

ชื่อเรื่อง การศึกษาการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยของผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลนาโพธิ์ ระหว่าง ปี ๒๕๕๘ -๒๕๖๑

ชื่อผู้วิจัย นายวิทยา แมนประโคน และคณะ

หน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล

ผู้นำเสนอผลงาน นายวิทยา แมนประโคน

สถานที่ติดต่อกลับ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลนาโพธิ์ ๑๐๓ หมู่ ๘ ต.ศรีสว่าง อ.นาโพธิ์ จ.บุรีรัมย์

บทคัดย่อ

การวิจัยการศึกษาการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยของผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยนอกที่มา
รับบริการในโรงพยาบาลนาโพธิ์ในระหว่างปี ๒๕๕๘ ถึง ปี ๒๕๖๑ โดยใช้ข้อมูลการรับบริการจากฐานข้อมูล
โปรแกรม HosXp เลือกเฉพาะผู้ที่มารับบริการตรวจรักษาประเภทผู้ป่วยนอกและมายื่นบัตรรับบริการใน
ช่วงเวลา ๐๕.๐๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. ไม่เว้นวันหยุดราชการ เพื่อเปรียบเทียบระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ย
หลังจากมีการปรับปรุงระบบการให้บริการผู้ป่วยนอกตามแนวคิด Lean การนับเวลาเริ่มจากพนักงานห้องบัตร
ลงทะเบียนตรวจและสิ้นสุดเมื่อพนักงานห้องยาจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน วิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่าก่อนการปรับระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก ในปี ๒๕๕๘ ระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ย
ผู้ป่วยนอกเท่ากับ ๒ ชม. ๔๐ นาที หลังการปรับเปลี่ยน พบว่า ระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยลดลงโดย ปี ๒๕๕๙
ระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยเป็น ๑ ชม. ๕๙ นาที ปี ๒๕๖๐ ๑ ชม ๔๓ นาที ปี ๒๕๖๑ ๑ ชม. ๕๒ นาที และปี
๒๕๖๒ ๑ ชม.๕๖

ในการศึกษาในครั้งนี้ใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูล HosXp และเป็นการศึกษาย้อนหลัง ซึ่งการให้การ
บริการจริงกับการบันทึกข้อมูลในโปรแกรมอาจมีความคลาดเคลื่อน ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มการบันทึก
ข้อมูลที่ตรงกับการให้บริการจริง รวมทั้งควรศึกษาระยะเวลารอคอยในแต่ละจุดบริการเพื่อนำข้อมูลมา
พัฒนาการให้บริการที่รวดเร็วขึ้นต่อไป

คำสำคัญ ลดระยะเวลาการรอคอยผู้ป่วยนอก

ชื่อเรื่อง การศึกษาการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยของผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลนาโพธิ์ ระหว่าง ปี ๒๕๕๘ -๒๕๖๑

ชื่อผู้วิจัย นายวิทยา แมนประโคน และคณะ

หน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล

ผู้นำเสนอผลงาน นายวิทยา แมนประโคน

สถานที่ติดต่อกลับ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลนาโพธิ์ ๑๐๓ หมู่ ๘ ต.ศรีสว่าง อ.นาโพธิ์ จ.บุรีรัมย์

สรุปสาระสำคัญ

บทนำ

ผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนาโพธิ์ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยปี ๒๕๕๘ มีผู้รับบริการ รวมจำนวน ๗๗,๕๓๓ ครั้ง ๒๕๕๙ มีผู้รับบริการจำนวน ๗๖,๕๒๐ ครั้ง, ปี ๒๕๖๐ ๗๗,๔๗๘ ครั้ง และในปี ๒๕๖๑ มีจำนวน ๘๐,๐๐๒ ครั้ง คิดเป็นการเพิ่มขึ้นระหว่างปี ๒๕๕๙-๒๕๖๑ ร้อยละ -๑.๓๐, ๑.๒๕, ๓.๒๖ ในขณะที่แพทย์มีจำนวน ๔ คน และยอดผู้รับบริการผู้ป่วยโรคเรื้อรังก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน จากการค้นหาและการคัดกรองที่ครอบคลุมประชากรมากขึ้นจากโครงการของ สปสช. ผู้รับบริการที่หน้าห้องตรวจผู้ป่วยนอกหนาแน่น ระยะเวลารอคอยนาน หลายครั้งต้องตัดคิวตรวจตั้งแต่ ๑๑.๐๐ น.เนื่องจากตรวจไม่ทัน ต้องนัดมาตรวจอีกครั้งในช่วงบ่ายทำให้ ผู้รับบริการเสียเวลา โดยเฉพาะในวันอังคารและวันพฤหัสบดีซึ่งเป็นคลินิกโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง มีความวุ่นวายบริเวณหน้าห้องจ่ายยาและจุดนัดผู้ป่วย รวมทั้งแพทย์ได้ลงรับประทานอาหารเช้าเป็นประจำ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มารับบริการที่มารับบริการ ในโรงพยาบาลนาโพธิ์

วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการทำการศึกษาย้อนหลัง ระยะเวลาการศึกษา ระหว่างปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ วิเคราะห์ โดยใช้ข้อมูลการมารับบริการจากการบันทึกจากฐานข้อมูลโปรแกรม HosXp โดยเริ่มจากการลงทะเบียนตรวจที่ห้องบัตรและสิ้นสุดเมื่อห้องยาจ่ายยาและลงบันทึกการจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้านใน HosXp ซึ่งเลือกผู้รับบริการมารับบริการตรวจประเภทผู้ป่วยนอกเท่านั้น และห้องบัตรมีการลงทะเบียนตรวจในช่วง ๐๕.๐๐ น - ๑๖.๓๐ น. โดยไม่นับผู้รับบริการที่จุดอื่น เช่น ทันตกรรม อุบัติเหตุและฉุกเฉิน ภายภาพบำบัด งานส่งเสริมสุขภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้อัตราส่วนร้อยละ

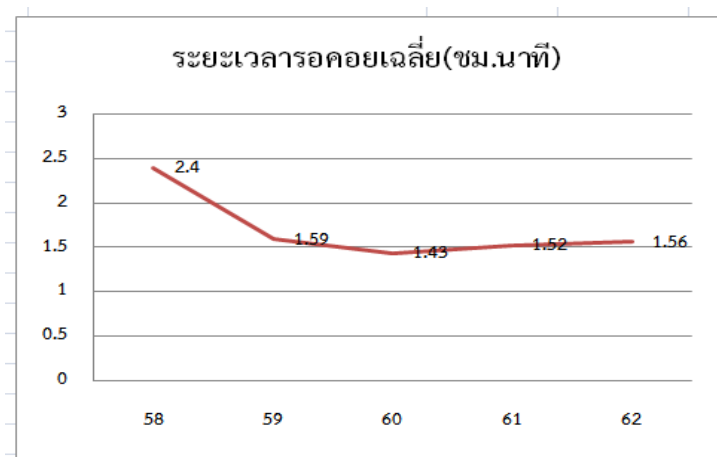
๑. ขั้นตอนการดำเนินการ

- แยกผู้ป่วยโรคเรื้อรังไปที่ตึก NCD รวมทั้งระบบนัดผู้ป่วย
- ผู้ป่วยนัดตรวจเลือด หรือเอกซเรย์ เมื่อยื่นบัตรแล้วให้ไปรับบริการตรวจเลือดหรือเอกซเรย์ ก่อนคัดกรอง

- กรณีผู้ป่วย NCD จำนวนมากและตรวจไม่ทัน จะให้ผู้ป่วยไปตรวจที่ตึกผู้ป่วยนอก หรือ ให้แพทย์ จากห้องตรวจผู้ป่วยนอกไปช่วยตรวจที่ห้องตรวจ NCD หรือกรณีห้องตรวจผู้ป่วยนอกตรวจไม่ทันก็ให้แพทย์จาก NCD มาช่วยตรวจ
- กรณีแพทย์อยู่น้อยกว่า ๓ คน และมีผู้รับบริการจำนวนมากพิจารณาให้พยาบาลเวชปฏิบัติรักษาโรคเบื้องต้นไปช่วยตรวจ ในผู้ป่วยที่ไม่มีภาวะแทรกซ้อน หรือผลการตรวจเลือดปกติ
- ให้คนงานห้องบัตรมาทำงานในเวลา ๐๖.๐๐ น. เพื่อให้บริการผู้ป่วยโดยให้เบิกค่าตอบแทน ¼ OT
- พยาบาล NCD มาทำงานในเวลา ๐๖.๐๐ น. จำนวน ๑ คน และให้ลงเวรในเวลา ๑๕.๓๐ น. โดยไม่เบิกOT
- เจ้าหน้าที่ห้องชันสูตรโรคมาทำงานในเวลา ๐๗.๐๐ น. ในวันคลินิกโรคเบาหวาน และช่วงที่มีการตรวจเลือดประจำปีของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง
- ในช่วงที่มีการตรวจเลือดชุดใหญ่ประจำปี พยาบาล NCD จะมาช่วยเจาะเลือดในเวลา ๐๗.๐๐ น.
- ปรับระบบการนัดโดยให้นัดผู้ป่วยก่อนรับยา ซึ่งใช้เวลาในขณะที่รอรับยามานัดผู้ป่วย จากเดิมที่รับยาก่อนการรับใบนัด

ผลการศึกษา

ระยะเวลาารอคอยเฉลี่ยของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทุกประเภท ในปี ๒๕๕๘ = ๒ ชม.๔๐ นาที ปี ๒๕๕๙ = ๑ ชม. ๕๙ นาที ปี ๒๕๖๐ = ๑ ชม ๔๓ นาที ปี ๒๕๖๑ = ๑ ชม. ๕๒ นาที และปี ๒๕๖๒ = ๑ ชม.๕๖ นาทีพบว่าปี ๒๕๕๘ ระยะเวลาารอคอยของผู้รับบริการตรวจรักษาโรคผู้ป่วยนอก นานที่สุด คือ ๒ ชม. ๔๐ นาที และระยะเวลาารอคอยน้อยที่สุดในปี ๒๕๖๐ คือ ๑ ชม. ๓๙ นาที



อภิปราย ข้อเสนอแนะ

ในปีที่เริ่มทำการศึกษาคือ ปี ๒๕๕๘ พบว่าระยะเวลาารอคอยเฉลี่ยของผู้รับบริการนานที่สุด และระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยต่ำที่สุดในปี ๒๕๖๐ และมีแนวโน้มเพื่อขึ้นเล็กน้อยในปี ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒ ตามลำดับ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลในโปรแกรม HosXp ซึ่งอาจมีความคลาดเคลื่อนจากการที่ให้บริการและการบันทึกข้อมูลไม่ได้กระทำทันทีที่ให้บริการ เพื่อให้ผลการศึกษามีความแม่นยำมากขึ้นควรต้องมีการบันทึกตามเวลาที่ให้บริการจริง

เอกสารอ้างอิง

๑. สายชน คตวงศ์. การพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อลดระยะเวลารอคอยรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ โรงพยาบาลโนนสุวรรณ อำเภอนोनสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์.
ค้นหาเมื่อ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๒ จาก www.sankhahospital.com/sangkha/