

ชื่อเรื่องแนวทางการลดระยะเวลารอคอยของคนไข้ทันตกรรม.....

หน่วยงานกลุ่มงานส่งเสริมทันตสุขภาพ.....

รายชื่อผู้จัดทำทพ.ก้องเกียรติ เต็มเกษมศานต์
.....ทพญ.รุจิรา ชีระรังสีกุล.....
.....ทพญ.จันจิรา วันแต่ง.....
.....ทพญ.ปวีณา ฉัตรกุล ณ อยุธยา.....
.....ทพญ.นราวัลภ์ อัครรัตน์.....
.....นางสิริวรรณ สมพงษ์.....
.....นางสาวชิตชไม กวางแก้ว.....
.....
.....
.....
.....

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้
.....เพื่อศึกษาแนวทางการลดระยะเวลารอคอยของคนไข้ทันตกรรม
.....
.....

ผลที่คาดว่าจะได้รับ
.....นำมาปรับระบบการให้บริการของคนไข้ทันตกรรม
.....
.....

รายงานการจัดการความรู้

ชื่อเรื่อง การลดระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการทันตกรรม

ผู้จัดทำ ทพ.ญ. รุจิรา อีระรังสิกุล , ทพ.ญ. ปวีณา ฉัตรกุล ณ อยุธยา

การทบทวนการจัดการความรู้ (BAR)

คลินิกทันตกรรมให้บริการทันตกรรมแก่ผู้มารับบริการ มีทันตแพทย์ให้บริการจำนวน 5 คน ผู้รับบริการจำนวนวันละประมาณ 30 คน ไม่รวมหญิงตั้งครรภ์ และเด็กคลินิกส่งเสริมสุขภาพเด็กดี

จากการประเมินแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทันตกรรมที่ผ่านมาพบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจในเรื่องการรอคอยสูงสุด จากข้อมูลดังกล่าวคลินิกทันตกรรมจึงได้จัดทำแนวทางการลดระยะเวลาการรอคอย ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ จำนวนผู้รับบริการ ระยะเวลาในการให้บริการทันตกรรมในคนไข้แต่ละราย และระยะเวลาเอ็กซเรย์ทันตกรรม

กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการและเครื่องมือ

ประชุมร่วมกันในกลุ่มงานหาวิธีการเก็บระยะเวลา โดยให้มีแบบบันทึกและใช้นาฬิกาเรือนเดียวกันในการจับเวลาและจดบันทึก โดยให้เจ้าหน้าที่ที่อยู่ตรงแผนกต้อนรับเป็นคนบันทึกเวลา โดยเริ่มบันทึกเวลาดังแต่ที่เจ้าหน้าที่ได้เรียกเพื่อสอบถามอาการเบื้องต้น และบันทึกเวลาสำหรับคนไข้ที่ต้องส่งเอ็กซเรย์ จากนั้นบันทึกเวลาเริ่มต้นที่ทันตแพทย์ได้เรียกเข้ารับบริการทันตกรรม และบันทึกเวลาอีกครั้งเมื่อคนไข้ได้รับการเสร็จแล้ว

จดบันทึกเวลาที่ได้รับการของคนไข้เป็นระยะเวลาประมาณ 1 เดือน จากนั้นนำมาหาค่าเฉลี่ยของระยะเวลารอคอยของคนไข้ ระยะเวลาในการให้บริการทันตกรรมกับคนไข้ และระยะเวลาในการส่งคนไข้ไปเอ็กซเรย์ ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ จดบันทึกเวลาหลังการปรับปรุง 1 เดือน เพื่อประเมินผล

ผลการจัดการความรู้

จากการเก็บข้อมูลระยะเวลาก่อนการปรับปรุงขั้นตอนการบริการระหว่างวันที่ 2 ม.ค. – 1 ก.พ. 56 พบว่า

ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอคอย	19.18 นาที (2.25 – 35.52)
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรักษา	24.79 นาที (18.11 – 36.50)
ระยะเวลาเฉลี่ยในการเอกซเรย์	23.36 นาที (17.67 – 39.00)
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรับบริการทั้งหมด	79.12 นาที (37.75 – 129.47)

เมื่อเปรียบเทียบคนไข้คิวที่ 1-10 และ 11 ขึ้นไป พบว่า

ระยะเวลา (นาที)	คิว 1-10	คิว 10 ขึ้นไป
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอคอย	9.45	25.43
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรักษา	27.49	23.05
ระยะเวลาเฉลี่ยในการเอกซเรย์	21.60	24.50
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรับบริการทั้งหมด	66.22	87.42

การประมวลผล/กลั่นกรอง/เรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลดังกล่าวคลินิกทันตกรรมจึงได้ปรับระบบบริการทันตกรรมโดย

1. จัดให้ทันตแพทย์นัดคนไข้ 2 คน และรับเฉพาะ OPD 3 คน
2. คนไข้ที่ต้องใช้เวลาในการทำนาน ให้นัดมาทำในวันนัด ส่วน OPD case จะทำให้รายที่เป็น Case ง่าย ๆ หรือทำตาม Chief complain เท่านั้น
3. กรณีคนไข้ต้องเอกซเรย์ฟัน หากเป็นวันที่มีการตรวจสุขภาพซึ่งห้องเอกซเรย์มีการเอกซเรย์อยู่แล้ว คลินิกทันตกรรมจะเอกซเรย์เอง
4. เปิดโอกาสให้มีการนัดหมายเป็น Case OPD ได้ไม่เกินวันละ 3 คน

หลังจากทดลองใช้ระบบที่ปรับปรุง 1 เดือน ทำการเก็บข้อมูลอีกครั้งได้ผลดังนี้

ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอคอย	53.27 นาที (22.8 – 92.73)
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรักษา	26.13 นาที (12.92 – 35.55)
ระยะเวลาเฉลี่ยในการเอกซเรย์	26.02 นาที (17 – 44.67)
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรับบริการทั้งหมด	118.02 นาที (84.17 – 140.36)

เมื่อเปรียบเทียบกับคนไข้คิวที่ 1-10 และ 11 ขึ้นไป พบว่า

ระยะเวลา (นาที)	คิว 1-10	คิว 10 ขึ้นไป
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอคอย	53.66	51.51
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรักษา	29.05	24.59
ระยะเวลาเฉลี่ยในการเอกซเรย์	31.52	23.83
ระยะเวลาเฉลี่ยในการรับบริการทั้งหมด	122.36	113.25

จะเห็นว่าหลังการปรับปรุงขั้นตอนบริการ ระยะเวลาการรอคอยกลับเพิ่มมากขึ้น จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ พบว่า

1. ระยะเวลาเก็บข้อมูลหลังการปรับปรุงเป็นช่วงที่ทันตแพทย์ออกราชการต่างจังหวัดหลายคน ทำให้มีทันตแพทย์บริการน้อย
2. ทันตแพทย์ไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้ตกลงไว้ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการบริการ ได้แก่
 - 2.1. ยังมีการนัดบริการทันตกรรมในช่วงเช้าทุกคน
 - 2.2. กรณี OPD case ทันตแพทย์ไม่สามารถทำเฉพาะ Chief complain เนื่องจากเป็นความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการทำหลาย ๆ ซี่
 - 2.3. มีการส่งเอกซเรย์ในช่วงเช้าหลายคนเกินไป ทำให้ห้องเอกซเรย์บริการไม่ทัน และห้องเอกซเรย์จะล้างฟิล์มให้คนไข้พร้อม ๆ กัน ทำให้คนไข้ต้องรอฟิล์มนานขึ้น
3. เมื่อมีการรับ OPD มากขึ้น ทำให้คนไข้มาพร้อมกันในช่วงเช้าพร้อมกัน เวลารอจึงนานขึ้น
4. การเก็บเวลาอาจไม่มีมาตรฐาน

จากสาเหตุดังกล่าว คลินิกทันตกรรมจึงได้ปรับระบบการรักษาคนไข้ทันตกรรมโดย

1. ทันตแพทย์ทุกคนจะไม่นัดคนไข้เช้า นอกจากจำเป็นจริง ๆ
2. OPD Case จะทำเฉพาะ Chief complain เท่านั้น

3. ให้ทยอยส่งเอกสาร ไม่ส่งไปอวก้นที่หน้าห้องเอกสาร
4. ปรับการจัดเก็บเวลาให้มีมาตรฐาน
5. จะจัดเก็บเวลาหลังการปรับระบบอย่างน้อย 2 เดือน (ธันวาคม 56)

การนำไปใช้ การเผยแพร่ การต่อยอดความรู้

นำข้อมูลไปปรับปรุงระบบบริการ เพื่อให้คนไข้ใช้ระยะเวลาในการรอคอยน้อยลง และเป็นข้อมูลในการกำหนดเวลามาตรฐานในการรอคอยที่จะแจ้งให้คนไข้ทราบ