



คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

# การศึกษาดูงานโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**สถานที่ศึกษาดูงาน : งานบริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก**

รายชื่อผู้ศึกษาดูงาน

1. นางพวงทอง ตันวงษ์วาน
2. นางสาวกรองแก้ว โสรัจธรรมกุล
3. นางหทัยทิพย์ สร้อยสะอาด
4. นางสาวเดือนเพ็ญ กลกิจ
5. นางรังสินี สุธีร์





## การศึกษาดูงาน ...งานบริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก





## การบริการ

- ผู้มารับบริการจำนวน 3000-3500 คนต่อวัน
- จำนวนห้องตรวจ 18 ห้องตรวจ
- ผู้มารับบริการจำนวน 80000-85000 คนต่อปี
- จำนวนบุคลากร
  - พยาบาล 104 คน
  - ผู้ช่วยพยาบาล 89 คน
  - พนักงานช่วยการแพทย์ 55 คน
  - ธุรการ 5 คน



## ด้านบริการ

- จัดแพทย์ GP สำหรับตรวจผู้ป่วยที่ไม่มีนัดหมาย
- ห้องบัตรมีช่องทางด่วน(Fast tract)สำหรับผู้พิการ ,เด็กเล็กและรถนั่ง
- ยังคงใช้ระบบจ่ายคิวเบอร์ตรวจ ซึ่งมีปัญหาอยู่บ้างที่ผู้ป่วยจะรีบมาขอเบอร์คิว แต่เนื่องจากการเดินทางในต่างจังหวัดค่อนข้างสะดวกไม่มีปัญหาการจราจร ผู้ป่วยจึงมาใกล้เคียงเวลานัด
- ขั้นตอนการติดต่อผู้ป่วยใหม่จะติดต่อหน่วยบริการด้านหน้าเพื่อคัดกรองอาการ โดยใช้แถบสีแบ่งระดับความเร่งด่วนให้ผู้ป่วย เช่น สีแดง ลูกเงินส่งผู้ป่วยไปห้องแพทย์เวร-ลูกเงิน เป็นต้น





- ออกแบบใบประเมินและการคัดกรอง เพื่อให้สะดวกใช้งานและมีข้อมูลครบถ้วนสำหรับการรักษาพยาบาล
- การบริหารจัดการให้ผู้ป่วยไปยังจุดบริการต่างๆ ได้ถูกต้อง รวดเร็ว โดยใช้ใบนำทาง

คิวที.....  
แพทย์.....

- ☐ วัดสายตา
- ☐ วัดความดันโลหิต
- ☐ วัดความดันตา
- ☐ ตรวจ CTVE, OCT, CCT, Ref, HRT  
Goldman VF, VEP, ERG, Sac, K-IOL
- ☐ ขยายม่านตาแล้วรออย่างน้อย 30 นาที
- ☐ รอพบแพทย์
- ☐ พบพยาบาลให้คำแนะนำ / รับบัตรนัด
- ☐ ตรวจสอบสิทธิบัตรทอง ช่อง 13-17
- ☐ ตรวจสอบสิทธิประกันสังคม ช่อง 18-19
- ☐ รับยา / เจาะเลือด / เอ็กซเรย์ / ตรวจคลื่นหัวใจ
- ☐ กลับบ้าน



## ด้านบริการ

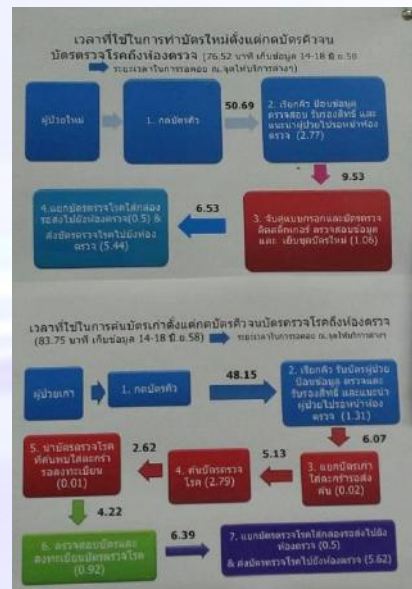
- เน้น Patient focus ถึงแม้จะเป็นผู้ป่วยเด็กโดยบุคลากรจะใส่ชุดเป็นรายการ์ตูน เนื่องจากมีการสำรวจพบว่าผู้ป่วยเด็กอายุ<15ปี ชอบทำให้ไม่กลัวการรักษา และมีการใช้แถบสีบน ID card เพื่อแยกตำแหน่งบุคลากร





## ด้านการบริหาร

- การบริหารที่เห็นประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีการรวบหน่วยงานเวชระเบียนรวมกับหน่วยตรวจสอบสิทธิ์ ทันทีที่เปิดสิทธิ์จะเป็นการตรวจสอบสิทธิ์ไปพร้อมกัน



ผู้ป่วย OPD

ใบรับบริการ Visit Slip

HN : JG0475 VN : 016-332565

ชื่อ/Name : ด.ช.อภิพร วิไลเกษม

อายุ/Age : 0 ปี 0 เดือน 12 วัน วันเดือนปี เกิด : 11 พ.ค. 2559

เพศ / Sex : ชาย โทร/Tel : 085-1007537

เลขบัตรประจำตัวประชาชน : 1409904516493

เงื่อนไขการเรียกเก็บ : AE สิทธิว่าง

สิทธิการรักษาหลัก :

หน่วยบริการหลัก :

แพทย์ Refer :

ส่งต่อจาก รพ. :

แพทย์ เจ้าขอตนใจ / Main Doctor :

แผนก / Department : คลินิกส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ (OPD Case\_2ข)-

เจ้าหน้าที่ผู้รับรหัส : น.ส.พัชราภรณ์ ทองยศ

วันที่ เวลา/Date Time : 23 พฤษภาคม 2559 11:39 น.

ตำแหน่งเพิ่ม : ห้องเพิ่มเวชระเบียน

ผู้ป่วยนัด

- การมอบหมายงานยังไม่เหมาะสม เช่น พยาบาลทำหน้าที่ออกใบนัด, จ่ายคิวตรวจ



## ด้านสารสนเทศ



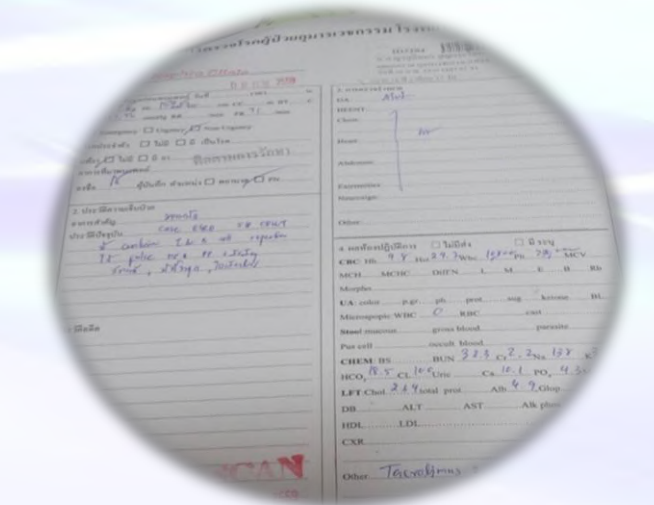
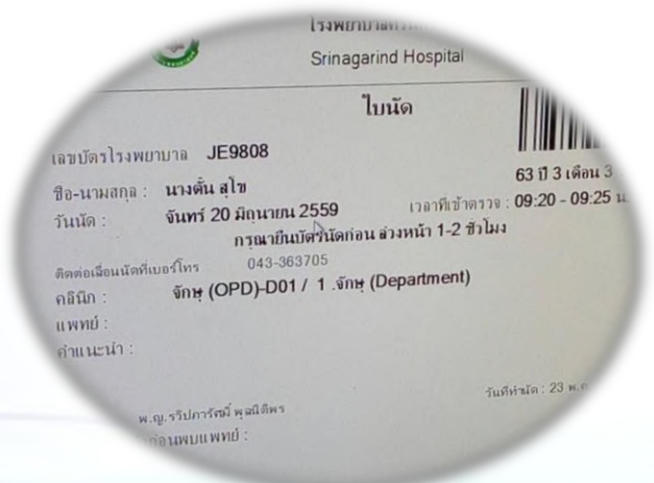
### Soft ware

- Programmer มีความยืดหยุ่นสูง มีการปรับ หรือ develop ระบบคอมฯ ตามความต้องการของผู้ใช้งาน
- ยังคงบันทึกข้อมูลในแผ่นต่อ



### Hardware

- ห้องตรวจแพทย์ต้องการมีคอมพิวเตอร์ 2 เครื่อง เพื่อดูผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ (LAB,X-Ray)





## ด้านสารสนเทศ

### People ware



- มีการประเมิน ติดตาม แก้ปัญหาตามสถานการณ์อย่างปัจจุบันทันด่วน โดยผู้บริหารระดับสูง ทั้งแพทย์และพยาบาล
- พยาบาลมี **Attitude** ที่ดีต่อการใช้ระบบ **IT** ในงานบริการ มีความมุ่งมั่นตั้งใจร่วมไปกับองค์กร ไม่คิดว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน (ข้อมูลการบริการสามารถ วิเคราะห์เป็นดัชนีชี้วัดของฝ่ายการพยาบาล)
- อาศัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน(แพทย์ พยาบาล เภสัชฯ)เพราะต้องให้ความช่วยเหลือกันเมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ



## ด้านสารสนเทศ



### Data

- การเตรียมระบบให้ผู้บริหารระดับผู้ตรวจการ หัวหน้าหน่วย และพยาบาลอาวุโส ร่วม design ระบบ ทำให้สามารถแจ้งหรือประสานในกรณีที่ต้องแก้ไข /ตัดในส่วนที่ไม่จำเป็นออก มีผลให้ User เข้าถึงระบบใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน



### Operating system

- แผนการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากระบบ เช่น ผู้ป่วยกลับบ้านไม่ทัน ออกค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหาร เป็นต้น



## สิ่งแวดล้อม

- พื้นที่การให้บริการของOPD อยู่บริเวณเดียวกัน อยู่ชั้น1 ทำให้สะดวกในการให้บริการ ไม่ต้องขึ้นบันได/ลิฟท์ (แต่ค่อนข้างแออัด)
- มีป้ายบอกเส้นทาง อธิบายขั้นตอนการตรวจชัดเจน แต่มีจำนวนมากไปทำให้ไม่รู้ว่่าอันไหนสำคัญ และดูไม่สวยงาม
- มีสถานที่ให้พักผ่อน นั่งเล่น มีต้นไม้จำนวนมาก จัดโซนเครื่องเล่นสำหรับเด็ก
- ห้องตรวจบางจุดเป็นห้องใหญ่ ไม่มีการกั้นเป็นสัดส่วนทำให้มีเสียงรบกวน และไม่เป็นส่วนตัว

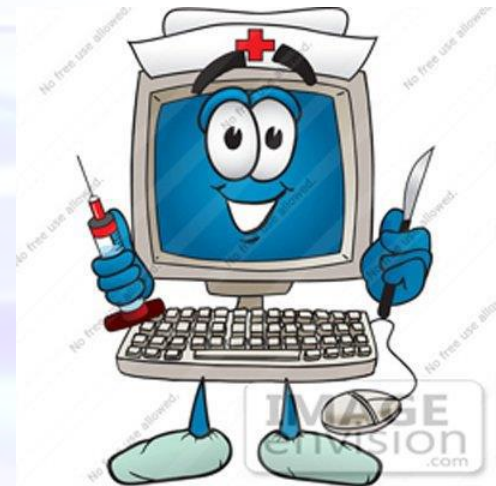


## โครงการ **Link Like IT**



### ความเป็นมาของโครงการ

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่สำคัญต่อทุกองค์กร เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวางแผน ควบคุมการทำงาน และเป็นข้อมูลเพื่อช่วยในการประกอบการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังทำให้ระบบบริการมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย และเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญได้ง่าย





# วัตถุประสงค์

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการทำงานในงานบริการผู้ป่วยนอกให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการผู้ป่วย เพื่อลดภาระงาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ช่วยจัดเก็บและรายงานข้อมูลตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพ จัดทำข้อมูลที่สำคัญเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการให้บริการ



# ชื่อโครงการ : Link Like IT



**เป้าหมาย :** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร

**ตัวชี้วัด :** 1.จำนวนโครงการที่สำเร็จอย่างน้อย 1 โครงการ/ 1 ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์)

โครงการสนับสนุนยุทธศาสตร์ที่1: ระบบบริการพยาบาลที่มีคุณค่าด้วยมาตรฐานสากล

สอดคล้องยุทธศาสตร์ที่3 ของคณะฯ: Increase Hospital Efficiency

**ผู้รับผิดชอบ :** ทีมงาน รพ.ศรีนครินทร์ งานบริการผู้ป่วยนอก

**ระยะเวลาดำเนินการ :** 1 ปี



# การดำเนินการ



ที่	กิจกรรม / ขั้นตอน	ระยะเวลา 1 ปี						ผลสำเร็จ	งบประมาณ
		2	4	6	8	10	12		
1	นำเสนอโครงการขออนุมัติในหลักการ	↔						โครงการได้รับการอนุมัติ	
2	เก็บรวบรวมข้อมูล จุดเด่น จุดด้อย ประโยชน์และประเด็นปัญหาของระบบสารสนเทศใหม่ของโรงพยาบาล และระบบสารสนเทศอื่นๆที่ช่วยพัฒนาระบบบริการได้	↔						ได้คณะทำงานขับเคลื่อนโครงการตามแผน	
3	นำเสนอแผนการดำเนินการแก่ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องแบ่งเป็น 3 ระยะ ระยะที่1: นำเสนอความต้องการข้อมูลในระบบสารสนเทศใหม่ให้เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนการพยาบาลได้ถูกต้องเหมาะสมและเชิงรุก ระยะที่2: เสนอให้โปรแกรมสามารถLink เข้ากับSmart phone เพื่อให้ใช้งาน ได้สะดวกเนื่องจากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ระยะที่3: เสนอการพัฒนาระบบให้เป็น Web Service/นำ Commercial web pageมาปรับใช้	↔↔↔↔↔↔						ดำเนินการสำเร็จอย่างน้อย 1 โครงการ	
4	พัฒนาระบบให้บริการ					↔		ดำเนินการสำเร็จตามแผน	
5	ติดตาม ประเมินผลโครงการ ปรับปรุงและพัฒนา					↔		ผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์ของแบบวัด	
6	สรุปโครงการ รายงานผล						◊	รายงานก้าวหน้าตามเป้าหมายและข้อเสนอแนะที่นำไปพัฒนา	



**ระยะที่1:** นำเสนอความต้องการข้อมูลในระบบสารสนเทศใหม่ให้เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนการพยาบาลได้ถูกต้องเหมาะสมและเชิงรุก

- โปรแกรมสามารถแสดงตัวชี้วัดข้อมูลทางการพยาบาล เช่น ระยะเวลาการรอคอย ความเสี่ยงด้านต่างๆ เป็นต้น และสามารถแสดงผลการวิเคราะห์/แสดงเป็นกราฟ เปรียบเทียบเพื่อช่วยในการวางแผนแก้ไขได้
- โปรแกรมสามารถนำข้อมูลการรักษาต่างๆ มาจัดทำเป็นแผนป้องกันและเผยแพร่ความรู้ในโรคที่กำลังจะระบาด
- ระบบสามารถนำมาวิเคราะห์อาการของคนไข้ว่าอยู่ในระดับไหน คนไข้คนใดควรเร่งด่วนต้องรีบทำการรักษาพยาบาลก่อน(ฉุกเฉิน เร่งด่วน รอได้)
- โปรแกรมวิเคราะห์เวลารับบริการผู้ป่วยนอก
- โปรแกรมช่วยสนับสนุนการสื่อสารภายในทีมและระหว่าง เช่น ระบบe-Kardex
- บันทึกเหตุการณ์ความเสี่ยง(Incidents)ต่างๆ
- ใช้ในการบันทึกแผนการรักษา(Care-planning)



## แผนการดำเนินการ



ระยะที่2:เสนอให้โปรแกรมสามารถLink เข้ากับSmart phone เพื่อให้ใช้งานได้สะดวกเนื่องจากมีผู้รับบริการจำนวนมาก

ระยะที่3: 3.1 เสนอการพัฒนาระบบให้เป็น Web Service, Application ในการให้บริการ ได้แก่ จอจิว รักษาตลอดจนถึงการจองห้องพักล่วงหน้าได้ ตรวจสอบราคาของค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาล และ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ ตรวจสอบได้ว่ามีบริษัทประกันสุขภาพใดบ้างที่สามารถใช้บริการได้ใน โรงพยาบาลศิริราช ตรวจสอบสิทธิการรักษาของแต่ละบุคคลได้ ดาวโหลดแผนที่ตำแหน่งต่างๆ ภายในโรงพยาบาล

3.2 เสนอนำCommercial web page มาประยุกต์ใช้ในการบริการ:นำระบบเว็บแคม/Face time มาประยุกต์ใช้สำหรับสอนสุขศึกษาและการติดตามประเมินผลหลังสอน, การใช้ Skype ในการรับ Refer(Refer link)เพื่อประเมินอาการและเห็นอาการผู้ป่วย ,การใช้ระบบ Alerts Reminders ในการแจ้งเตือนการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย แทนการใช้โทรศัพท์



## ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการ

1. จำนวนโครงการที่สำเร็จอย่างน้อย 1 โครงการในระยะเวลา 1 ปี
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์)



**ขอจบการนำเสนอ  
เพียงเท่านี้  
ขอบคุณค่ะ**