Color Picture Code
พัฒนาระบบบริการตรวจโรคจักษุ

เจ้าของนวัตกรรม นางสาวเดือนเพ็ญ กลกิจ
ชื่อหน่วยงาน หน่วยตรวจโรคจักษุ

ที่มาของโครงการ

การเข้าถึงและการเข้ารับบริการ เป็นเกณฑ์การประเมินมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ง่าย กระบวนการรับผู้ป่วยเหมาะสมกับปัญหา/ความต้องการของผู้ป่วย ทันเวลา มีการประสานงานที่ดีภายใต้ระบบและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ หน่วยงานมีผู้รับบริการประมาณ 500 รายต่อวัน มีขั้นตอนการเข้ารับบริการตั้งแต่ลงทะเบียน เข้ารับการรักษา และการจำหน่าย พบว่า แต่ละกระบวนการยังมีความซับซ้อน ผู้รับบริการไปยังจุดบริการไม่ถูก ไม่ทราบคิวเวลาตรวจ ไม่ทราบขั้นตอนการรับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ การมองเห็นและการได้ยินไม่ชัดเจน การสื่อสารด้วยตัวอักษรทำให้ผู้ป่วยเข้าใจยาก ส่วนบุคลากรมีภาระงานหลายอย่าง ทำให้จุดบริการต่างๆ มีบุคลากรไม่เพียงพอบางช่วงเวลา และมีการทำงานซ้ำซ้อน เกิดความเหนื่อยล้า ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เกิดข้อร้องเรียนบ่อยครั้ง ทั้งด้านระยะเวลาการรอคอย การให้ข้อมูลการรักษา และพฤติกรรม เนื่องจากการตอบข้อซักถามซ้ำๆ จึงพัฒนาระบบบริการในแต่ละจุดบริการ

วัตถุประสงค์

ลดระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

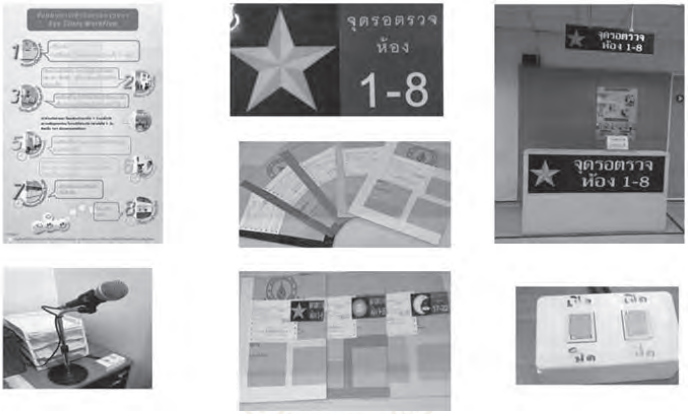
ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ทบทวนผลการติดตามระยะเวลาการรอตรวจ ความสูญเปล่าในแต่ละขั้นตอนการบริการ ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และแนวทางแก้ไขโดยใช้จากการปรับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน การใช้ visual management การสร้างอุปกรณ์ช่วยเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพ ลดระยะเวลา ลดความเสี่ยงต่างๆ
2. ประดิษฐ์อุปกรณ์ในการสื่อสาร การให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการและทีมสหสาขา ได้แก่ ป้ายขั้นตอนการตรวจโดยใช้ภาพประกอบ แถบสีแฟ้มประวัติแยกรอบเวลาตรวจ ป้ายแสดงจุดบริการ ไฟสำหรับกดเรียกชื่อเข้ารับบริการ
3. เปลี่ยนการจัดลำดับการเรียกเข้าห้องตรวจ โดยการใช้แถบสีเป็นสัญลักษณ์รอบเวลาตรวจ
4. ประสานงานกับทีมสหสาขา เปลี่ยนจุดให้คำแนะนำ โดยให้ผู้ป่วยรอหน้าห้องตรวจ จากเดิมมีเคาน์เตอร์บริการ เปลี่ยนเป็นจุดห้องวัดสายตาเป็นผู้ให้คำแนะนำ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โดยผู้ให้คำแนะนำดูจากป้ายสัญลักษณ์ห้องตรวจ
5. เปลี่ยนระบบการเรียกชื่อจากเดิม เจ้าหน้าที่ออกมาเรียกครั้งละ 5-8 ราย ทุก 1-2 นาที เป็นเรียกในห้องตรวจโดยใช้เครื่องเสียงและสวิสซ์ปิด-เปิดไฟสลับ
6. จุดรับบริการใช้ไฟสีเป็นสัญลักษณ์
7. ประเมินผลโครงการ

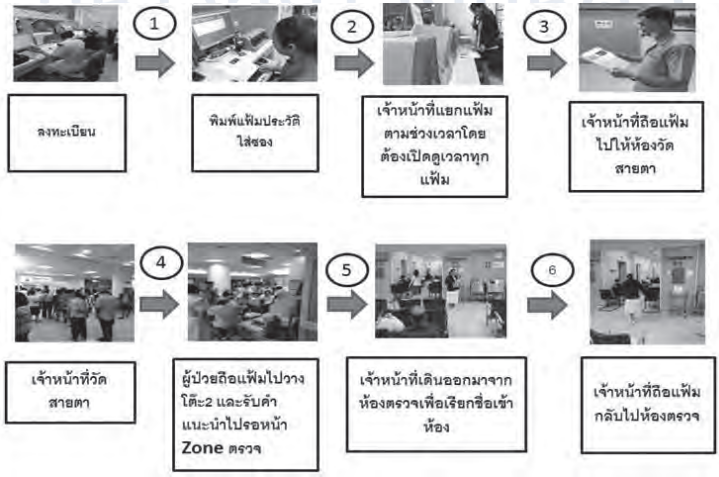
มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งบประมาณที่ใช้ 2,500 บาท

วิธีการใช้งาน และการพัฒนาต่อเนื่อง



ภาพที่ 1 นวัตกรรม Color Picture Code พัฒนาระบบบริการตรวจโรคจักษุ



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการบริการก่อนปรับปรุง

ภาพที่ 3 ขั้นตอนการบริการหลังปรับปรุง

1. เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนตรวจ พร้อมทั้งติดป้ายสัญลักษณ์จุดบริการ
2. นักเวชระเบียนพิมพ์แผ่นต่อเวชระเบียนใส่ในแฟ้ม โดยแยกตามเวลาตรวจตามรอบและใช้สีเป็นสัญลักษณ์
3. พนักงานธุรการแยกแฟ้มของแพทย์แต่ละท่าน และจัดเรียงลำดับเวลาตรวจก่อน-หลังด้วยสีแฟ้มตามรอบคิวเวลาตรวจ (จากเดิมใช้เวลาในการคัดแยกแฟ้ม) และเรียกชื่อผู้ป่วยเพื่อวัดสายตาก่อนพบแพทย์ตามรอบสี
4. ผู้ป่วยถือแฟ้มเข้าห้องวัดสายตา และรับทราบรอบเวลาตรวจ
5. หลังวัดสายตาแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องวัดสายตาแจ้งให้ผู้ป่วยนำแฟ้มประวัติไปวางหน้าเคาน์เตอร์จุดตรวจ โดยใช้สัญลักษณ์จับคู่ภาพ
6. เจ้าหน้าที่ห้องตรวจนำแฟ้มประวัติเข้าห้องตรวจ โดยจัดลำดับการตรวจตามสีแฟ้ม แพทย์ เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบได้ว่าเมื่อถึงเวลาตรวจ ยังเหลือผู้ป่วยในรอบกี่ราย

มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

7. การเรียกเข้าห้องตรวจ จะใช้การเรียกผ่านเครื่องเสียงภายในห้องตรวจ และใช้การกดสัญญาณไฟเพื่อลดการเรียกชื่อซ้ำซ้อนระหว่างทีมโซนตรวจ
8. หลังตรวจเสร็จ รับใบนัด โดยใช้สัญลักษณ์ไฟเขียว ณ จุดบริการ

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ก่อนดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้		
			ครั้งที่ 1 มี.ค.2560	ครั้งที่ 2 มิ.ย.2560	ครั้งที่ 3 ก.ย.2560
1.อัตราผู้ป่วยนั่งรอผิดที่ (%)	10	37	20	7	3
2.อัตราผู้ป่วยสอบถามข้อมูลเวลาตรวจ (%)	20	52	45	20	16
3.ระยะเวลารอจากจุดวัดสายตาถึงจุดรอตรวจ (นาที/ราย)	5	20	15	3	2
4.อัตราความพึงพอใจ (%)					
- ผู้รับบริการ	90	78	83	90	93
- บุคลากร	90	N/A	74.4	88.4	100

มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล