แบบฟอร์มนำเสนอผลงาน CQI

1. **ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา:** โครงการพัฒนาระบบบันทึกคุณภาพทางจิตวิทยาOnline

2. **ชื่อและ/สมาชิกทีม :** อัญชลี น้อยเกิด และคณะ กลุ่มงานจิตวิทยา

3. **เป้าหมาย :**

ลดความซ้ำซ้อนในระบบการลงทะเบียนและระบบนัดหมาย เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ

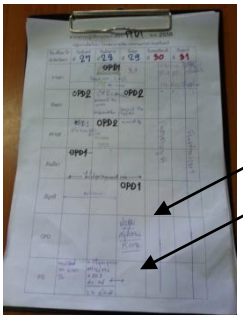
4. **ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ**

จากการตรวจประเมินคุณภาพภายในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2558 ทีมตรวจประเมินคุณภาพพบว่ากลุ่มงานจิตวิทยามีข้อควรได้รับการปรับปรุงในเรื่องของระบบการนัดหมาย โดยมีการลงนัดหมายบันทึกกิจกรรมไม่ครบถ้วน ไม่ได้ลงทะเบียนนัดหมายอย่างที่ควรจึงทำให้นัดหมายซ้ำซ้อนทำให้เกิดความผิดพลาดในการบริหารจัดการ มีปัญหาการนัดผู้ป่วยซ้ำซ้อน ทำให้มีจำนวนผู้ที่มารับบริการตามนัดหมายมากกว่าที่กำหนดไว้ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น เกิดความไม่พึงพอใจ จากปัญหาดังกล่าวผู้ตรวจประเมินภายในจึงแนะนำให้นำระบบ online เข้ามาช่วยแก้ปัญหา กลุ่มงานจิตวิทยาเห็นว่าข้อแนะนำดังกล่าวเป็นแนวทางที่ดีเพราะจะช่วยลดความผิดพลาด ลดระยะเวลาการรอรับบริการ ลดวัสดุอุปกรณ์ และลดการทำงานซ้ำซ้อน สามารถเสร็จสิ้นการนัดหมายในขั้นตอนเดียว ผลที่จะตามมาคือสามารถบริหารจัดการให้บริการผู้รับบริการได้ตรงตามเวลานัดหมาย เป็นไปตามข้อตกลงกับผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจต่อผู้ที่มารับบริการทางจิตวิทยา

5. **กิจกรรมการพัฒนา**

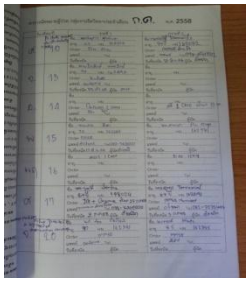
กิจกรรมที่ 1 ประชุมหารือในกลุ่มงานจิตวิทยาเพื่อหาข้อสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข พบว่าขั้นตอนเดิมมีดังนี้

ตารางการปฏิบัติงานชั้น 3

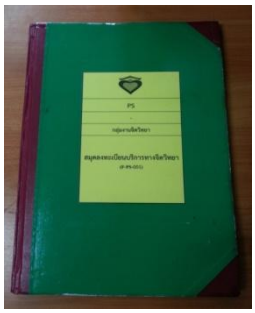


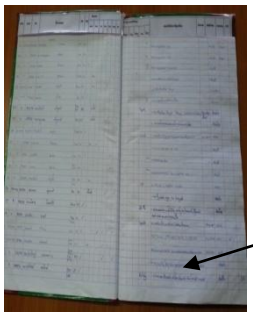
สมุดนัดหมายในห้องตรวจเบอร์ 10-11



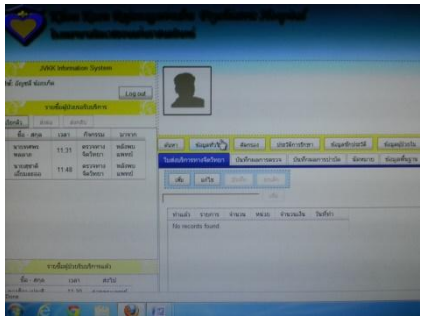


สมุดบันทึกการให้บริการทางจิตวิทยา





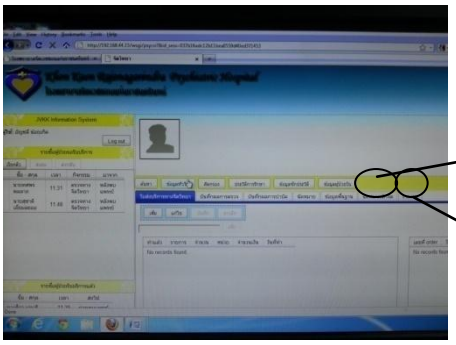
ระบบ Online เดิม

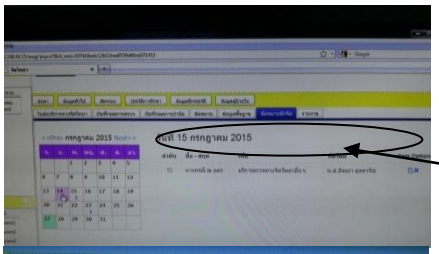


ขั้นตอนเดิมคือ เมื่อมีผู้มารับบริการทางจิตวิทยา และมีการพิจารณานัดหมาย ให้ผู้นัดบันทึกรายละเอียด

ผู้รับบริการลงในสมุดนัดหมายจากนั้นผู้นัดต้องมาบันทึกในตารางปฏิบัติงานซึ่งอยู่ห้องชั้น 3 แต่พบว่านักจิตวิทยาผู้นัดไม่นำรายชื่อการนัดหมายมาบันทึกลงตามที่ตกลงกันไว้ ส่วนผู้ที่ได้รับบริการทางจิตวิทยา จะต้องลงทะเบียนใน**สมุดบันทึกการให้บริการทางจิตวิทยา**ทุกราย

กิจกรรมที่ 2ประชุมกลุ่มงานจิตวิทยาร่วมกับศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อกำหนดแนวกรอบงาน วางแผนการดำเนินงานร่วมกัน โดยนำระบบ online มาใช้ในการนัดหมายและลงทะเบียนโดยเพิ่มหน้าจอการนัดหมายนักจิตวิทยา และรายงานการปฏิบัติงานในระบบ online





หน้าจอนัดหมาย แสดงรายละเอียดเมื่อมีการนัดหมายเกิดขึ้น



หน้าจอรายงานสรุปสถิติประจำวันและประจำเดือน

6. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง

1.ลดความผิดพลาดและการทำงานซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล โดยเริ่มทดลองใช้โปรแกรมตั้งแต่เดือนกรกฎาคมเป็นต้นมา จากการเก็บสถิติมีนัดหมายเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2558 จำนวน 52 และ 49 รายตามลำดับ ไม่พบอุบัติการณ์ของข้อมูลการนัดหมายที่ผิดพลาด และเกิดการซ้ำซ้อน

2. สามารถเข้าถึงข้อมูลการนัดหมายของผู้ป่วยได้เป็นปัจจุบัน และสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนในการให้บริการประจำวัน ไม่พบอุบัติการณ์ผู้ที่มาตามการนัดหมายไม่ได้รับบริการ

3. ลดการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในการทำแบบฟอร์มในการบันทึกนัดหมาย

7. บทเรียนที่ได้รับ

- ยังไม่สามารถรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนได้เนื่องจากยังอยู่ในระหว่างการพัฒนาซึ่งต้องใช้เวลา คาดว่าเมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2558 จะสามารถใช้งานโปรแกรมได้สมบูรณ์
- การนำเทคโนโลยีที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นผลดีแก่ผู้ปฏิบัติ ช่วยลดเวลา ลดความผิดพลาด และความซ้ำซ้อน สุดท้ายผู้รับบริการได้รับบริการตามนัดหมาย ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำข้อมูลมาวางแผนการทำงานได้

8. การติดต่อกับทีมงาน กลุ่มงานจิตวิทยา โทร 63147