



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน ศูนย์รับผู้ป่วยใน
หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง...มีที่นั่ง ระหว่างรอที่นอน

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ 22 สค. 2561

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	นาง อรปภา สุธรรมของ	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2.	นาง ชะรา เทียมสงวน	คุณอำนวย (Facilitator)
3.	นาง รัชฎกฤตา ทองสีม่วง	คุณลิขิต (Note Taker)
4.	นางสาว ศิริพร ไชยทิพย์	คุณกิจ
5.	นาง หทัยนุช เกิดเทวา	คุณกิจ
6.	นางสาว วิภาพร ลดห้วน	คุณกิจ

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยหน่วยงานศูนย์รับผู้ป่วยใน มีหน้าที่จัดสรรเตียงนอน โรงพยาบาล ในแต่ละวันมีผู้ป่วยจำนวนมาก น้อยแตกต่างกัน ประกอบกับเตียงโรงพยาบาลมีจำนวนจำกัด ส่งผลให้ในบางวันมีผู้ป่วยจำนวนมากมานอน โรงพยาบาล แต่เนื่องด้วยศูนย์รับผู้ป่วยใน มีสถานที่คับแคบ ทำให้ไม่สามารถรองรับผู้ป่วยและญาติได้ทั้งหมด หลายคนต้องยืนรอในแผนก และด้านนอกแผนก เพราะมีที่นั่งไม่เพียงพอ ทำให้เรียกหาผู้ป่วยไม่พบ และเกิดการร้องเรียนไม่พึงพอใจ

หน่วยงานจึงได้มีการนำมาพูดคุยเพื่อหาแนวทาง ปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ผู้รับบริการ ที่ที่นั่งระหว่างรอที่นอน ลดข้อร้องเรียน และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับบริการที่ที่นั่งระหว่างรอที่นอน
2. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก
3. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ผู้รับบริการที่ที่นั่งระหว่างรอที่นอน
2. จำนวนข้อร้องเรียนลดน้อยลง
3. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ >80%

4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้ *** (กรณีระบุ) ***

- Success Story Telling (SST) (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.1)
- The World Cafe (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.2)

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

5.1 Success Story Telling (SST)

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)

5.2 The World Cafe

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
นางสาวศิริพร ไชยทิพย์	<ol style="list-style-type: none">1. ผู้ป่วยมารับบริการในเวลาเดียวกัน2. ผู้ป่วยรีบมา เพราะกลัวไม่ได้เตียงนอน รพ.3. ผู้ป่วยมีญาติมาหลายคน	<ol style="list-style-type: none">1. ให้คำแนะนำช่วงเวลาให้บริการ ผู้ป่วยตั้งแต่วันที่มาจองห้อง2. ชี้แจงแนวทางการจัดคิวตามลำดับที่จองเตียง3. กรณีมาหลายคน ให้ส่งตัวแทนรอ ด้านในห้อง หากที่นั่งไม่พอ

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
นางอรปภา สุธรรมของ	<ol style="list-style-type: none"> 1. นัดผู้ป่วยมานอน รพ. วันเดียวกันหลายราย 2. ไม่สามารถยืนยันการได้เตียงล่วงหน้าได้ 3. ไม่ทราบสถานะเตียงล่วงหน้า 	1. อธิบายข้อจำกัดในการรับรู้จำนวนเตียงว่าง
นางชวระา เทียมสงวน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ป่วยต้องหาที่นั้งรอ ซึ่งอยู่ไกลทำให้เรียกผู้ป่วยไม่พบ 2. ไม่มีช่องทางเดินออกไปเรียกหาผู้ป่วย 	ให้ผู้ป่วยและญาตินั่งรอบริเวณเก้าอี้ด้านนอกหรือพื้นที่ใกล้เคียง เมื่อถึงคิว เจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์แจ้ง รพก. ด้านหน้าช่วยเรียกผู้ป่วย
นางหทัยนุช เกิดเทวา	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ward รอเว้นช่วงรับผู้ป่วยนาน ทำให้มีการนั่งรอเตียงนาน ที่นั่งไม่เพียงพอ 2. จำนวนเตียงว่างไม่เพียงพอ 3. รอเตียงผู้ป่วยกลับบ้าน 	ให้ข้อมูล/คำแนะนำกับผู้ป่วยและญาติในการรอนอน รพ.
นางสาววิภาพร ลดหวัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. สถานที่คับแคบ ที่นั่งไม่เพียงพอ 	ให้ผู้ป่วยและญาตินั่งรอบริเวณเก้าอี้ด้านนอกหรือพื้นที่ใกล้เคียง

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
นัดผู้ป่วยมานอน รพ. วันเดียวกันหลายราย	3
ไม่ทราบสถานะเตียงล่วงหน้า	2
สถานที่คับแคบ ที่นั่งไม่เพียงพอ	2

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.6

(โดยเรียงจากความถี่ที่ได้จากข้อ 6 จากความถี่มากที่สุดไปหาน้อยสุด)

1. ให้ผู้ป่วยและญาตินั่งรอบริเวณเก้าอี้ด้านนอกหรือพื้นที่ใกล้เคียง เมื่อถึงคิว เจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์แจ้ง รพก. ด้านหน้าช่วยเรียกผู้ป่วย
2. ให้ข้อมูล/คำแนะนำกับผู้ป่วยและญาติในการรอนอน รพ.
3. อธิบายข้อจำกัดในการรับรู้จำนวนเตียงว่าง

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

คู่มือ

แผ่นพับ เอกสารคำแนะนำกับผู้ป่วยและญาติ

และ มีการเผยแพร่ความรู้ผ่าน โปรแกรมหรือระบบต่างๆ..เมื่อวันที่..(ระบุ).....

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปิ่นเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

จากผลการดำเนินการพบว่าจำนวนข้อร้องเรียนเรื่อง ไม่มีสถานที่นั่งรอนอน โรงพยาบาลลดน้อยลง ผู้รับบริการมีที่นั่งรอ ระหว่างขึ้นชั้นนอน รพ. โดยนั่งรอที่ร้านกาแฟ ด้านหน้าแผนก มีระบบติดตามหาผู้ป่วย และญาติที่ไปนั่งรอยังสถานที่ต่างๆ ได้สะดวกยิ่งขึ้น

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

ผู้รับบริการมีที่นั่งรอนอน รพ. และจำนวนข้อร้องเรียนลดน้อยลง ผู้ป่วยมั่นใจในระบบการจัดการ庶เคียง ทั้งนี้ ยังคงต้องติดตามผลการจัดการความรู้ต่อไป เพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมให้ดียิ่งขึ้น หรือ ตามความเหมาะสม

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
 - มีบริการแจ้งผลการจองเตียง ผ่านทางแอปพลิเคชัน
2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
 - พัฒนาระบบการ庶เคียง การจองเตียง และการให้บริการสถานที่นั่งรอ
 - พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างแต่ละหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์การบริการที่ดีขึ้น

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม



.....
(ลงชื่อ.นางชวระภา เทียมสงวน)
หัวหน้างานสร้างเสริมสุขภาพและศูนย์รับผู้ป่วยใน

