

**แบบสรุปโครงการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง**  
**Continuous Quality Improvement (CQI)**

**ชื่อเรื่อง/โครงการพัฒนา**  
.....โปรแกรมตรวจสุขภาพตามใจ.....

**ลำดับที่** .....1.....**ปี** 2561

**หน่วยงาน** ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพนิสิตและบุคลากร  
ฝ่ายการพยาบาล ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

### รายนามสมาชิกผู้ร่วมดำเนินการ

- 1 นางชวระรา เทียมสงวน ตำแหน่ง หน.งานสร้าง
- 2 นางกาญจณี เปรมสุข ตำแหน่ง พยาบาล
- 3 นางสาวปนัดดา อัสวภูมิ ตำแหน่ง พยาบาล
- 4 นางสาวน้ำทิพย์ แพ้ชัยภูมิ ตำแหน่ง ผู้ช่วยพยาบาล
- 5 นางพัชรี เสงน้อย ตำแหน่ง พนักงานประจำหอผู้ป่วย
- 6 นางสาวณัฐกฤตา ทองศรีม่วง ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
- 7 นางสาวกมลชนก ม่วงเมืองแสน ตำแหน่ง นักพัสดุ
- 8 นางสาวนาตยา ตานี ตำแหน่ง นักศึกษา ( Part time)

### 5 ลำดับปัญหาความเสี่ยงสำคัญที่พบระดับหน่วยงาน/โรงพยาบาล

- 1 ไม่ได้เข้าพบแพทย์หลังตรวจสุขภาพเสร็จ ขาดแคลนแพทย์ออกตรวจประจำ
- 2 โปรแกรมตรวจสุขภาพล่าสมัย ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 3 ผู้รับบริการมาไม่ตรงนัด
- 4 ผลอ่าน X-Ray ค่าซ้ำ
- 5 ส่งผลตรวจสุขภาพประจำปีล่าช้า

โครงการที่เลือกมาดำเนินการ : โปรแกรมตรวจสุขภาพตามใจ

### หลักการและเหตุผล/ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ (อ้างอิงข้อมูลสถิติและผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา)

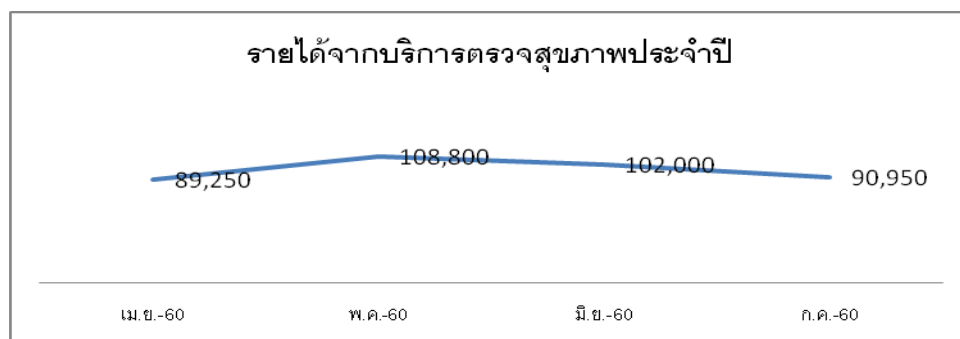
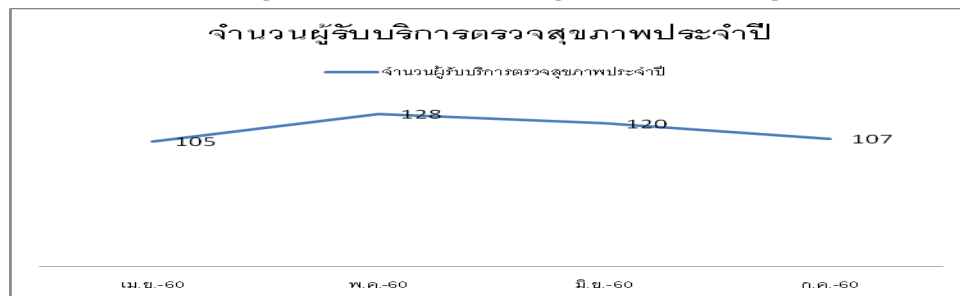
ด้วยศูนย์ส่งเสริมสุขภาพนิสิตและบุคลากรเปิดให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับบุคคลทั่วไปที่มีความประสงค์จะตรวจตามโปรแกรมพื้นฐานที่หน่วยงานกำหนด ที่ผ่านมามีผู้รับบริการ เฉลี่ย 110 รายต่อเดือน รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 93,500 บาท หากแต่โปรแกรมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันจัดทำขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 ยังไม่เคยมีการปรับปรุงให้เหมาะสมมานานแล้ว ผู้รับบริการมักบ่นว่ารายการตรวจ ของโปรแกรมที่กำหนดตรวจได้น้อยมาก และแจ้งความประสงค์ขอตรวจเพิ่มเติมในบางรายการที่เราไม่สามารถเพิ่มให้ได้ อยากให้ตรวจให้ครอบคลุมมากกว่านี้

ทางหน่วยงานจึงมีการปรับปรุงโปรแกรมตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับบุคคลทั่วไปให้มีรายการตรวจที่เพิ่มมากขึ้นและจัดให้มีโปรแกรมที่หลากหลาย ให้ผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปีสามารถเลือกได้ตามความต้องการ เพื่อเพิ่มอัตราความพึงพอใจ อีกทั้งยังสามารถเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรได้อีกด้วย

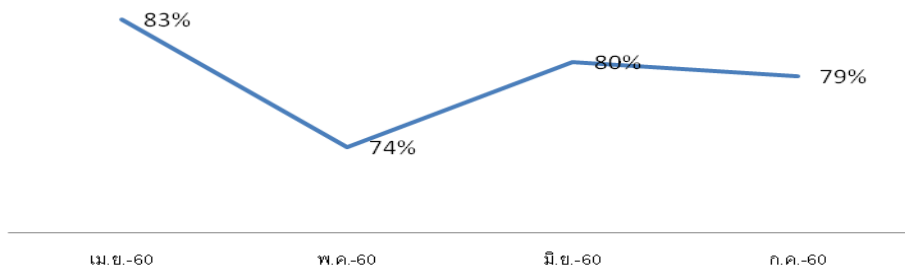
ผลการสำรวจสภาพข้อมูลก่อนแก้ปัญหา (สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมกับการดำเนินงาน CQI ของหน่วยงาน)

ที่	รายการ	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ 2560			
			เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
1	จำนวนผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี	-	105	128	120	107
2	รายได้จากการตรวจสุขภาพต่อเดือน	-	89,250	108,800	102,000	90,950
3	ความพึงพอใจผู้รับบริการตรวจสุขภาพ	80%	83%	74%	80%	79%

นำเสนอข้อมูลผลการสำรวจสภาพข้อมูลก่อนแก้ปัญหาในรูปแบบกราฟ

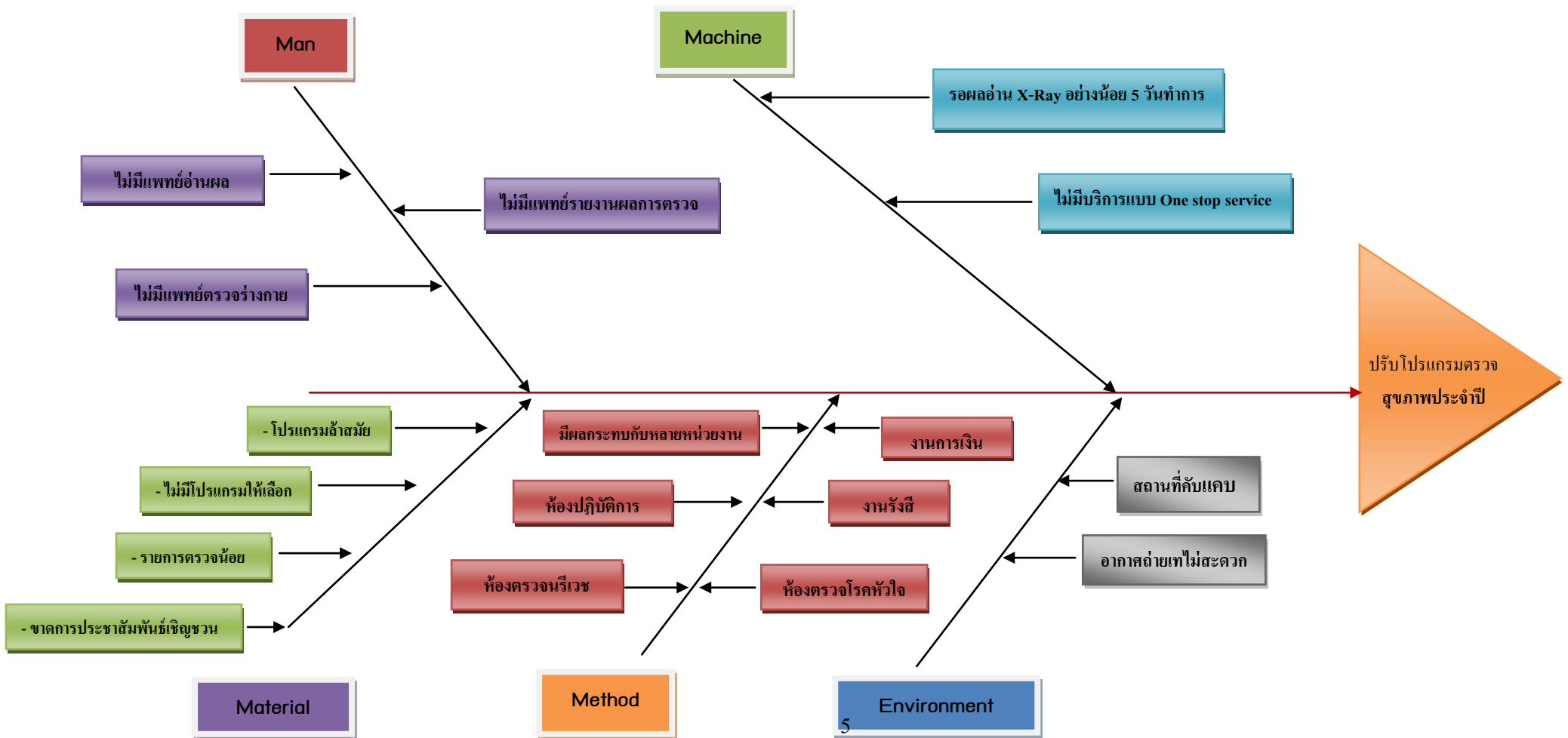


### อัตราความพึงพอใจบริการตรวจสอบสภาพประจำปี



การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา โดยแผนภูมิแก๊งปลา หรือ แผนภูมิต้นไม้ ฯลฯ )

ตัวอย่างการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา โดยแผนภูมิแก๊งปลา



M - Man	บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่
M - Method	วิธีการ/กระบวนการทำงาน
M - Material	วัตถุดิบหรือข้อมูล เช่น งบประมาณ การบริหารจัดการ
M - Machine	/เครื่องมืออำนวยความสะดวก
E - Environment	ปัจจัย

### วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อจัดโปรแกรมให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร
3. เพื่อเพิ่มอัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอกที่ส่งผลต่อปัญหา/ความเสี่ยง

### ตัวชี้วัดและเป้าหมายของตัวชี้วัด

1. จำนวนผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีเพิ่มขึ้น 10%
2. อัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้จากการตรวจสอบสุขภาพประจำปี 10%
3. อัตราความพึงพอใจต่อโปรแกรมตรวจสอบสุขภาพประจำปี > 80

ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ.....มิถุนายน 2560 – พฤษภาคม 2561

ระยะเวลา (เดือน) ขั้นตอน	2560							2561				
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
ประชุมวางแผนสร้างโปรแกรม และ ประชาสัมพันธ์	.....	.....										
นำโปรแกรมลงใช้จริงกับผู้รับบริการ			.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
ตรวจสอบผล Check						.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
แก้ไขปรับปรุง Action และจัดทำมาตรฐาน									.....	.....	.....	.....

1. เส้นแผนงาน ด้วยเส้น

.....

2. การดำเนินงานจริง ด้วยเส้น

\_\_\_\_\_

## การปรับปรุงพัฒนา

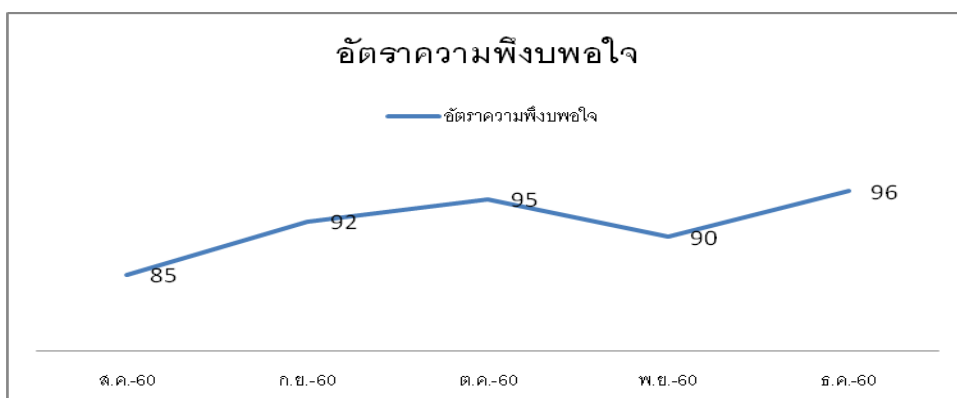
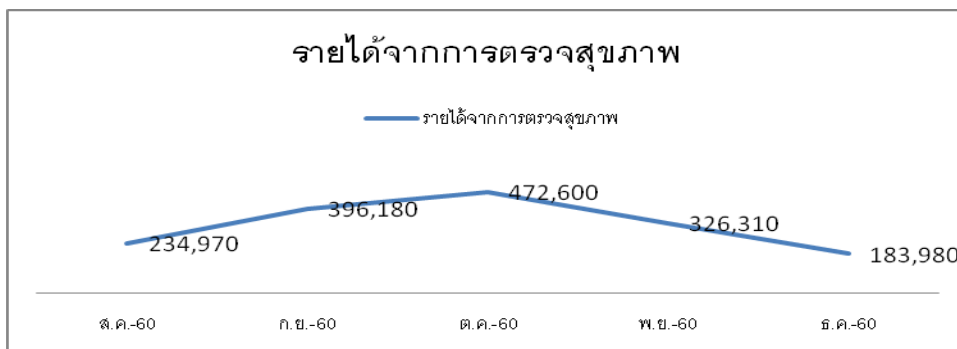
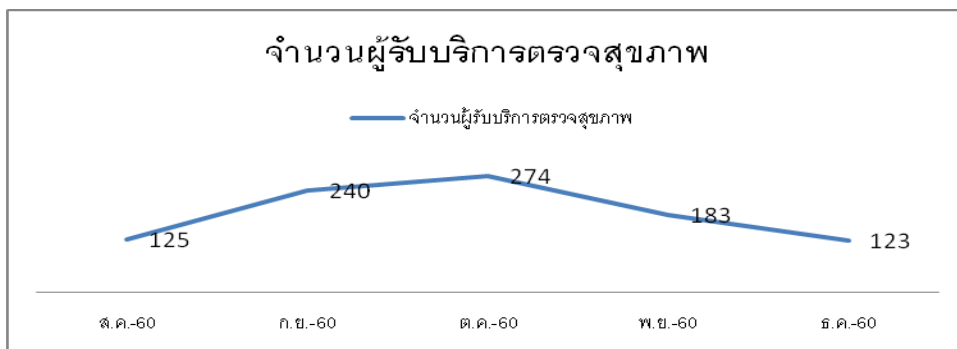
### ตารางสรุปวิธีการปรับปรุงแก้ไขและผลของการปรับปรุงแก้ไขในแต่ละวิธีการที่กำหนด

ปัญหา	สาเหตุ	วางแผนการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	วัน/เดือน/ปี		ประเมินผล การปรับปรุง แก้ไข
				เริ่ม	สิ้นสุด	
Man	1. ไม่มีแพทย์ประจำหน่วยงาน 2. ไม่มีแพทย์แพทย์เฉพาะทางในการตรวจ 3. ผลอ่าน X-Ray ค่าช้า	1. ปรึกษาทีมบริหาร รพ. เพื่อพิจารณา 2. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3. ปรึกษาทีม X-Ray เพื่อพิจารณา	ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ	มิ.ย.60	ส.ค.60	- องค์กรแพทย์จัดให้มีแพทย์ ใช้ทุนชั้นปีที่ 1 มาออกตรวจ ทุกวัน - งานรังสีรักษาอ่านผล เอ็กซเรย์ปอดภายใน 7 วัน
Method	1. การปรับปรุงโปรแกรมมี ผลกระทบต่อหลายหน่วยงาน 2. ขาดการประชาสัมพันธ์เชิญชวน ให้มารับบริการตรวจสุขภาพ	1. จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ หาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน 2. ปรึกษาทีมบริหาร การตลาด ในการ ออกพื้นที่ประชาสัมพันธ์บริเวณพื้นที่ ชุมชนใกล้เคียง	ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ	มิ.ย.60	ธ.ค.60	- มีการประสานงานร่วมกัน และสามารถเปิดให้บริการได้ ตามกำหนด
Material	1. รายการตรวจสุขภาพที่มี น้อย กว่าความต้องการของผู้รับบริการ	1. จัดทำโปรแกรมตรวจสุขภาพที่มี ความครอบคลุมมากขึ้น 2. จัดทำโปรแกรมที่หลากหลายให้ เลือกตามความต้องการ	ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ	มิ.ย.60	ก.ค.60	- มีโปรแกรมตรวจสุขภาพให้ เลือกตรวจได้ 10 โปรแกรม
Machin	1. ขาดบริการ One Stop Service	1. ปรึกษาทีมบริหาร เพื่อพิจารณา	ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ	มิ.ย.60	ก.ค.60	อยู่ระหว่างการพิจารณา

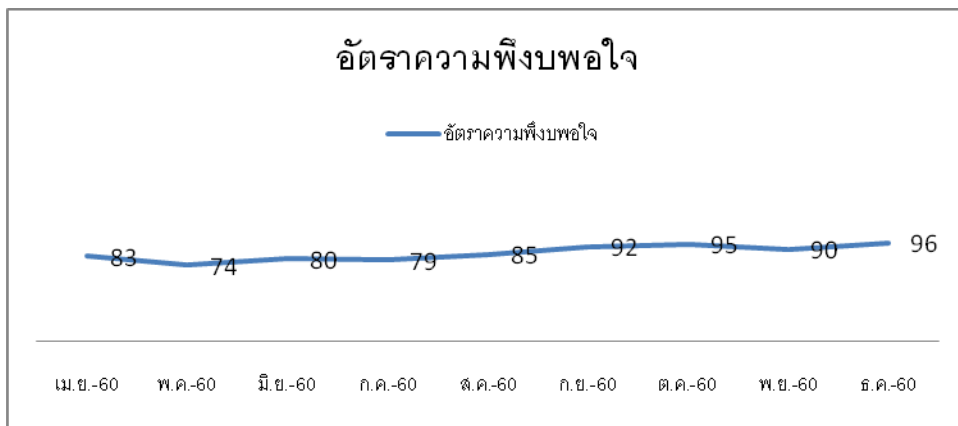
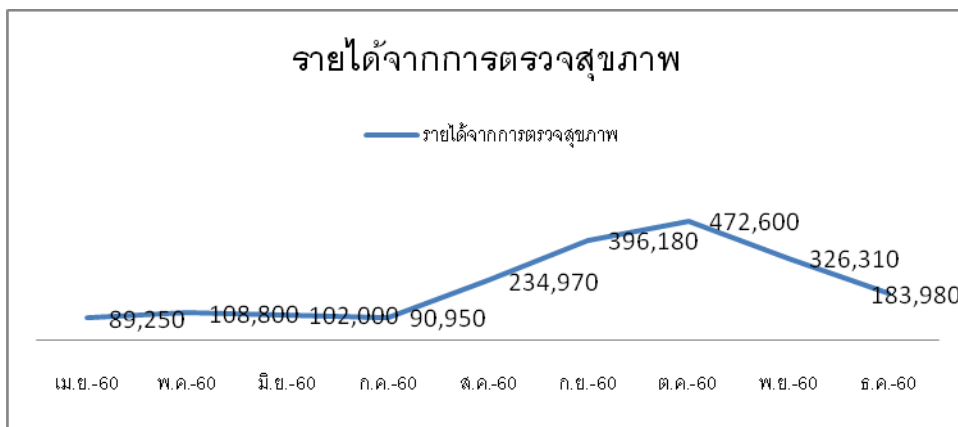
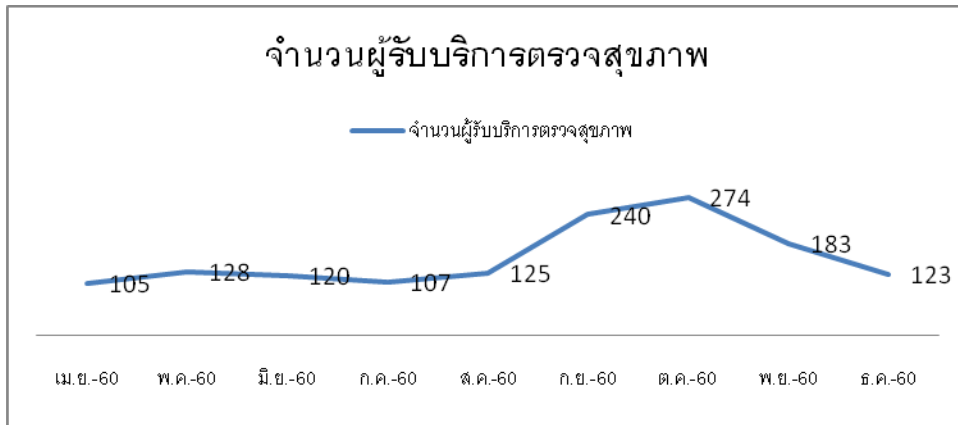


ผลการสำรวจสภาพข้อมูลหลังแก้ปัญหา (สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมกับการดำเนินงาน CQI ของหน่วยงาน)

ที่	รายการ	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ 2560				
			ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1	จำนวนผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี	เพิ่มขึ้น	125	240	274	183	123
2	รายได้จากการตรวจสุขภาพต่อเดือน	เพิ่มขึ้น	234,970	396,180	472,600	326,310	183,980
3	ความพึงพอใจผู้รับบริการตรวจสุขภาพ	> 90%	85%	92%	95%	90%	96%



นำเสนอข้อมูลเปรียบเทียบผลระหว่างก่อนและหลังดำเนินการ/ประเมินผลการเปลี่ยนแปลง



## สรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินการและการบรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัด

จากการปรับเปลี่ยนโปรแกรมตรวจสอบคุณภาพประจำปีให้มีความหลากหลายเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละช่วงวัย และให้ผู้รับบริการสามารถเลือกได้ตามความต้องการ พบว่าผู้รับบริการตรวจสอบคุณภาพมีความสนใจมาตรฐานคุณภาพกันมากขึ้นจากเดิมมีผู้รับบริการตรวจสอบคุณภาพประจำปีเพียง 110 รายต่อเดือนหลังจากมีการปรับเปลี่ยนมีผู้รับบริการช่วง สิงหาคม – ธันวาคม 60 เพิ่มมากขึ้นเฉลี่ย 189 รายต่อเดือนคิดเป็น 71.81% โปรแกรมที่มีคนเลือกมากที่สุดคือ โปรแกรม C1 อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการก็เพิ่มมากขึ้นจากเดิมเฉลี่ย 79 % เพิ่มขึ้นเป็น 91.6 % และยังส่งผลให้รายได้ของโรงพยาบาลจากการให้บริการตรวจสอบคุณภาพประจำปีเพิ่มขึ้นจากเดิมเฉลี่ย 97,750 บาทต่อเดือน เพิ่มขึ้นเป็น 322,808 บาทต่อเดือน

## บทเรียนที่ได้รับ

- 1 การทำงานเป็นทีมจะช่วยให้การแก้ไขปัญหาปรับปรุงมีความสะดวกรวดเร็ว และบรรลุผลรับที่ต้องการ
- 2 การพัฒนาบริการต่างๆ โดยใช้ข้อมูลของผู้รับบริการมาดำเนินการจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้
- 3 การพัฒนางานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแบบก่อนเป็นค่อยไป

## การพัฒนาต่อเนื่อง

- 1 การติดตามผลการแก้ไขปัญหาสุขภาพในรายที่พบความผิดปกติ

## นวัตกรรม\*ที่ได้จากการดำเนินโครงการจำนวน .....1..... เรื่อง

- 1 โปรแกรมตรวจสอบคุณภาพประจำปีแบบเลือกได้ตามความต้องการ

## สรุปจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง

โปรแกรมตรวจสอบคุณภาพประจำปี

## กิจกรรม CQI จะทำต่อไปในอนาคต

พัฒนาการติดตามผลการแก้ไขปัญหาสุขภาพในรายที่พบความผิดปกติ

\*นวัตกรรม คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ

1. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ทั้งหมดหรือบางส่วน ไม่เคยมีใครคิดนำมาใช้ก่อน
2. เป็นสิ่งที่เคยมีมาแล้ว แต่นำมาปรับปรุงเสริมแต่งขึ้นใหม่ให้เหมาะสม
3. จะต้องไม่เป็นส่วนหนึ่งของระบบงานในปัจจุบัน