1. โครงการพัฒนางานต่อเนื่อง “ป้ายระบุจุดรอคอย”

2. ชื่อสมาชิก/ผู้ร่วมโครงการ

นางพิสมัย ราศี	(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
นางอรุณ เวชพิชญธร	(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
นางจิตรประสงค์ สิงห์นาง	(ผู้ร่วมโครงการ)
นางนิภาลักษณ์ ทับนิยม	(ผู้ร่วมโครงการ)
นางเยาวภา ไตรพฤกษชาติ	(ผู้ร่วมโครงการ)
นางอำไพร จันโทริ	(ผู้ร่วมโครงการ)
นางนงค์นุช ชินวงษ์	(ผู้ร่วมโครงการ)
นางราตรี ภูกาบิน	(ผู้ร่วมโครงการ)
นางนิตยา อมตธงไชย	(ผู้ร่วมโครงการ)
นางปิยวดี ทุมหนู	(ผู้ร่วมโครงการ)
นางสาวนวพร ตรีโอษฐ์	(ผู้ร่วมโครงการ)

3. เป้าหมาย

3.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85

3.2 ลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก

3.3 เพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ

4. ระยะเวลาเริ่มดำเนินการ มกราคม 2558 - มิถุนายน 2558

5. ปัญหาและสาเหตุ

ผู้รอรับบริการจากจุดบริการคัดกรองที่ต้องไปรับบริการตรวจพิเศษก่อนพบแพทย์จะได้รับการสื่อสารด้วยคำพูดจากพยาบาลจุดบริการคัดกรองเท่านั้น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสนในการรอรับบริการและมีการเดินย้อนกลับมาที่จุดบริการคัดกรองอีกครั้ง ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้รับบริการ

ดังนั้น เพื่อลดข้อร้องเรียนอันเกิดจากความไม่พึงพอใจจากผู้รับบริการจึงเกิดการพัฒนางานขึ้น

6. กระบวนการพัฒนา (PDCA) : จากการวิเคราะห์ทบทวนระบบภายในหน่วยงาน

ด้านผู้ป่วย : - เกิดความไม่พึงพอใจจากการรอคอยบริการ เนื่องจากไม่ทราบจุดรับบริการที่จะรอ

- รอนานไม่ทราบเป้าหมายของการรอ
- ต้องเดินย้อนกลับกลับมาเพื่อสอบถามที่จุดบริการเดิม (จุดบริการคัดกรอง)
- ตำหนิเจ้าหน้าที่

ด้านบุคลากร: - ต้องตอบคำถามผู้รับบริการที่เดินย้อนกลับมาเนื่องจากไม่ทราบจุดที่จะรอรับบริการ เกิดความล่าช้า

- ทำให้บริการล่าช้า ไม่อยากตอบคำถาม

ด้านสิ่งแวดล้อม:- เกิดการแออัดของผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง

แนวทางปฏิบัติ

6.1 จัดเตรียมอุปกรณ์ป้ายบ่งชี้ที่ใช้สื่อสารติดบัตรคิวของผู้รับบริการ และสำหรับติดในชุดใบตรวจรักษา

6.2 ประชุมทีมเพื่อชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติ และรายละเอียดของป้ายบ่งชี้ดังนี้

ป้ายบ่งชี้ที่ใช้ติดบัตรคิวของผู้รับบริการ **ป้ายบ่งชี้สำหรับติดในชุดใบตรวจรักษา**

(ตามเอกสารต้นฉบับ)

6.3 สื่อสารกับทีมสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง คือ เวชระเบียน นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา

7. การวัดผลและผลการเปลี่ยนแปลง

- **ขั้นเตรียมการ**: - ผู้ร่วมโครงการเข้าใจถึงแนวทางปฏิบัติที่ตรงกัน
  - ทีมสหวิชาชีพรับทราบการสื่อสารด้วยป้ายบ่งชี้
- **ขั้นประเมินผล** : ประเมินผลจากการสังเกต ผู้รับบริการได้รับการสื่อสารที่ชัดเจน ถือป้ายบ่งชี้สามารถรอรับบริการได้ถูกต้องและทราบจุดที่จะรอคอย

8. บทเรียนที่ได้รับ/การขยายผล เกิดการพัฒนางานประจำให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ รับทราบจุดรอรับบริการที่ชัดเจน เกิดข้อสงสัยน้อยลง ผู้ให้บริการให้บริการได้รวดเร็วขึ้น ไม่ส่งผลให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และยังคงมีการปฏิบัติตามรูปแบบการพัฒนางานนี้อยู่ในปัจจุบัน

9. การติดต่อกับทีมงาน งานบริการผู้ป่วยนอก 63113

E-mail aroon7714@gmail.com