

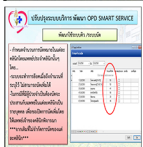
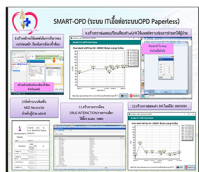
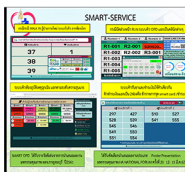
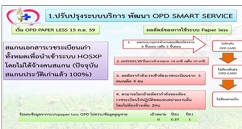
- เป้าหมาย: 1. ลดระยะเวลาการออกย่นผู้ป่วยนอกไม่เกิน 60 นาที
2. ลดจำนวนข้อร้องเรียนน้อยกว่า 5 ครั้ง / เดือน
3.. อัตราความพึงพอใจผู้ป่วยนอก มากกว่า 80%

ลดระยะเวลาอคอยผู้ป่วยนอก SMART OPD

ปัญหาและสาเหตุ

ผู้รับบริการรอคอยนาน สถานที่แออัดไม่พร้อมให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการลดลง



บทเรียนที่ได้รับ:

3. ระยะเวลาที่เวลาการคอยยังไม่ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรูปแบบดังกล่าวนี้และแบบไม่ได้ดั่งนี้ก็เป็นเพราะกระบวนการที่มีทั้งการประเมินผลที่ผิดเพี้ยน ทั้งตัวเครื่องจักรระบบที่และวิศวกรรม สิ่งนี้โรยขาวระบบทันทีด้วยดี ทดแทนระบบตัวใหม่ด้วยตัวใหม่
4. Flow ของการบริการ พบว่า Flow ไม่ไหลลื่น ผู้ป่วยต้องย้อนไปย้อนมา ไรขอขาวอาจวางแผนไป Flowchart ให้บริการผู้ป่วยนอกใหม่
5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ป่วยนอกยังไม่พึงพอใจ และไม่ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้
- เนื่องจากเป็นช่วงการประเมินที่ระบบมีการปรับเปลี่ยน ขาดการประชาสัมพันธ์ทั้งที่ถึงถึงทำให้ผู้มารับบริการไม่เข้าใจถึงระบบที่มีการปรับเปลี่ยน พอมาถึงรับทราบระบบปรับเปลี่ยนเกิดความไม่เข้าใจ

รายการ	เป้าหมาย	ก่อนปรับปรุง (ต.๑๖ - ก.พ.๖1)	หลังปรับปรุง (ม.๖1 - ก.พ.๖1)	หลังปรับปรุง (ต.๑๖1 - ก.พ.๑๖2)
1.ระยะเวลาออกสู่วิชาลัยก่อนจบ	90 นาที	240 นาที	110 นาที	100 นาที
2.ระยะเวลาออกสู่วิชาลัยก่อนพักกลางวัน	120 นาที	320 นาที	174 นาที	142 นาที
3.ระยะเวลาออกสู่วิชาลัยก่อนถึงชั้นเรียน	60 นาที	269 นาที	95 นาที	84 นาที
4.คะแนนความพึงพอใจผู้เรียนนอก	85 %	84.62%	83.88%	กำลังรวบรวม
5.จำนวนข้อร้องเรียนการบริหารผู้เรียนนอก	0	31 ครั้ง	5 ครั้ง	3 ครั้ง
6.คะแนนความพึงพอใจของบุคลากรในโรงเรียน	80%	65.87%	92%	ขอเก็บข้อมูล
PAPER LESS		(๑๙.๓1 256๐)	(๓.๓1 2561)	

นางสาวรัชดาพรหม สารศาลิน
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
กลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์
โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 19

Change & Collaboration For Sustainability