



ลงทะเบียนทุกจุด ไม่สะดุดทันเวลา
โรงพยาบาลภูเขียว ชัยภูมิ

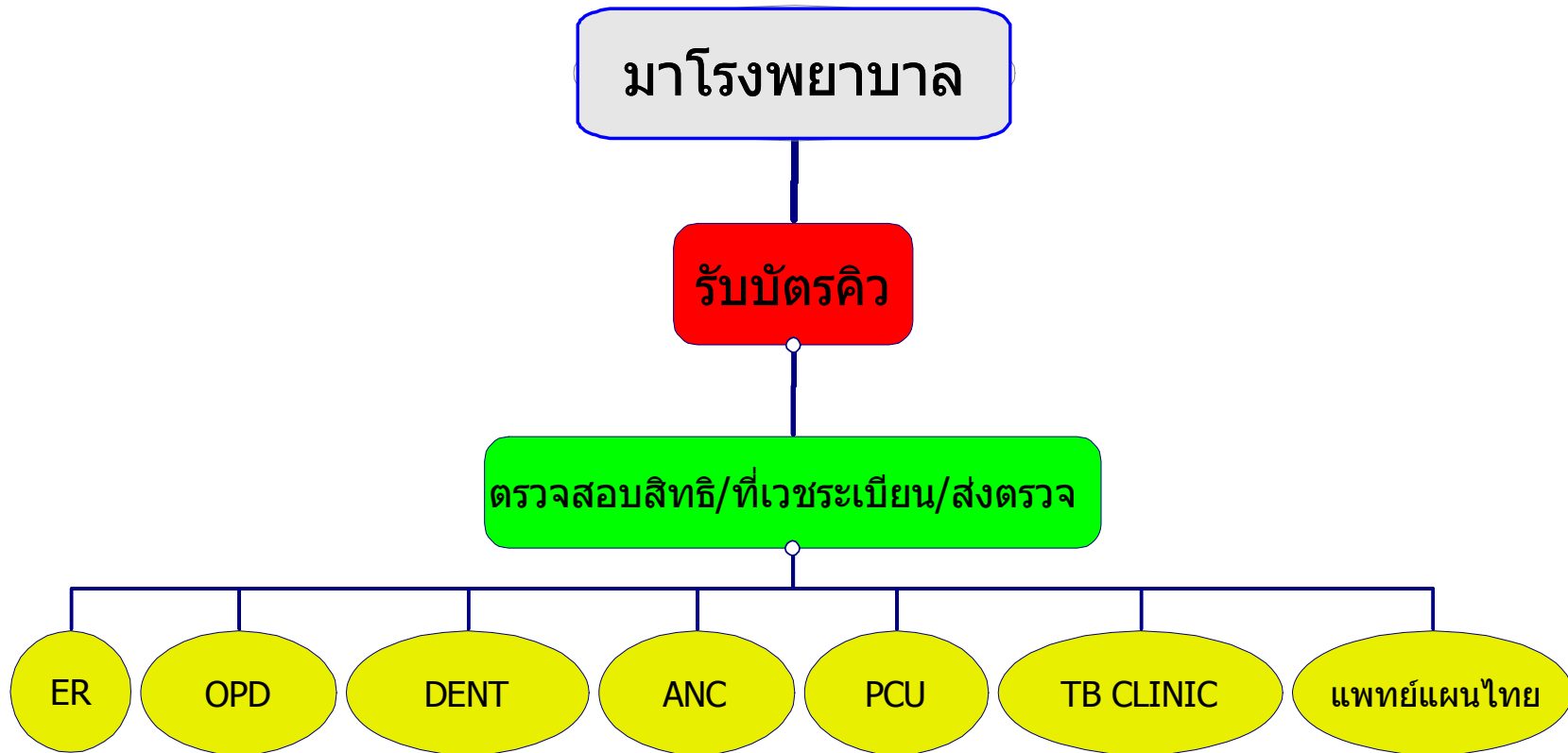
โดย นายสุจิต รัตนปัญญา และคณะ

สภาพปัญหา

- หน้าจอ
- รอนาน
- ขนตอนเยอะ



การลงทะเบียนในอดีต



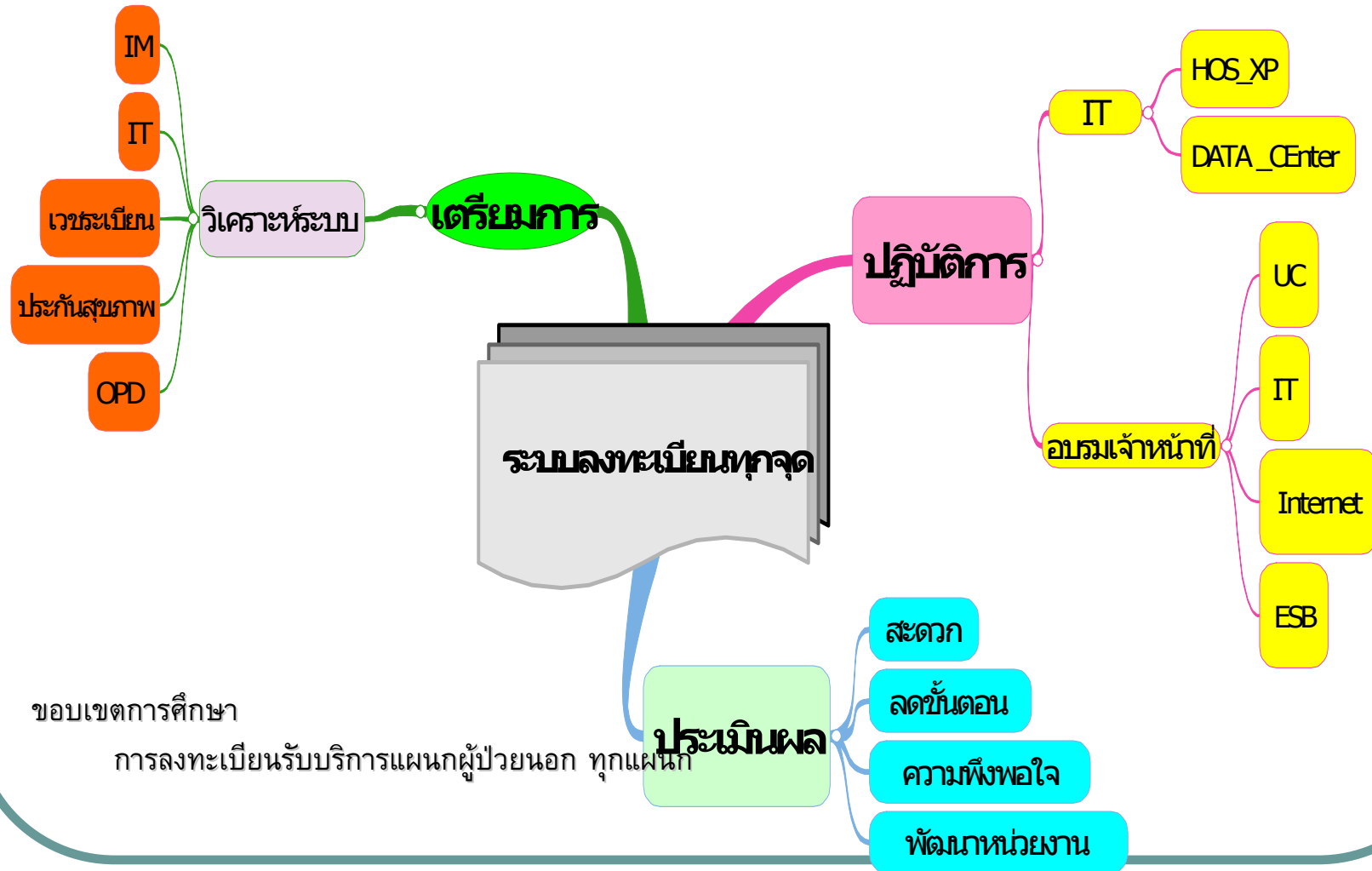
สภาพปัญหา

- ผู้มารับบริการเฉลี่ย 800 คน/วัน ทำให้
- ระยะเวลาในการลงทะเบียนรับบริการเกิดความล่าช้าเนื่องจากมีจุดรับลงทะเบียน (ห้องบัตร) แห่งเดียว
- ส่งผลให้การบริการทุกระบบเกิดความล่าช้า
- ทำให้เกิดการร้องเรียน เกิดอุบัติเหตุการเข้ารับบริการของผู้มารับบริการผิดหน่วยบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก

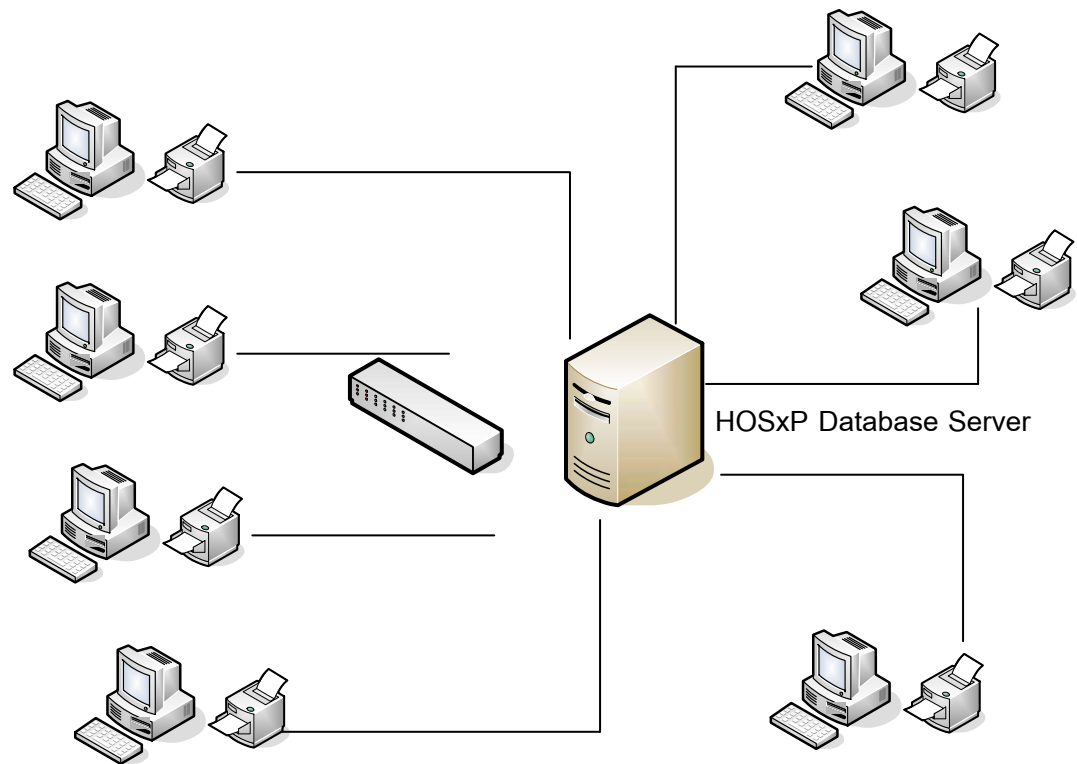
วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดขั้นตอนในการบริการลงทะเบียนผู้มารับบริการ
2. เพื่อความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

วิธีวิจัย ACTIONS RESEARCH

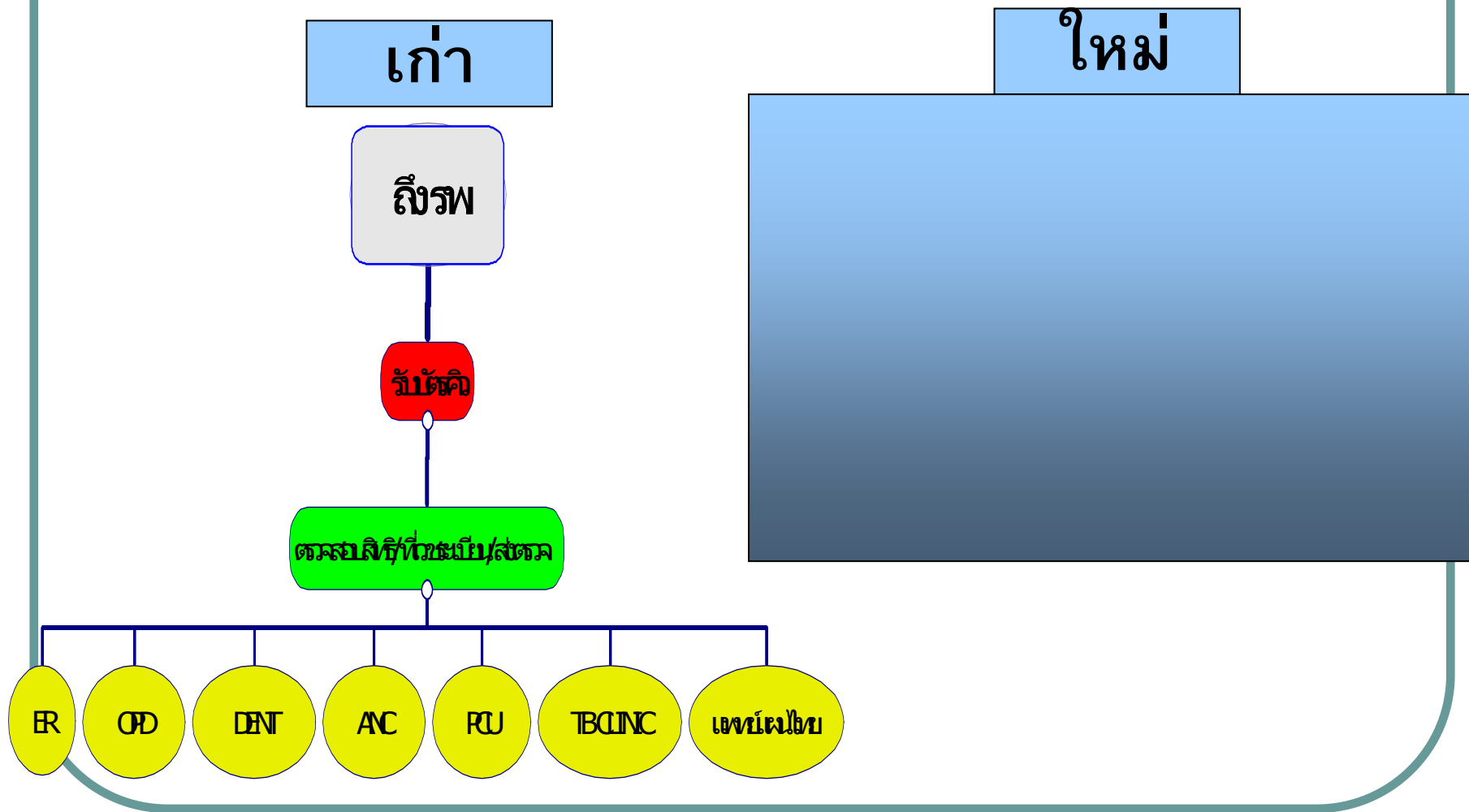


ระบบ LAN





พัฒนาระบบลงทะเบียน ONE stop Service



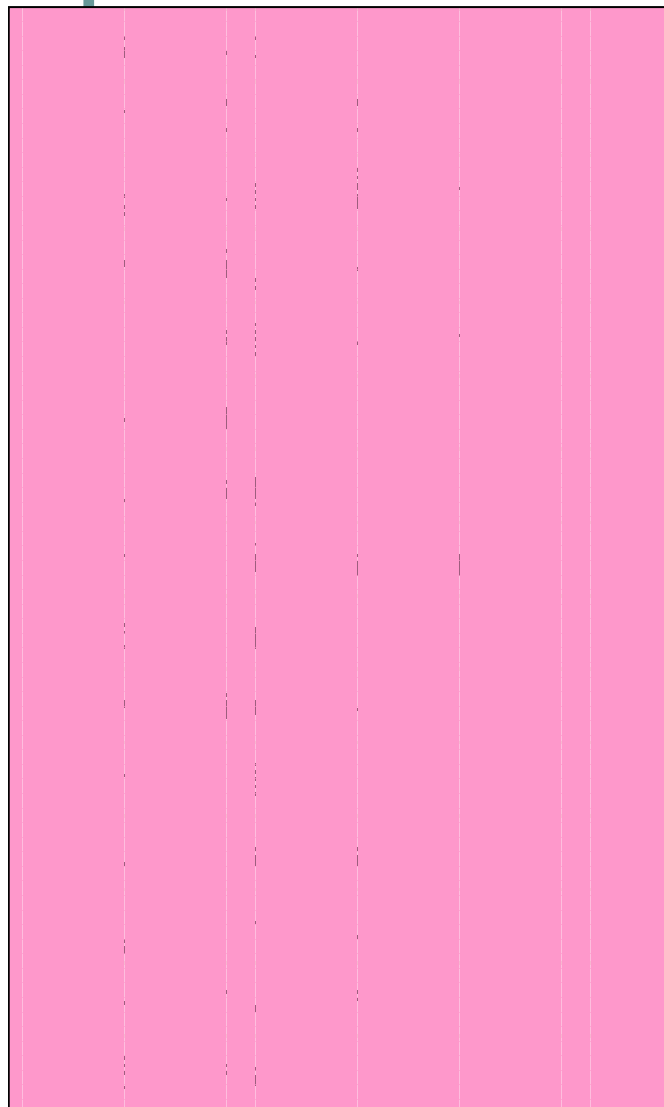
การประเมินผล

- ด้านความสะอาด
- ด้านความพึงพอใจ
- ด้านการพัฒนาหน่วยงาน
- การลดขั้นตอนการบริการ

ด้านความสะดวก

307			U		0016757	นางสาว วภาวรรณ เชนภูเขียว	8:32:54	นตมา	
308			I		0202548	นาง จิม อาจผักปัง	8:33:26	มาเอง (ห้องบัตร)	
309			I		0161964			มาเอง (ห้องบัตร)	I10 Essential (primary)
310			O		0131823		มาเอง (ห้องบัตร)	F419 Other anxiety dis	
311			I		0104880		มาเอง (ห้องบัตร)	E119 Non-insulin-depi	
312			I		0038679		นิตมา	E119 Non-insulin-depi	
313			I		0041263		มาเอง (ห้องบัตร)	F419 Other anxiety dis	
314			I		0002105		มาเอง (ห้องบัตร)	E119 Non-insulin-depi	
315			I		0153393		มาเอง (ห้องบัตร)		
316			I		0014304		นิตมา	E119 Non-insulin-depi	
317			I		0007610		มาเอง (ห้องบัตร)	F29 Unspecified nono	
318			I		0184721		มาเอง (ห้องบัตร)	K047 Diseases of pulq	
319			I		0097454		นิตมา	E119 Non-insulin-depi	
320			I		0167333		นิตมา	Z094 การตรวจติดตามภาย	
321			O		0165744		มาเอง (ห้องบัตร)		
322			I		0090993		นิตมา	E119 Non-insulin-depi	
323			O		0104981		มาเอง (ห้องบัตร)	Z235 ความต้องการการสร้า	
324			I		0007179		นิตมา	E119 Non-insulin-depi	
325			O		0158756		มาเอง (ห้องบัตร)	Z480 การดูแลติดตามทางคั	
326			I		0040377		นิตมา	M4809 Other spondylc	
327			I		0113112		มาเอง (ห้องบัตร)	E119 Non-insulin-depi	
328			O		0175503		นิตมา	M4316 Other deformin	
329			I		0148581	มาเอง (ห้องบัตร)	K047 Diseases of pulq		
330			I		0100222	นาง ทองปัด คู่มีห้างสูง	8:38:54	นิตมา	E109 Insulin-depende
331			I		0045910	นาย สมคิด เพชรบุล	8:39:31	มาเอง (ห้องบัตร)	E119 Non-insulin-depi
332			O		0107750	คช. เกียรติศักดิ์ พลฤทธิ์	8:39:32	นิตมา	Z094 การตรวจติดตามภาย
333			I		0095265	นาง อำนวย กัญหาเขียว	8:39:41	มาเอง (ห้องบัตร)	K047 Diseases of pulq
334			I		0052030	นส. ปณิธิ อิมพันธ์มณี (อภางค์)	8:40:07	มาเอง (ห้องบัตร)	Z029 การตรวจติดตามภาย

ด้านความสะอาด



	8:33:44	มาเอง (ห้องบัตร)	
	8:33:57	นัดมา	
	8:34:23	มาเอง (ห้องบัตร)	
	8:34:43	มาเอง (ห้องบัตร)	
	8:34:48	มาเอง (ห้องบัตร)	
	8:35:07	นัดมา	
	8:35:23	มาเอง (ห้องบัตร)	
	8:35:38	มาเอง (ห้องบัตร)	
	8:35:40	นัดมา	
	8:35:58	นัดมา	
	8:36:28	มาเอง (ห้องบัตร)	
	8:36:33	นัดมา	
	8:36:49	มาเอง (ห้องบัตร)	
	8:36:55	นัดมา	
	8:37:09	มาเอง (ห้องบัตร)	

ความพึงพอใจ

- การประเมินความพึงพอใจ ใช้เครื่องมือ แบบประเมินความพึงพอใจ **OPD** ของ เขต **14** จำนวน **300** ตัวอย่าง
- เก็บข้อมูล ระหว่าง มกราคม 2551 ถึง มีนาคม 2551

ความพึงพอใจ **85 %**

การพัฒนาหน่วยงาน

- ด้านการพัฒนา
 - หน่วยบริการทั้ง 7 หน่วย ได้แก่ **OPD, ANC, DEN, แพทย์แผนไทย, PCU, TB, ER** สามารถบริการลงทะเบียนผู้ป่วยนอกแบบ **One Stop Service**
 - **Data center**











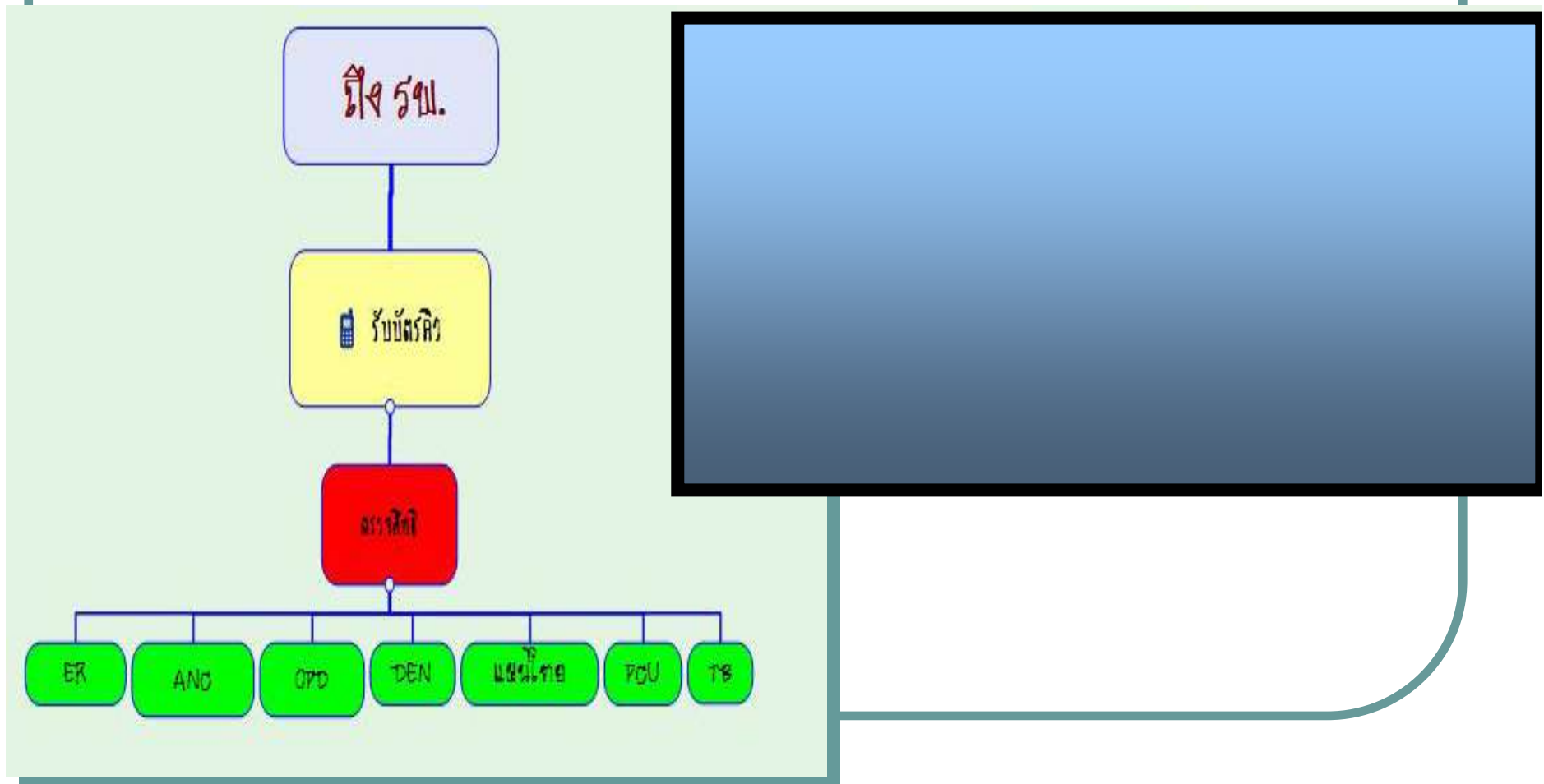




การลดขั้นตอนการให้บริการ จาก 4 เหลือ 1

เก่า

ใหม่



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- การออกแบบระบบการให้บริการลงทะเบียนโดยวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ
- การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเวชระเบียน
- การพัฒนาบุคลากรด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การประสานความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ผู้รับบริการ สามารถไปลงทะเบียนรับบริการที่หน่วยบริการที่ประสงค์จะรับบริการได้ทันที ใต้ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายจุด สะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจ
- บุคลากร สามารถลดขั้นตอนการทำงาน, มีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถตรวจสอบสิทธิผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง
- องค์กร มีการประสานความร่วมมือของหน่วยบริการ และมีระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการสารสนเทศด้านการให้บริการ

โรงพยาบาลภูเขียว

ขอบคุณครับ