

ประชุมวิชาการสาธารณสุขและนำเสนอผลงานวิชาการเครือข่ายจังหวัดพัทลุง

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

1. ผลงาน ลำดับที่

2. รูปแบบผลงานวิชาการประเภท

CQI Clinic CQI Non Clinic

ชื่อเรื่อง การพัฒนารูปแบบบริการเวชระเบียนผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลป่าพะยอมด้วยกระบวนการ Smart Hospital

ผู้จัดทำผลงาน 1.น.ส.ทิพย์วดี ทองอ่อน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานเวชสถิติชำนาญงาน โทร.099-4018267

2.นายวีรพันธ์ เกลี้ยงสิน ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ โทร.089-9773575

3.น.ส.จริญญาพร สุขนัย ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ โทร.084-9695947

หน่วยงาน กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลป่าพะยอม อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง

บทนำ

นโยบาย Smart Healthcare ของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อพัฒนาความเป็นเลิศด้านระบบบริการ โดยนำเทคโนโลยีด้านสุขภาพที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วมาใช้ ด้วย นำระบบอิเล็กทรอนิกส์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาจัดเก็บระบบข้อมูลต่าง วิเคราะห์ ประมวลผล และสังเคราะห์เป็นแผนการบริหารจัดการของโรงพยาบาลนอกจากนี้ ยังนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-health) เพิ่มคุณภาพการรักษา อาทิ การนัดหมาย การจัดคิว การเข้าถึงข้อมูลสุขภาพของตนเอง การจัดยา การส่งต่อผู้ป่วยไปต่างโรงพยาบาล เป็นต้น เพิ่มประสิทธิภาพการตรวจวินิจฉัย การรักษา และการเข้าถึงข้อมูลผู้รับการรักษา เพื่อลดความแออัด ลดการรอคอย มีข้อมูลที่ต้องการแม่นยำ เพื่อให้สถานบริการด้านสุขภาพเป็นโรงพยาบาล Smart Hospital (กระทรวงสาธารณสุข, 2562)จังหวัดพัทลุง มีการใช้ระบบ Smart Hospital โดยดำเนินการเป็นโครงการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ เพื่อให้สถานบริการมีประสิทธิภาพและมีผลลัพธ์สุขภาพสูงที่สุด ผลการดำเนินงานในปี 2567 โรงพยาบาล ระดับ A, S, M1, M2 เป้าหมายร้อยละ80 โรงพยาบาลที่ผ่านคิดเป็นร้อยละ 50 โรงพยาบาลระดับ F1, F2, F3 เป้าหมายร้อยละ 50 โรงพยาบาลที่ผ่านเกณฑ์คิดเป็นร้อยละ 56.87 (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง, 2567)เดิมโรงพยาบาลป่าพะยอมมีระบบให้บริการโดยใช้ระบบ Mit-net มีจัดการเวชระเบียนผู้ป่วยนอกด้วยระบบOPD Paperlessในการบันทึกตรวจรักษาผู้ป่วยในโรงพยาบาลการสื่อสารข้อมูลผ่านเวชระเบียน เมื่อมีการรับบริการเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนจะค้นเพิ่มประวัติและลงทะเบียนผ่านระบบMit-net มีพิมพ์ใบสื่อสารจากคอมพิวเตอร์ กรณีคนไข้นัดมีการพิมพ์ใบสื่อสารไว้ล่วงหน้าตามจำนวนนัดและแยกแต่ละแผนก ในการส่งต่อข้อมูลที่มีความยุ่งยากซ้ำซ้อน และล่าช้า เกิดความเสี่ยงทั้งจากระบบและจากตัวบุคคล มีข้อร้องเรียน ส่งผลถึง ความไม่พึงพอใจในการรับบริการที่ต่ำกว่าเกณฑ์ โดยพบว่าระดับความพึงพอใจในปี 2562-2566 เท่ากับร้อยละ 79.26 , 83.11, 80.02 ,81.13 ตามลำดับ ซึ่งเป้าหมายต้องมากกว่าร้อยละ 85 ระยะเวลาให้บริการเฉลี่ยผู้ป่วยนอกในปี 2562 -2566 เท่ากับ 115.81, 142.85, 134.96 และ 101.51 นาที เป้าหมายไม่เกิน 90 นาที จากข้อมูลข้างต้นซึ่งยังพบปัญหาจากการให้บริการที่ยังไม่ได้มาตรฐาน จึงได้ปรับปรุงพัฒนาระบบบริการเวชระเบียนผู้ป่วยนอกโดยนำระบบ Smart Hospital มาใช้และระบบHISในโรงพยาบาลป่าพะยอมมาเป็นระบบHospital Os เพื่อพัฒนาการบริการให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น โดยเริ่มใช้ระบบเมื่อเดือนธันวาคม 2566 เป็นต้นมา

Smart Hospital เป็นทางเลือกใหม่ที่สามารถลดความแออัด ลดระยะเวลารอคอยการรักษา โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการและระบบบริการ เช่น ใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียว ให้บริการอัตโนมัติในการตรวจสอบสิทธิ การระบุตัวผู้ป่วยมีระบบนัดหมายออนไลน์/เหลือมเวลา จอภาพบอกคิวการรักษาในจุดบริการที่มีผู้รับบริการมาก แพทย์บันทึกข้อมูลการรักษาลงในระบบสารสนเทศโรงพยาบาล (Hospital Information System : HIS) และส่งยาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เสียงสั่งพิมพ์ (Paperless) ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางทางที่พัฒนาระบบสารสนเทศโรงพยาบาลป่าพะยอมมีความสนใจที่จะนำแนวคิด Smart Hospital มาใช้เป็นเครื่องมือในระบบบริการงานผู้ป่วยนอก ให้มีมาตรฐานมากขึ้น พัฒนารูปแบบการบริการโดยใช้ระบบ Queue Display ,ระบบ Queue Online และเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ ใบสั่งยาแบบไร้กระดาษ (Paperless) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ง่าย สะดวก และมีมาตรฐาน รวมทั้งเป็นการตอบสนองความต้องการในการรับบริการของผู้รับบริการ โดยคาดหวังว่าจะสามารถลดความแออัด ลดระยะเวลารอคอยการรักษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค และบริบทการเวชระเบียนงานผู้ป่วยนอก
2. เพื่อพัฒนารูปแบบบริการเวชระเบียนผู้ป่วยนอกด้วยกระบวนการ Smart Hospital เพื่อลดแออัด และลดระยะเวลารอคอยการรับบริการ งานผู้ป่วยนอก
3. เพื่อประเมินผลของการพัฒนารูปแบบบริการเวชระเบียนผู้ป่วยนอกด้วยกระบวนการ Smart Hospital ต่อความแออัด ระยะเวลารอคอยการรับบริการ และความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับในงานผู้ป่วยนอก

แนวคิด/ทฤษฎีที่ใช้

1. ความรู้เรื่องการพัฒนา Smart Hospital /โรงพยาบาลอัจฉริยะ/ดิจิทัลสุขภาพ
2. ทฤษฎีการมีส่วนร่วม

วิธีการดำเนินการ ใช้กระบวนการ PDCA ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้กระบวนการดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลปัญหาอุปสรรคหรือความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการบริการ
2. จัดลำดับความสำคัญของปัญหา พบว่าขั้นตอนบริการที่ยังล่าช้าและซ้ำซ้อน
3. ประชุมทีมเพื่อวางแผนในการพัฒนาระบบติดตามการดำเนินงาน
4. ดำเนินการตามแผนที่วางไว้
5. สรุปและประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละปี
6. ทบทวนกระบวนการที่เป็นปัญหาและวางแผนเพื่อแก้ปัญหาในปีต่อไป

อภิปรายผลการศึกษา

ระยะเวลาการดำเนินงาน	PLAN	DO	CHECK	ACT
<p>กรกฎาคม2566-กันยายน2566</p>	<p>-ทีมพัฒนาระบบสารสนเทศในโรงพยาบาล(IM)นำข้อมูลสภาพปัญหาหลังจากการใช้OPD paperlessมาวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ</p> <p>-จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน พร้อมกำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบ</p> <p>-จัดทำแผนปฏิบัติการนำเสนอ ข้อมูลปัญหาในรูปแบบบริการต่อผู้บริหารเพื่อนำเข้าแผนงบประมาณ จัดซื้ออุปกรณ์และจะเปลี่ยนแปลงระบบHISในโรงพยาบาล</p>	<p>-จัดประชุมคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลป่าพะยอมเพื่อตัดสินใจในการเปลี่ยนระบบHIS</p> <p>-ทีมIMประชุมร่วมกับทีมPCTที่มำนำเพื่อจัดระบบบริการ</p> <p>-นำเสนอระบบHISที่จะเลือกแต่ละบริษัทเพื่อที่จะเปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย</p> <p>-เปลี่ยนระบบHISในโรงพยาบาลป่าพะยอมพร้อมติดตั้งระบบKIOSKและระบบQueue</p>	<p>-อัตราการลงทะเบียนเปิดบัตรบริการ และตรวจสอบสิทธิ์การรักษาผ่านตู้ KIOSK 4หน่วยงาน จาก13หน่วยงาน</p> <p>-ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่68%</p> <p>-ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ 79.32%</p> <p>-ความสมบูรณ์เวชระเบียนผู้ป่วยนอก 72 %</p> <p>-ระยะเวลาการรอคอย68นาที</p>	<p>-คีย์ข้อมูลการซักประวัติไม่ครบถ้วนตามเกณฑ์การตรวจสอบ</p> <p>-เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจถึงการใช้ระบบ HIS</p> <p>-คนไข้ไม่นำบัตรประชาชนมารับบริการ</p> <p>-ไม่มีการกำหนดFlowงานที่ชัดเจน</p> <p>-เจ้าหน้าที่ยังไม่ยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงระบบ</p> <p>-แบบฟอร์มต่างๆยังไม่ตรงตามความต้องการของหน่วยบริการ</p> <p>-ระบบรายงานมีไม่เพียงพอที่จะสนับสนุนหน่วยงาน</p> <p>-คนไข้สับสนคิวจากหน้าจอกับกระดาษ</p>

ระยะเวลาการดำเนินงาน	PLAN	DO	CHECK	ACT
ตุลาคม2566-ธันวาคม2566	<p>-กำหนดFlowงานและขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยนอกในการเปิดบัตรบริการผ่านตู้KIOSKที่ชัดเจน</p> <p>-กำหนดให้ทุกหน่วยบริการมีการลงทะเบียนเปิดบัตรบริการและตรวจสอบสิทธิ์การรักษาผ่านตู้KIOSK</p> <p>-กำหนดให้แต่ละหน่วยบริการเรียกคิวตรวจผ่านระบบQueue Display</p>	<p>-ออกแบบฟอร์มต่างๆให้ตรงกับความต้องการหน่วยบริการ</p> <p>-ออกแบบคิวตรวจผ่านโปรแกรมSmart Queue</p> <p>-จัดเจ้าหน้าที่เวชระเบียนมาให้บริการจำนวน2คนตั้งแต่เวลา 06.00น.</p> <p>-จัดทำรายงานตามที่หน่วยบริการร้องขอ</p> <p>-มีการแจ้งประชาชนสัมพันธ์ในการมารับบริการด้วยบัตรประชาชน</p>	<p>-อัตราการลงทะเบียนเปิดบัตรบริการและตรวจสอบสิทธิ์การรักษาผ่านตู้KIOSK 13หน่วยงาน จาก13หน่วยงาน</p> <p>-ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ 79%</p> <p>-ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ89.12%</p> <p>-ความสมบูรณ์เวชระเบียนผู้ป่วยนอก 89%</p> <p>-ระยะเวลาการรอคอย43นาที</p>	<p>-เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอกับการให้บริการผู้ป่วยช่วง07.30น. เพราะมีการเริ่มแจกคิวพิน</p> <p>-กรณีผู้ป่วยไม่มีบัตรหรือเด็กต่ำกว่า7ปียังต้องมาเปิดบัตรการรับบริการด้วยคอมพิวเตอร์</p>
มกราคม2567-มีนาคม2567	<p>-ออกแบบการในระบบSmart KIOSKในกรณีคนไข้ไม่นำบัตรมาหรือเด็กต่ำกว่า7ปีผ่านตู้KIOSK</p> <p>-เพิ่มหน่วยบริการเรียกคิวตรวจผ่านระบบQueue Display</p>	<p>-เพิ่มช่องทางการให้บริการกรณีคนไข้ไม่นำบัตรมาหรือเด็กต่ำกว่า7ปีผ่านตู้KIOSK</p> <p>-จัดเจ้าหน้าที่เวชระเบียนมาเพิ่มให้บริการจำนวน1คนตั้งแต่เวลา 07.30น.</p> <p>-เพิ่มหน่วยบริการเรียกคิวตรวจผ่านระบบQueue Display</p>	<p>-ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ 83%</p> <p>-ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ91.20%</p> <p>-ความสมบูรณ์เวชระเบียนผู้ป่วยนอก91%</p> <p>-ระยะเวลาการรอคอย41นาที</p>	<p>-อากาศร้อนหน้าจอสัมผัสตู้ KIOSK จะErrorบ่อย</p>

อภิปรายผล

การพัฒนาแบบบริการ เพื่อให้ได้มาตรฐาน Smart hospital โดยใช้เวชเชียนอิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้เวชเชียนที่เป็นเอกสารการปรี้นใบสั่งยา ทำให้ลดปริมาณกระดาษลง ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น การใช้ระบบงาน Smart KIOSK มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ การใช้เวชเชียนอิเล็กทรอนิกส์ยังทำให้การบริการรวดเร็วมากขึ้น ลดขั้นตอนบริการจากเดิม 9 ขั้นตอนเหลือ 7 ขั้นตอน มีคิวแยกแผนกที่ชัดเจนซึ่งส่งผ่านตู้คิว Queue kiosk สามารถลงทะเบียนได้รวดเร็วเพียงสอตบัตรประจำตัวประชาชน นอกจากนี้ยังช่วยลดความผิดพลาดเรื่องการระบุตัวบุคคลได้อีกด้วย ในกรณีที่มีบัตรนัดสามารถลงทะเบียนผ่านการสแกนบาร์โค้ดได้ ข้อมูลของผู้มารับบริการชัดเจนอ่านง่าย การลงทะเบียนผ่าน Queue kiosk สามารถปรี้นบัตรคิวพร้อมใบสื่อสารแทนการค้น OPD card ซึ่งมีข้อมูลที่จำเป็นสะดวกต่อการใช้สื่อสารของเจ้าหน้าที่ โดยข้อมูลบางส่วนจะบันทึกในระบบ Hos OS ทำให้อ่านง่ายเป็นการบันทึกช่วยจำอีกทางหนึ่ง ในส่วนของระบบ Queue Display มีจอโทรทัศน์แสดงคิวพร้อมมีเสียงเรียกชื่อ โดยผู้รับบริการจะได้ยินเสียง และเห็นชื่อไปพร้อมๆกัน ลดความผิดพลาดในการระบุตัวบุคคลได้ เป็นการเพิ่มความสนใจของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ที่ได้ดำเนินการพัฒนาระบบเวชเชียนอิเล็กทรอนิกส์ Smart Hospital ในการรับบริการผู้ป่วย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยได้รับการรักษาตรงกับที่ผู้ป่วยเป็นจริง ลดเวลาในการรอคอยการลงทะเบียนของผู้ป่วย กำหนด แผนกที่ผู้ป่วยต้องการพบแพทย์ สามารถบอกอาการที่ต้องการรักษาได้ครบถ้วนสมบูรณ์ และยังลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ ห้องลงทะเบียน ลดภาระงานของพยาบาลและแพทย์ในการซักประวัติผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรมีการพัฒนา ระบบ Queue Online ให้ต่อเนื่องและปรับรูปแบบที่สามารถใช้ได้ง่ายเหมาะสมกับผู้รับบริการทุกกลุ่ม
- 2.ควรมีการกำหนดแผนผังและขั้นตอนการรับบริการแต่ละแผนก เพื่อกำหนดค่าเวลายามาตรฐานของแต่ละแผนกในอนาคต
- 3.ควรนำผลการศึกษาที่ได้นำไปขยาย ผลในหน่วยตรวจอื่นต่อไป
- 4.ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการแต่ละจุดอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

นรินทร์ บุญนัย และคณะ (2555).สำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office). รายงานประจำวิชาการจัดการระบบสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยทักษิณ

อิสริยา ปานงาม และคณะ (2558).การพัฒนาคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยการพัฒนาคูณภาพ ในโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาคุณภาพ 25-27 กุมภาพันธ์ 2558

งานผู้ป่วยนอกกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลทองแสนขัน ตำบลป่อทอง อำเภทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ วาปี ครอบงวริยะภาพ และ สุชาดา รัชชกุล (2558) คุณภาพบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล

เอกชนกรุงเทพมหานคร วารสารพยาบาลทหารบก ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 (พ.ค. - ส.ค.) 2558