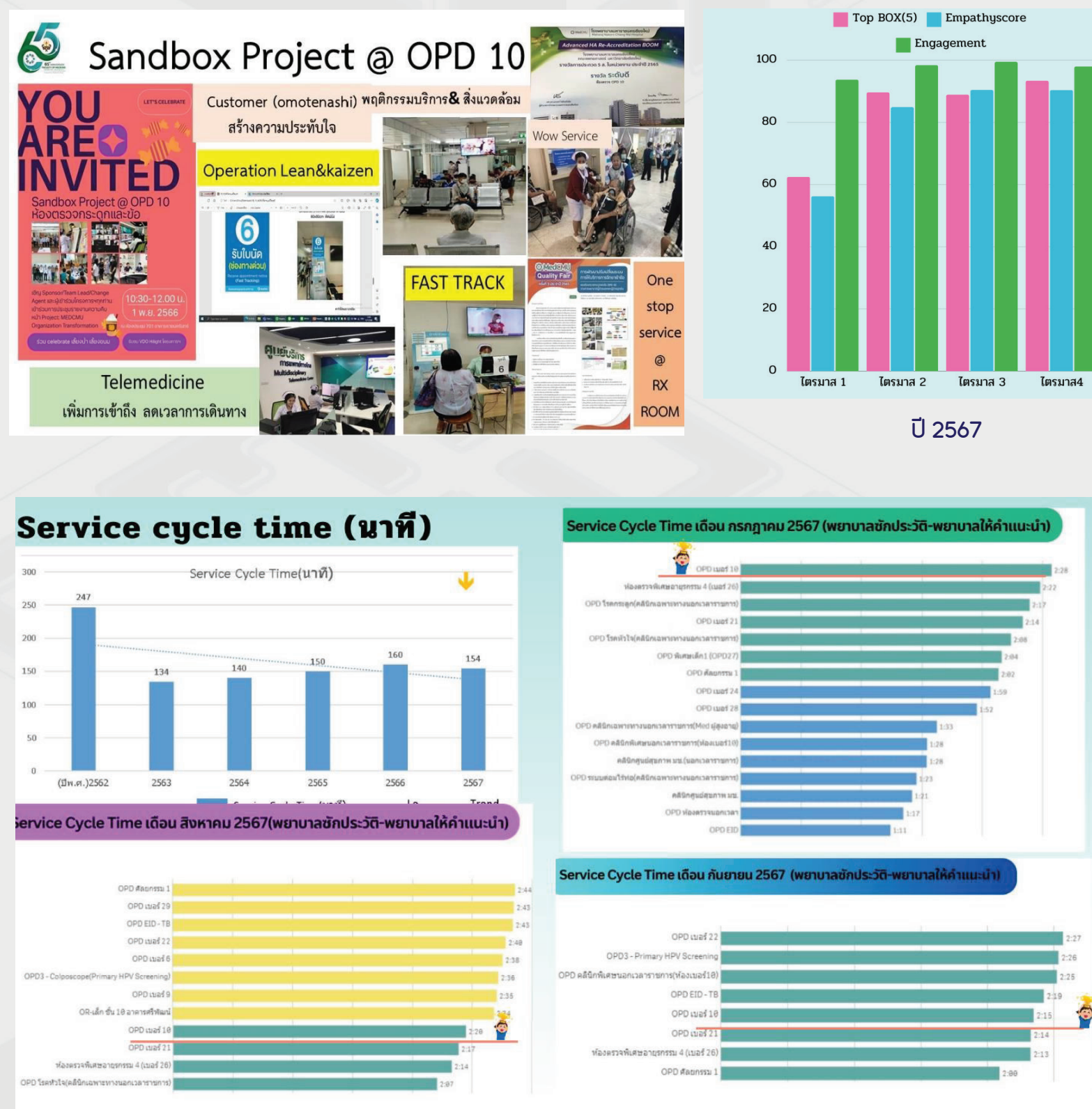
มุมมอง BSC (Balanced Scorecard) /เป้าหมาย	KPI	เกณฑ์	ผลการดำเนินงาน (ปีพ.ศ.)			
			2566	2567	2567	2567
Customer Perspective เข้าถึงง่าย รวดเร็ว พึงพอใจ	Service cycle time (นาที)	<150	184	172	152	141
	Top Box (ร้อยละ)	>80	65.66	87.37	88.94	93.43
	Empathy score (ร้อยละ)	>80	59.60	80.53	90.45	90.40
	Engagement (ร้อยละ)	>80	93.75	98.41	99.5	97.98

ภาพก่อนการปรับปรุง



ภาพหลังการปรับปรุง

Patient Journey



ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

เสี่ยงสะท้อนจากผู้รับบริการ เป็นกุญแจที่สำคัญในการนำมา เป็นเป้าหมายที่นำพาในกระบวนการพัฒนาระบบบริการ การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และอาศัยความร่วมมือแบบทีมสหสาขาวิชาชีพที่มีส่วนร่วมพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน นำไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดและยังสร้างคุณค่าให้ห้องตรวจต่าง ๆ ในโรงพยาบาลสามารถนำวิธีการที่ได้ไปปรับปรุงใช้ในระบบการให้บริการ เป็นผลลัพธ์ที่ดี เลิศ ท้องถิ่นปรารถนาให้สำเร็จ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สร้างและบูรณาการความเป็นเลิศระดับสากล ด้านการบริการ การศึกษา วิจัยและนวัตกรรมทางการแพทย์ เพื่อประโยชน์ของสังคมอย่างยั่งยืน จะทำให้เป็นโรงพยาบาลในดวงใจ เพื่อยกระดับสุขภาวะของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน

แผนการดำเนินงาน / การนำไปใช้

1. ประชุมร่วมกับทีม วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไข
2. ประชุมร่วมกับทีมแพทย์ภาคีเครือข่ายออร์โทปิดิกส์ และทีมผู้บริหารโรงพยาบาล ร่วมพัฒนาระบบการให้บริการ
3. นำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล เชิงลึกของผู้ใช้หรือลูกค้า (Empathy map) มาปรับระบบการทำงาน โดย กระบวนการที่พัฒนาระบบ คือการปรับโครงสร้างจุดให้บริการเป็น 5 จุดบริการภายนอกห้องตรวจ มีจุดประกอบด้วย จุดที่ 3 รอพบแพทย์, จุดที่ 4 รับใบนัดและคำแนะนำและนอนโรงพยาบาล จุดที่ 5 ห้องหัตถการมี 3 ห้อง คือ ห้องทำแผล ห้องใส่เฟือง และห้องฉีดยาจุดให้บริการแต่ละจุดมีป้ายสื่อสารที่ชัดเจน ภาษาไทย และอังกฤษ
4. การนำหลักการการใส่ใจในการบริการ (แบบญี่ปุ่น) หรือที่เรียกว่า Omotenashi เข้ามาปรับระบบการให้บริการ โดยพยาบาลผู้ได้รับมอบหมายคอยเป็นผู้เดินให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยในช่วงเวลาตอนเช้าที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก เป็นการบริการที่มอบความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า และช่วงเวลารอพบแพทย์ ทางห้องตรวจได้มีการเปิดภาพและเสียงดนตรีเพลงให้ผู้ป่วยได้ผ่อนคลายขณะรอพบแพทย์
5. การนำ Lean Process เข้ามาปรับระบบการทำงานเพื่อลดระยะการรอคอย ปรับระบบการทำงานลดการรอคอยผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องหัตถการ ได้ปรับระบบ One Stop Service @ Rx Room ลดระยะเวลามากที่สุดนัดและแนะนำ
6. บริการตู้ Kiosk ในห้องตรวจสำหรับการลงทะเบียนมารับบริการ และมีจุดรับใบนัด ออนไลน์ จุดรับใบนัด FAST TRACK กรณีแพทย์นัดในระบบแล้ว ผู้ป่วยรับยากลับบ้าน และเพิ่มระบบบริการชำระเงินผ่านตู้ Kiosk ในกรณีผู้ป่วยใช้สิทธิ์เบิกตรง
7. ผู้ป่วยที่ไม่มีอาการแต่ต้องรับยาต่อเนื่อง เช่น กลุ่มโรคข้อเข่าเสื่อม โรคกระดูกพรุน แนะนำในการรับยาทาง Telemedicine ลดขั้นตอนการมาโรงพยาบาล
8. สามารถขยายผลไปยังห้องตรวจต่าง ๆ ในการนำวิธีการไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้การพยาบาล

วิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Outcome indicators) และค่าเป้าหมาย (Target)

1. SCT น้อยกว่า 150 นาที
2. ค่า TOP BOX , Empathyscore และ Engagement ค่าผลลัพธ์ที่ได้มากกว่า 80%

ติดตามผลลัพธ์การดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดและมีการปรับปรุงพัฒนาระบบให้ดำเนินการผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมายและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

<https://www.primal.co.th/th/marketing/what-is-empathy-map/>
<http://www.thailandindustry.com/online/mag/view2.php?id=319§ion=17&issues=23>
เศรษฐภูมิ เกาชาธิ. (2558). การพัฒนาองค์กร (Organization Development) โดยชวน. Industrial Technology Review, 21(273), หน้า 103-110.
สนั่น เกาชาธิ. (2558).การบริหารองค์กรสู่ความยั่งยืน. เทคนิค เครื่องกล ไฟฟ้า อุตสาหกรรม, 32(375), 99-109.
Nancy R. Tague's The Quality Toolbox, Second Edition, ASQ Quality Press, 2004
<http://www.fingtrack.com/services/iso/217-fmea.html>
<https://w2.med.cmu.ac.th/odc/> ศูนย์บริหารจัดการข้อมูลคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
<http://172.17.8.240/RMS/> รายงานความเสี่ยง ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่