

CQI / Oral presentation

ชื่อเรื่อง บัตรนัดพูดได้

ผู้นำเสนอ นายสุกรี นิโษะ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (ป.ตรี)

หน่วยงาน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปล่องหอย

ที่มาของปัญหา

จากปัญหาการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับ อสม.

- อสม.รับสารจากเจ้าหน้าที่เกิดความคลาดเคลื่อน
- อสม.ส่งต่อสารให้ผู้รับบริการเกิดความคลาดเคลื่อน
- กลุ่มเป้าหมายมารับบริการผิดวัน ผิดเวลา ผิดสถานที่และเตรียมตัวก่อนตรวจไม่ถูกต้อง

วัตถุประสงค์

- เพื่อป้องกันการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนระหว่างเจ้าหน้าที่กับ อสม.
- เพื่อให้ผู้รับบริการเตรียมตัวก่อนตรวจ ได้ถูกต้อง
- ลดเวลาการรอคอยตรวจนาน

กิจกรรมการพัฒนา ระยะที่ 1 (นัดหมายผ่าน อสม.ก่อนปรับระบบ)

- แบ่งบัญชีรายชื่อกลุ่มเป้าหมายตามละแวกรับผิดชอบของ อสม.
- แจกรายชื่อกลุ่มเป้าหมายในที่ประชุม ให้ อสม.ติดตามมารับบริการ

ระยะที่ 2 (ปรับระบบนัดใหม่)

- จัดทำบัตรนัด และกำหนดวันนัดและเวลานัด
- นำร่อง ม.1 ปล่องหอย

ระยะที่ 3 (ขยายพื้นที่และขยายกิจกรรม)

- ขยายในกิจกรรมอื่นๆ เช่น การคัดกรอง CVD risk ในผู้ป่วย HT/DM , การคัดกรองตาในผู้สูงอายุ , การนัดวัคซีนและตรวจพัฒนาการเด็ก

การประเมินผล (เชิงปริมาณ)

ระยะที่ 1 (ก่อนปรับระบบนัด) อัตราประชากรอายุ 35 ปีขึ้นไปมารับบริการคัดกรองความดันเบาหวาน <ร้อยละ 50

ระยะที่ 2 (ปรับระบบนัด) “จดหมายน้อย” ปีงบประมาณ 59 อัตราประชากรอายุ 35 ปีขึ้นไปมารับบริการคัดกรองความดันเบาหวาน ร้อยละ 72.11

ระยะที่ 3 (ขยายพื้นที่) ปีงบประมาณ 60-ปัจจุบัน อัตราประชากรอายุ 35 ปีขึ้นไปมารับบริการคัดกรองความดันเบาหวาน ปี 60กับ 61 คิดเป็นร้อยละ 97.94 , 95.37 ตามลำดับ

การประเมินผล (เชิงคุณภาพ)

ต่อผู้รับบริการผู้รับบริการเห็นความสำคัญของการนัดหมาย/รู้สึกมีคุณค่า, เข้าใจเรื่องของการนัดหมายได้อย่างถูกต้อง

ต่อองค์กรและเจ้าหน้าที่

- อัตราการรับบริการเพิ่มขึ้น
- ใช้บัตรนัดเป็นบัตรคิวได้(เมื่อมารับบริการ)
- สะดวกต่อผู้คัดกรองและการให้บริการในคลินิกต่างๆ

สิ่งที่ได้เรียนรู้

- การสื่อสารที่ชัดเจนจะทำให้ผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมายเข้าใจและเห็นความสำคัญ
- เราให้อะไรกับชาวบ้านเราก็จะได้สิ่งนั้นกลับมา เช่นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการก็จะทำให้ผู้รับบริการให้ความสำคัญแก่เราเช่นกัน