

๑. ชื่อผลงาน...การพัฒนาการจัดการระบบนัดในกลุ่มงานทันตกรรมโรงพยาบาลป่าพะยอมปี ๒๕๖๓

๒. ชื่อผู้จัดทำ

นางสาวขวัญดาว เต็มราม	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน
นางเรวดี วุ่นบัว	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน
นางปัทมา ทองปันแต	ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
นางนิตยา พวงพาวา	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

๓. ที่มาของโอกาสพัฒนา

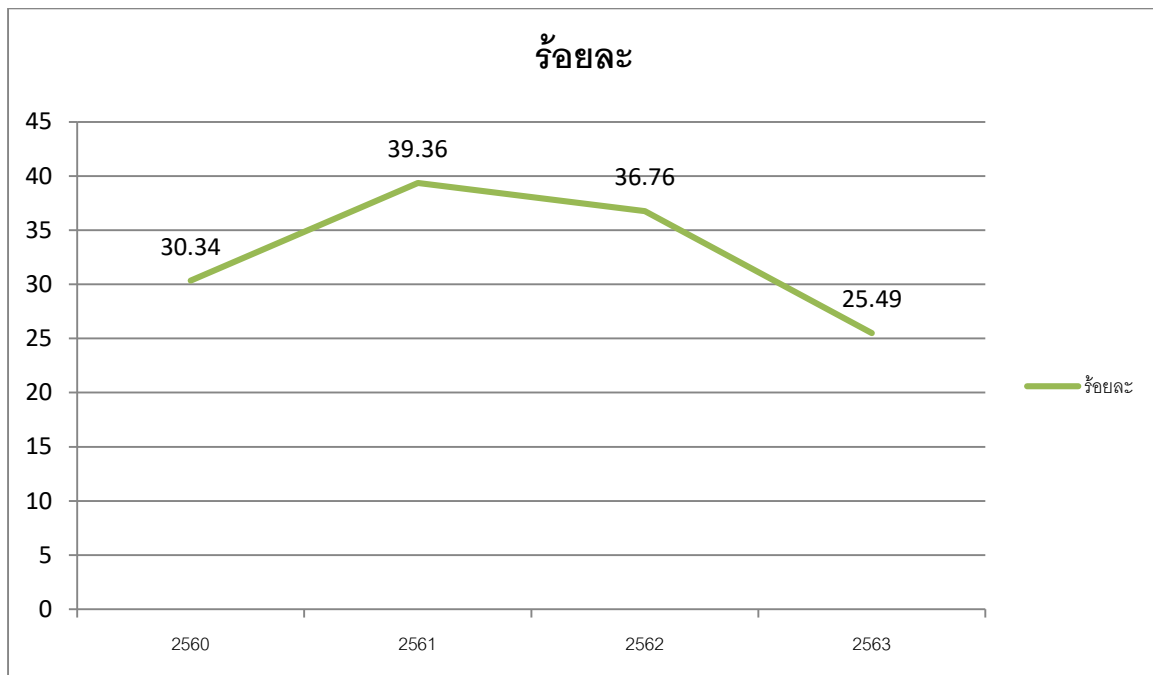
กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลป่าพะยอม มีระบบนัดผู้ป่วยที่มีปัญหาสุขภาพช่องปาก โดยผู้ป่วยที่ได้รับการดูแลเข้าสู่ระบบนัด ได้แก่ งานเฉพาะทาง กลุ่มหญิงมีครรภ์ และผู้ป่วยทั่วไปที่มาขอนัด เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย NCDs นักเรียน เพื่อความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ จากรายงานอุบัติการณ์ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ พบจำนวนอุบัติการณ์ที่เกี่ยวกับการนัดมากเป็นอันดับหนึ่ง จากจำนวนอุบัติการณ์ทั้งหมด ๙๔ เรื่อง มีอุบัติการณ์เกี่ยวกับระบบนัดจำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๖ เมื่อพิจารณาสาเหตุพบว่า การไม่ลงบันทึกในสมุดนัด และการไม่ลงบันทึกในระบบ Mit-net มีอุบัติการณ์สูงสุดเกี่ยวกับระบบนัด ดังนั้นเพื่อให้อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขและมีแนวทางที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น ทางกลุ่มงานทันตกรรมจึงได้มีการพัฒนาการจัดการระบบนัด

๔. ระยะเวลาดำเนินการ: ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ - ๒๕๖๓ (ณ กรกฎาคม ๒๕๖๓)

๕. สรุปผลงานโดยย่อ: ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กลุ่มงานทันตกรรม ได้มีการเก็บข้อมูลอุบัติการณ์เกี่ยวกับความผิดพลาดคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับระบบนัด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๖ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ความผิดพลาดคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับระบบนัดลดลงเล็กน้อยคิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๖ ซึ่งนับว่าเป็นปริมาณที่มีความถี่สูงมาก แม้ความรุนแรงจะน้อย และผลการดำเนินงานในปี ๒๕๖๓ ความผิดพลาดคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับระบบนัด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๙ ซึ่งมีจำนวนที่ลดลงแต่ยังมีปริมาณที่สูงเมื่อเทียบกับอุบัติการณ์เรื่องอื่นๆ

ปีงบประมาณ	จำนวนอุบัติการณ์ทั้งหมด	จำนวนอุบัติการณ์เกี่ยวกับระบบนัด	
	เรื่อง	เรื่อง	ร้อยละ
๒๕๖๐	๘๙	๒๗	๓๐.๓๔
๒๕๖๑	๙๔	๓๗	๓๙.๓๖
๒๕๖๒	๖๘	๒๕	๓๖.๗๖
๒๕๖๓	๕๑	๑๓	๒๕.๔๙

กราฟแสดงร้อยละของจำนวนอุบัติการณ์เกี่ยวกับระบบนัดปีงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๓ (กรกฎาคม ๒๕๖๓)



๖.เป้าหมาย: ลดจำนวนอุบัติการณ์เกี่ยวกับระบบนัดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๗.ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ: พบว่าอุบัติการณ์ของกลุ่มงานทันตกรรมเกี่ยวกับระบบนัดมีจำนวนมากที่สุดจากอุบัติการณ์ทั้งหมด ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานเกิดความคลาดเคลื่อนทั้งกับผู้ป่วย ทันตแพทย์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

อุบัติการณ์เกี่ยวกับระบบนัดปีงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๑ ดังนี้

เรื่องเกี่ยวกับการนัด	จำนวนอุบัติการณ์เกี่ยวกับการนัด (เรื่อง)	
	ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑
๑. การไม่ลงบันทึกในสมุดนัด	๗	๙
๒. การไม่ลงบันทึกในระบบ Mit-net	๗	๑๐
๓. โทรติดต่อเลื่อนนัดไม่ได้	๓	-
๔. พิมพ์นัดผิดวัน	๓	-
๕. นัดซ้ำ(เวลาเดียวกันทันตแพทย์คนเดียว)	๒	-
๖. ผู้ป่วยมาผิดวัน	-	๒
๗. ลงบันทึกนัดทันตแพทย์ผิดคน	-	๒
๘. เรื่องอื่นๆ	๕	๙

เมื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบพบว่ามี ๒ เรื่องหลักๆ ที่เกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนคือ การไม่ลงบันทึกในสมุดนัด และการไม่ลงบันทึกในระบบ Mit-net

๘.การเปลี่ยนแปลง:

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ได้มีการนำอุบัติการณ์มาทบทวนว่า มีอุบัติการณ์สำคัญอะไรบ้างในหน่วยงาน และพบว่าระบบนัดมีรายงานอุบัติการณ์มากที่สุด

- ปี ๒๕๖๒ ได้มีการพูดคุยทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้องกับการนัดผู้ป่วย ได้แก่ผู้ช่วยทันตแพทย์ และเจ้าหน้าที่ ที่นัด ณ จุดคัดกรองหน้าห้องทันตกรรม เพื่อจัดการระบบนัดการลงในสมุดนัด และระบบMit-Net

- ปี ๒๕๖๓ ได้มีการพูดคุยกันในกลุ่มงานทันตกรรม เมื่อเดือนเมษายน ๒๕๖๓ ได้มีการพูดคุยกันถึงความผิดพลาดคลาดเคลื่อนของระบบนัดผู้ป่วยว่าจะสามารถแก้ไขหรือปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง พบว่าในการนัดแต่ละครั้งต้องมีคนช่วยดูเรื่องวันนัดและช่วยตรวจสอบซ้ำอีกครั้ง การเลื่อนนัดต้องทำให้เสร็จสิ้นกระบวนการในครั้งเดียวเพื่อลดความผิดพลาดคือลบวันนัดเดิมและพิมพ์วันนัดใหม่ ตรวจสอบการนัดล่วงหน้า

๙.การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง : จากการเปลี่ยนแปลงพัฒนาการจัดระบบนัดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบนัด ปี ๒๕๖๒ – ๒๕๖๓ (ณ กรกฎาคม ๒๕๖๓)มีรายงานอุบัติการณ์เกี่ยวกับระบบนัดลดลง ดังนี้

เรื่องเกี่ยวกับการนัด	จำนวนอุบัติการณ์เกี่ยวกับการนัด (เรื่อง)	
	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓
๑.การไม่ลงบันทึกในสมุดนัด	๗	๕
๒.การไม่ลงบันทึกในระบบ Mit-net	๘	๔
๔.พิมพ์นัดผิดวัน	-	๑
๕.นัดซ้ำ(เวลาเดียวกันทันตแพทย์คนเดียว)	๓	-
๖.ผู้ป่วยมาผิดวัน	๒	-
๗.ลงบันทึกนัดทันตแพทย์ผิดคน	-	๒
๘.ผู้ป่วยไม่มารับนัด	-	๑
๖.เรื่องอื่นๆ	๕	-
รวม	๒๕	๑๓

๑๐.บทเรียนที่ได้รับ:

๑.การปรับปรุงระบบในการปฏิบัติงานต้องมีการแลกเปลี่ยนพูดคุยกันเพื่อหาแนวทางแก้ไขจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒.การเก็บข้อมูลอุบัติการณ์จากการปฏิบัติงานจะช่วยให้เราเรียนรู้ผลจากความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นเพื่อจะได้นำมาใช้ในการป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในครั้งต่อไปได้