








# ชื่อเรื่อง : การพัฒนาระบบนัดหมายผู้รับบริการผู้ป่วยนอก

## กลุ่มงาน การพยาบาลจิตเวชผู้ป่วยนอก

**บริบทปัญหาและสาเหตุ:** กลุ่มงานการพยาบาลจิตเวชผู้ป่วยนอก มีความมุ่งมั่นที่จะจัดระบบบริการที่มีคุณภาพในทุกขั้นตอน และตอบสนองภารกิจของกลุ่มงานของการให้บริการ ซึ่งการนัดหมายผู้ป่วยเป็นขั้นตอนของการติดตามอาการ การรับยาต่อเนื่อง การตรวจทางจิตวิทยา เพื่อหาข้อวินิจฉัยเพิ่มเติม ซึ่งจะพบผู้ป่วย 2 ประเภท คือ ผู้ป่วยที่มาตรวจตามนัด และผู้ป่วยที่ไม่มาตรวจตามนัด ซึ่งมีผู้ป่วยบางส่วนที่ไม่มารับบริการตรวจตามนัด เนื่องจากติดธุระ ญาติไม่สะดวกพามา ไม่มีรถเดินทาง คิดว่าหายดีแล้วจึงหยุดยา หรือจำวันนัดไม่ได้ เป็นต้น ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นทำให้มียอดผู้รับบริการเกินยอดนัดหมายจริง ส่งผลให้สถานที่รองรับผู้ป่วยไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความแออัด รวมถึงบุคลากรทางการแพทย์ที่ขาดแคลน จากการสอบถามผู้มารับบริการ/ญาติ พบว่า บางรายต้องการโทรเลื่อนนัดแต่ไม่ทราบเบอร์ติดต่อ, โทรแจ้งแล้วในช่วงเวลาหลัง 16.30 น. , โทรแล้วแต่ปลายสายไม่เลื่อนนัดในระบบ เป็นต้น

## คำสำคัญ: ระบบนัดผู้ป่วยจิตเวช

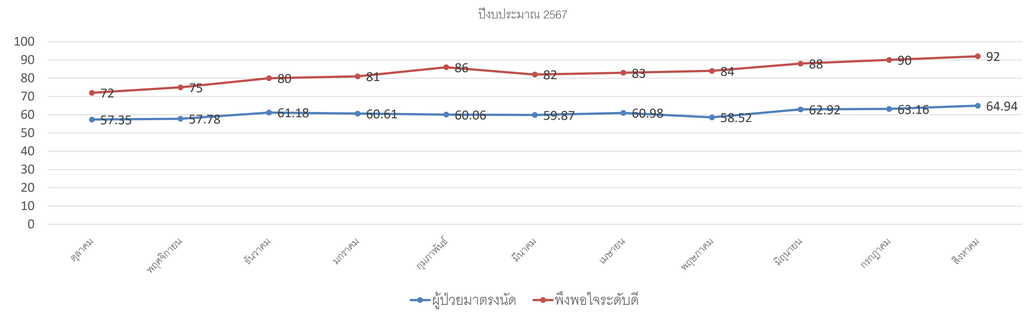
**บริบท ปัญหาและสาเหตุ (ต่อ):** ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทำให้กลุ่มงานพยาบาลจิตเวชผู้ป่วยนอกได้พัฒนาระบบนัดเพื่อให้ผู้รับบริการเห็นความสำคัญของการมาตามนัด ได้มาพบแพทย์เจ้าของไข้ จะได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง และลดความแออัดในการรับบริการผู้ป่วยนอก หลังจากการดำเนินการ 11 เดือน (1 ตุลาคม 66 - 25 สิงหาคม 2567) พบว่ามียอดผู้ป่วยมารับบริการตรงตามนัดเพิ่มขึ้น เฉลี่ยร้อยละ 60.67 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบนัดอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.67

## เป้าหมาย/ตัวชี้วัด:

- มีระบบนัดหมายที่ชัดเจน
- ผู้รับบริการมาตามนัด ร้อยละ 70
- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 80

## ผลการดำเนินงาน :

- ผู้รับบริการมาตรงนัดมากกว่า ร้อยละ 70
- ความพึงพอใจในการให้บริการระดับมาก ร้อยละ 80



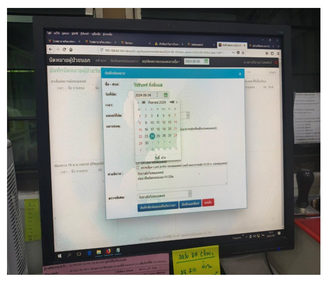

## กิจกรรมการพัฒนา/วิธีการปรับปรุงแก้ไข

- ประชุมทีมกลุ่มงานการพยาบาลจิตเวชผู้ป่วยนอกในการทำ CQI เรื่องการพัฒนาระบบนัดหมายผู้รับบริการผู้ป่วยนอก
- หลังผู้รับบริการออกจากห้องตรวจ หลังพบแพทย์เสร็จ หลังพบแพทย์รับใบตรวจรักษาจากเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเหลือคนไข้
- เจ้าหน้าที่ออกใบนัด ตรวจเช็ควันนัดหมาย และตารางแพทย์ให้ตรงแพทย์เจ้าของไข้ออกตรวจ
- ลงวันที่นัดหมายในใบตรวจรักษา และระบบคอมพิวเตอร์
- ปริ้นใบนัด พร้อมกับแนะนำผู้รับบริการ/ญาติทุกรายให้มาตรวจตามนัด หากไม่สะดวกมาตามนัดให้โทรเลื่อนนัดที่เบอร์ 043-209999 ต่อ 63112 ในวันราชการ ตั้งแต่เวลา 13.00 น. – 16.30 น.
- การประชาสัมพันธ์หลายช่องทางโดยใช้ป้ายประชาสัมพันธ์/ ทางวาจา โดยประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลทุกวันเวลา 9.00 น. รวมถึงบุคลากรของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกให้ข้อมูลคำแนะนำให้ผู้รับบริการ เห็นความสำคัญ ประโยชน์ของการมาตามนัด

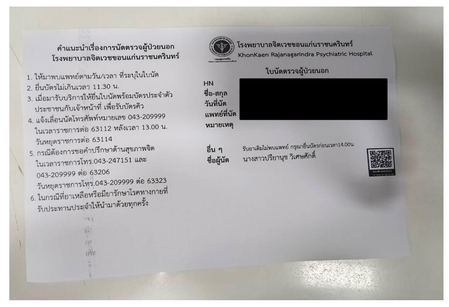













## บทเรียนที่ได้รับ:

**ผู้ป่วย :**

- ได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง
- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

**พยาบาล :**

- มีระบบการนัดหมายชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการปฏิบัติงาน