มหกรรมคุณภาพ JVKK

ผลงาน CQI

งานตรวจทางห้องปฏิบัติการ กลุ่มงานเทคนิคบริการ

1. ชื่อผลงาน/โครงการ ลดระยะเวลารอคอยผล คนรอประทับใจ

2. ชื่อและ / สมาชิกทีม นายโชตินันท์ โพธิภักดี , น.ส. สุภาวดี ดีการกระทำ , น.ส. สุพิชญา วัลละภา

3. เป้าหมาย

1. เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยผลตรวจวิเคราะห์
2. ผู้ใช้บริการได้พบแพทย์ทันเวลา
3. การรายงานผล รวดเร็ว ทันใจ ได้มาตรฐาน
4. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ

4. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

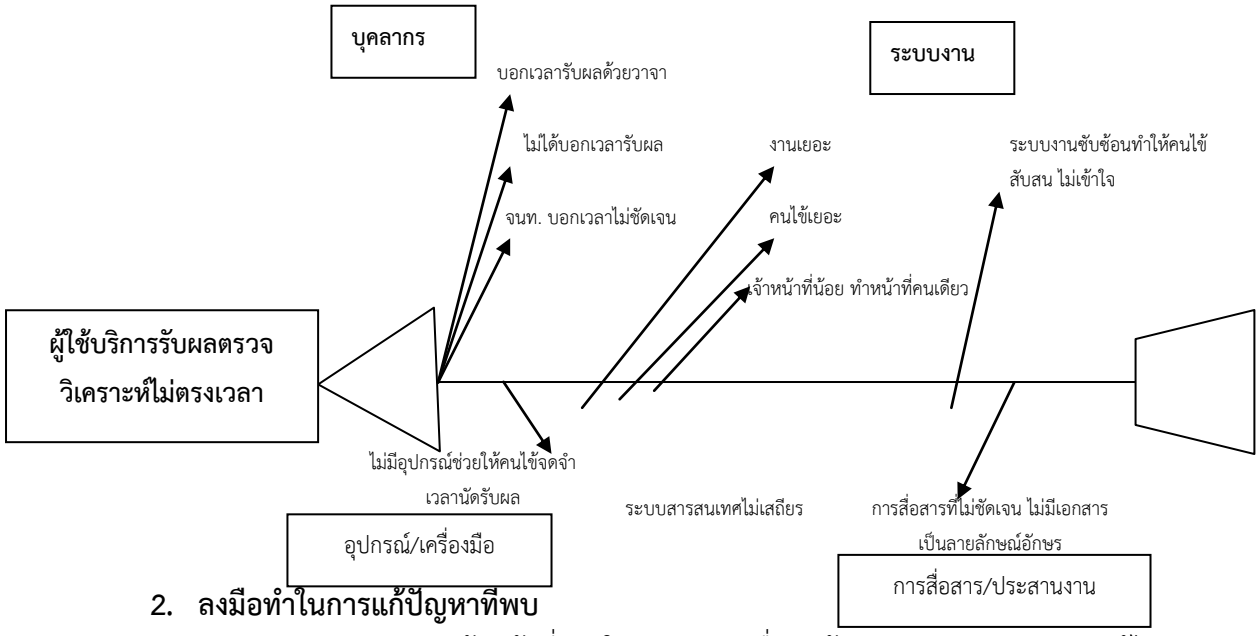
งานตรวจทางห้องปฏิบัติการ กลุ่มงานเทคนิคบริการ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์สิ่งส่งตรวจจากร่างกายมนุษย์ และผลการตรวจวิเคราะห์จะต้องมีความรวดเร็ว ได้มาตรฐาน และบริการประทับใจ จากการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน พบผู้ป่วยนอกที่มาเจาะเลือดที่ห้องปฏิบัติการ ต้องรับผลเพื่อพบแพทย์ที่ผู้ป่วยนอก ซึ่งในการนัดเวลารับผลซึ่งได้บอกผู้ป่วยโดยวาจาจากเจ้าหน้าที่ผู้เจาะเลือด จึงทำให้ผู้ป่วยลืมเวลาที่นัดของเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้ป่วยได้รับผลตรวจวิเคราะห์ช้าและทำให้การพบแพทย์หลังจากตรวจวิเคราะห์เลือดช้า

เครื่องชี้วัด	**เป้าหมาย**	**ระดับที่ปฏิบัติได้**		
		ปี2556	**ปี2557**	**ปี 2558 (6 เดือน)**
1 ร้อยละการรายงานผลทันตามเวลาที่กำหนด **1.1 ผู้ป่วยนอก** - CBC , U/A ภายในเวลา 45 นาที	≥ร้อยละ 95	97.6	96.5	98.6 (13/937)
- Blood chemistry ภายในเวลา 60 นาที		96.6	96.85	98.1
- Urine methamphetamine , Pregnancy test ภายในเวลา 20 นาที		100	100	100

5. กระบวนการพัฒนา

วิธีดำเนินการ

1. ค้นหาแนวทางพัฒนาโดยเครื่องมือ Cause and effect diagram (แผนผังก้างปลา)



2. ลงมือทำในการแก้ปัญหาที่พบ

2.1 ระดมความคิดของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเพื่อคิดค้นปัญหาและหาแนวทางแก้ไข

2.2 เริ่มคิดค้นบัตรนัดรับผลโดยออกโดยเจ้าหน้าที่ผู้เจาะเลือด

2.3 เก็บข้อมูล เวลาที่เริ่มออกบัตรรับและระยะเวลารับผลของคนไข้

2.4 สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

6. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง

6.1 สามารถลดระยะเวลาการรอคอยผลของผู้ป่วยนอก

6.2 ผู้ใช้บริการมารับผลตรงตามเวลาที่กำหนด

6.3 ผู้ใช้บริการมารับผลการตรวจวิเคราะห์ครบผลตรวจวิเคราะห์ไม่เหลือค้างที่ห้องปฏิบัติการ

6.4 ผู้ใช้บริการได้พบแพทย์ทันเวลา

6.5 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของห้องปฏิบัติการ

7. บทเรียนที่ได้รับ / การขยายผล : การทำ CQI เรื่อง ลดระยะเวลารอคอยผล คนรอประทับใจ เป็นโครงการที่ทำให้ประทับใจและมีความสุขทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพราะทำให้การรอคอยผลตรวจวิเคราะห์ลดลงและคนไข้ได้พบแพทย์ทันเวลา

8. การติดต่อกับทีมงาน : งานตรวจทางห้องปฏิบัติการ กลุ่มงานเทคนิคบริการ โทร. 63303