

จะให้รอลถึง พ.ศ. ไหน



นางไกล่รุ่ง อุ่นเรือน (พี่รุ่ง)

น.ส.อริสา ปั่นทะสีบ (น้องเนย)

นายภาคภูมิ ไชยวงศ์ (น้องภูมิ)



งานเวชระเบียนและสถิติ
กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและสนับสนุนวิชาการ

หลักการและเหตุผล

- ★ จุดเวชระเบียนคือจุดแรกที่ผู้มารับบริการต้องติดต่อ
- ★ ผู้มารับบริการมีข้อคิดเห็นว่า จุดเวชระเบียน มีความล่าช้าในการให้บริการ
- ★ ผู้มารับบริการบางท่านให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือบอกข้อมูลด้วยความล่าช้า เช่น เบอร์โทรศัพท์ โดยเฉพาะผู้สูงอายุ

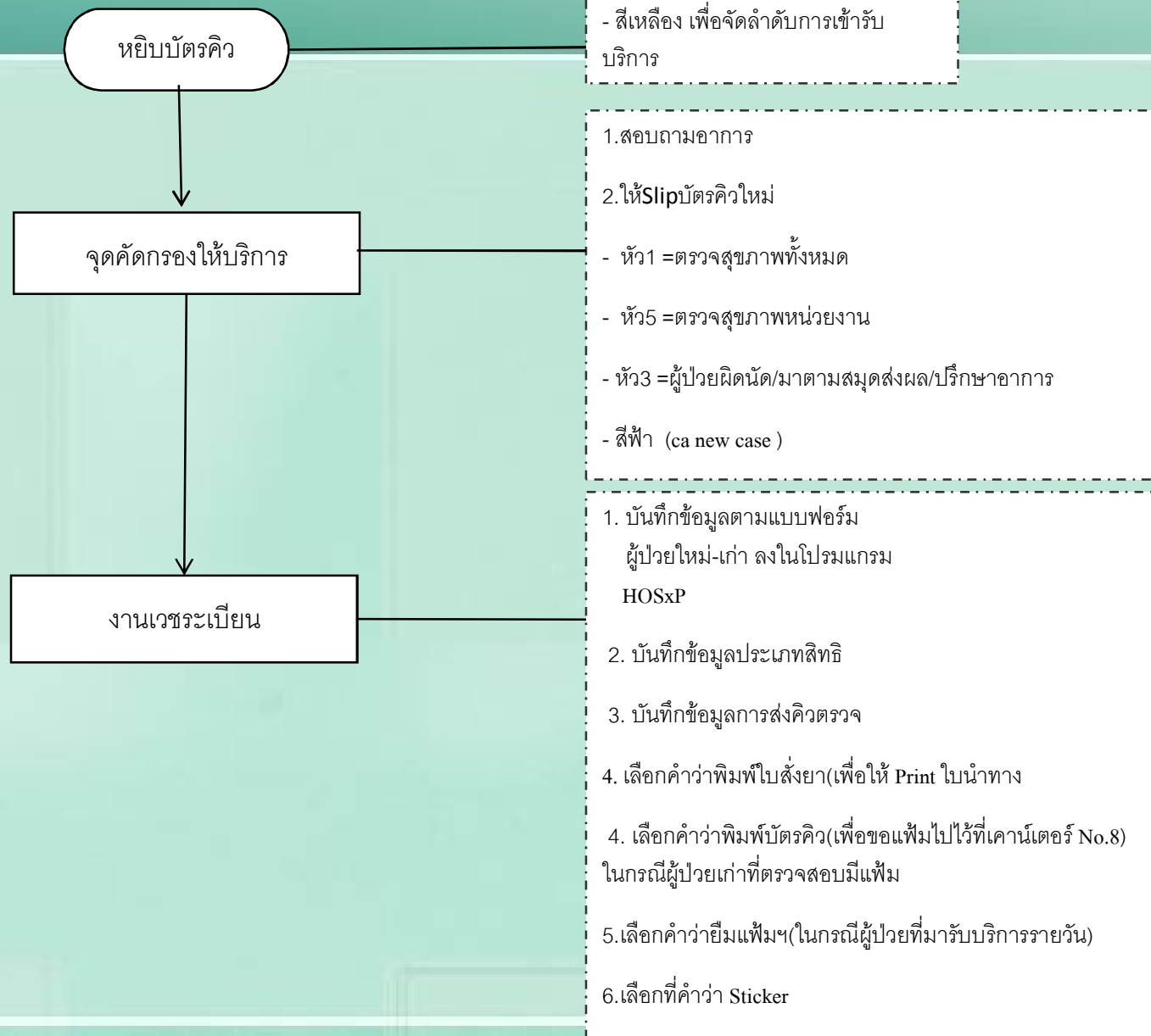
วัตถุประสงค์

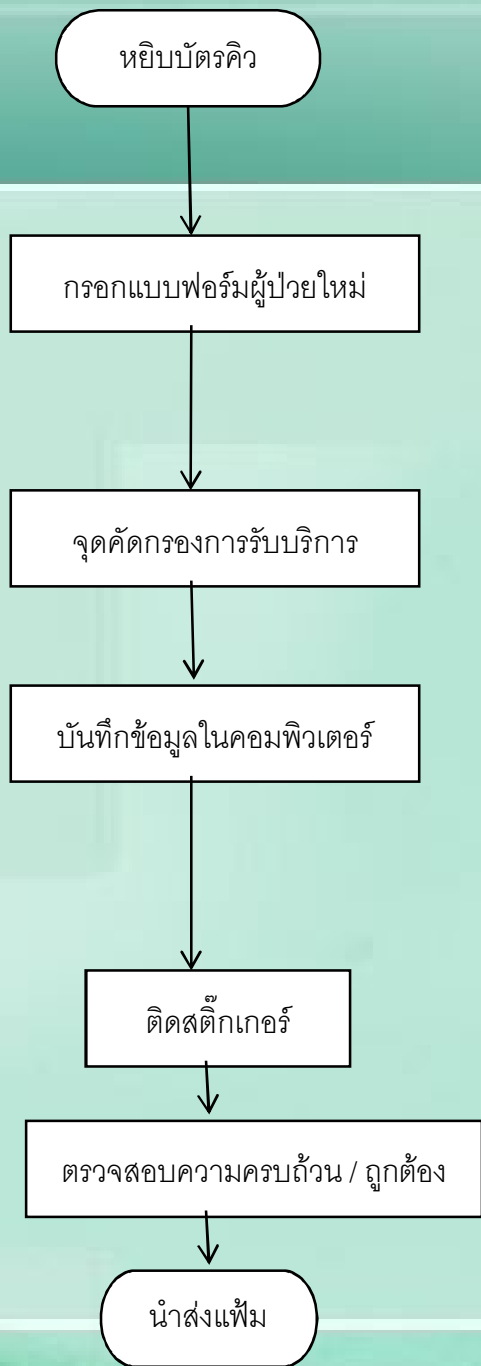
- ★ เพื่อให้การบริการของเวชระเบียนมีความรวดเร็ว
- ★ เพื่อให้ได้รับข้อมูลของผู้มารับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน
- ★ เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการ

บริบทงานเวชระเบียน

1. บันทึกข้อมูลผู้ป่วยใหม่
2. จัดเก็บ ค้นหา เพิ่มประวัติผู้ป่วยเก่า
3. จัดเตรียมเพิ่มประวัติผู้ป่วยนัด
4. ให้รหัสและบันทึกข้อมูลโรค

ระบบบริการผู้ป่วยที่มาใช้บริการรายวัน





- สีชมพูตรวจสอบสุขภาพแบบจองคิว
- สีฟ้าตรวจสอบสุขภาพแบบไม่จองคิว
- สีเหลือง (ca new case , consult)

- ประเภทสิทธิ
- ชื่อ - สกุล
- ที่อยู่
- ผู้ที่สามารถติดต่อได้
- เลขบัตรประชาชน

- สอบถามอาการ
- ให้บัตรคิวใหม่
- ☀ สีชมพู = ขึ้นต้นด้วยหมายเลข 1
- ☀ สีฟ้า = ขึ้นต้นด้วยหมายเลข 5
- ☀ สีเหลือง = ขึ้นต้นด้วยหมายเลข 3

1. บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มผู้ป่วยใหม่ลงใน โปรแกรม HOSxP
2. บันทึกข้อมูลประเภทสิทธิ
3. บันทึกข้อมูลการส่งคิวตรวจ
4. พิมพ์สติ๊กเกอร์

1. ใบนำทาง
2. ใบ Physical Record
3. CA CARD (ถ้ามี)

- ตรวจสอบสิทธิจ่ายตรง / บัตรทอง / ประกันสังคม
- จุดซักประวัติ
- เคาน์เตอร์พยาบาลเบอร์ 2
- ทันตกรรม

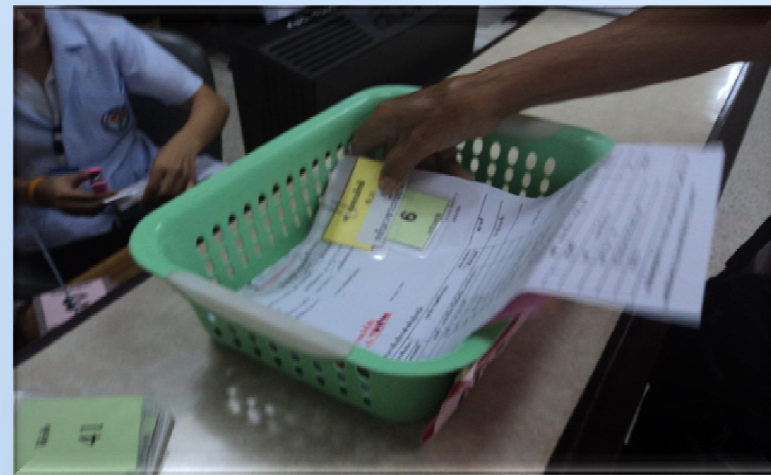
กิจกรรม/ขั้นตอนดำเนินงาน

1. ผู้มารับบริการหยิบบัตรคิวสีเหลืองตรงประตูทางเข้า เพื่อจัดลำดับการรับบริการ ส่วนคนไข้นัดจับบัตรคิวสีเขียวตรงจุดเวชระเบียนพร้อมแนบบัตรนัดแล้ววางไว้ในตะกร้าคนไข้นัด

ผู้มารับบริการประจำวัน



คนไข้นัด



กิจกรรม/ขั้นตอนดำเนินงาน

2. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนสอบถามและซักประวัติข้อมูลของผู้มารับบริการที่
นั่งรอจุดคัดกรองเรียกหมายเลขบัตรคิวสีเหลือง (การให้บริการแบบเชิง
รุก)



กิจกรรม/ขั้นตอนดำเนินงาน

- จุดคัดกรองเรียกหมายเลขบัตรคิวสีเหลืองของผู้มารับบริการและออก Slip บัตรคิวใหม่แยกตามประเภทการรับบริการ



กิจกรรม/ขั้นตอนดำเนินงาน

4. ผู้มารับบริการยื่น Slip บัตรคิวพร้อมแนบบัตรประชาชน ตามตะกร้าประเภทการรับบริการแล้วนั่งรอเจ้าหน้าที่เรียกชื่อและนามสกุล



กิจกรรม/ขั้นตอนดำเนินงาน

5. เจ้าหน้าที่เรียกชื่อและนามสกุลพร้อมกับสอบถามข้อมูลของผู้มารับบริการ แล้วออกใบนำทางกับสติ๊กเกอร์ และแนะนำให้ผู้รับบริการไปจุดต่อไป



กิจกรรม/ขั้นตอนดำเนินงาน

การให้บริการเชิงรุก

- ★ เจ้าหน้าที่เวชระเบียนเป็นฝ่ายที่เข้าไปสอบถามข้อมูลของผู้มารับบริการ
- ★ ใช้เวลาในการรอคอยของผู้รับบริการให้เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ
- ★ ได้ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
- ★ ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ

กิจกรรม/ขั้นตอนดำเนินงาน

การให้บริการเชิงรุก



ใบรอกประวัติผู้รับบริการ ศูนย์วิจัย ดำปาง

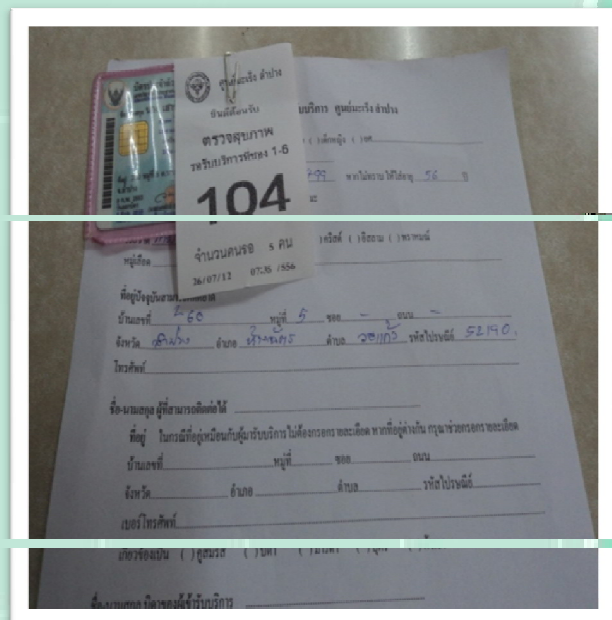
สำนักหน้า () นต () นตจว () นตจว () นคร () นคร () นคร
ชื่อ - นามสกุล _____ พ.ศ. _____
วัน เดือน ปี เกิด _____ พ.ศ. _____ ปี
สถานภาพ () โสด () คู่ () หย่า () สมรส
อาชีพ _____
ชื่อจริง _____ สัญชาติ _____ ศาสนา () พุทธ () อิสลาม () พหุชนิก
หมู่เลือด _____ เลขที่บัตรประชาชนของผู้รับบริการ _____

ที่อยู่ปัจจุบันสามารถติดต่อได้
บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ซอย _____ ถนน _____
จังหวัด _____ อำเภอ _____ ตำบล _____ รหัสไปรษณีย์ _____
โทรศัพท์ _____

ชื่อ-นามสกุล ผู้ที่สามารถติดต่อได้
ที่อยู่ ในกรณีที่อยู่หลักกับศูนย์รับบริการ ไม่ใช่ของกรม หรือเขต หากที่อยู่ต่างกับ กรุณาแจ้งกรมการทะเบียน
บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ซอย _____ ถนน _____
จังหวัด _____ อำเภอ _____ ตำบล _____ รหัสไปรษณีย์ _____
เบอร์โทรศัพท์ _____

ชื่อ-นามสกุล นิเทศผู้ให้บริการ _____
ชื่อ-นามสกุล นักขายและผู้ให้บริการ _____
ชื่อ-นามสกุล ผู้ดูแลศูนย์รับบริการ _____

นาย/นาง/นางสาว () นตจว () นต () นตจว () นคร () นคร



การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง

- ☆ ระยะเวลาในการรอคอยของผู้มารับบริการจากเดิมประมาณ 25 นาที ลดลงเหลือประมาณ 15 นาที
- ☆ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้มารับบริการมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน
- ☆ ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

บทเรียนที่ได้รับ

- ★ การให้บริการเชิงรุกสามารถทำให้การบริการรวดเร็วขึ้นและมีความครบถ้วนของข้อมูล
- ★ การให้บริการที่รวดเร็วทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการ