



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน การพยาบาลสามัญกุมารเวชกรรม 9/2

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง การลดระยะเวลารอคอยจำหน่ายผู้ป่วย

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ 1 มีนาคม 2567

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	นางสาวภาวิณี	ช่วยแทน	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2.	นางสาวนภาพร	วังอาษา	คุณอำนวย (Facilitator)
3.	นางสาวปทุม	บำรุง	คุณลิขิต (Note Taker)
4.	นางสาวพิกุล	แพนดี	คุณกิจ
5.	นางสาวเยาวภา	ศรีมงคล	คุณกิจ
6.	นางสาวสุภาพร	ทองทิพย์	คุณกิจ
7.	นางสาวกุลสตรี	ลิทพงษ์	คุณกิจ
8.	นางสาวมโนชา	ผัดนวน	คุณกิจ
9.	นางสาวรุจิรา	วิสัยวัน	คุณกิจ
10.	นางสาวธัญวรรณ	คำภูมิ	คุณกิจ
11.	นางสาวสุธารีย์	จันทวงศ์	คุณกิจ
12.	นางสาววรรณรัตน์	ต้นมี	คุณกิจ
13.	นางสาวพจนา	ศรีศิริ	คุณกิจ
14.	นางสาวนิตยา	มูลศรี	คุณกิจ
15.	นางสาวสกุณา	เกิดแก้ว	คุณกิจ
16.	นางสาวสุมิษา	สรแสดง	คุณกิจ

1. หลักการและเหตุผล

ระยะเวลาการรอคอยเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ และยังเป็นส่วนสำคัญในการสะท้อนคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาล ระยะเวลาการรอคอยที่เหมาะสม มีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ ในขณะที่เดียวกันระยะเวลาการรอคอยที่ยาวนาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ และความผิดหวังจากการให้บริการ และอาจส่งผลต่อการตัดสินใจในการรับบริการในครั้งต่อไปได้

หน่วยงานการพยาบาลสามัญกุมารเวชกรรม 9/2 ให้บริการผู้ป่วยเด็กตั้งแต่แรกเกิด จนถึง 15 ปี บริบูรณ์ กระบวนการดูแลผู้ป่วยมีตั้งแต่แรกรับ ให้การดูแลตามแผนการรักษา และการจำหน่าย จากการปฏิบัติงานพบว่าผู้ป่วยที่ได้รับการจำหน่ายกลับบ้านต้องใช้เวลาในการรอการดำเนินการนานกว่า 2 ชั่วโมง ซึ่งตัวชี้วัดระยะเวลาการรอคอยจำหน่ายของโรงพยาบาลกำหนดไว้ไม่เกิน 2 ชั่วโมง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้า เช่น คำสั่งการรักษาไม่ครบ ผู้ป่วยไม่มีค่าใช้จ่าย ไม่ได้เตรียมเอกสารในการติดต่อการเงิน ระบบ EMR ช้า และอื่น ๆ ทำให้ส่งผลต่อระบบบริการ ทางหน่วยงานได้เห็นถึงปัญหาและให้ความสำคัญ จึงได้จัดทำ Knowledge management ในหน่วยงานขึ้น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยจำหน่าย
- 2.2 เพื่อผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

- 3.1 ระยะเวลาการรอคอยจำหน่ายไม่เกิน 120 นาที
- 3.2 อัตราความพึงพอใจ > 90%

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)
ภาวิณี ช่วยแทน	แพทย์สั่งยากลับบ้านไม่ครบ ทำให้ผู้ป่วยกลับบ้านช้า เนื่องจากรอแพทย์สั่งยาเพิ่ม	ตรวจสอบการรักษากับแพทย์ และส่งเบิกยาเพิ่มที่ห้องยา	ผู้ป่วยได้รับยาครบแต่ต้องรอยาที่แพทย์สั่งเพิ่ม
นภาพร วังอาษา	แพทย์ไม่ได้วางแผนการกลับบ้านล่วงหน้า ทำให้ไม่สามารถเตรียมอุปกรณ์ให้ผู้ป่วยได้ทัน	สื่อสารเกี่ยวกับแผนการรักษาภายในทีมสุขภาพ เพื่อวางแผนเตรียมอุปกรณ์ให้ผู้ป่วย	ผู้ป่วยได้รับการวางแผนการรักษาและไม่ต้องรอกลับบ้านนาน
ปทุม บำรุง	ห้องยาจัด Home med เรียบร้อย แต่ไม่ pop up ขึ้นหน้า EMR	โทรสอบถามห้องยา เพื่อให้ผู้ป่วยติดต่อเรื่องกลับบ้าน	ผู้ป่วยกลับบ้านช้ากว่าเดิม 10 นาที
พิกุล แพนดี	แพทย์ order จำนวนยาไม่ครบ ห้องยาโทรให้ยืนยันกับแพทย์	ตรวจสอบคำสั่งการรักษา ซื่อยา จำนวนเม็ด จำนวนวัน ที่ให้ก่อนส่งห้องยา	ผู้ป่วยได้รับยาครบ
เยาวภา ศรีมงคล	ห้องยาจัดยาเสร็จแล้ว แต่ไม่มีรูปสัญลักษณ์ขึ้นในระบบ EMR	โทรสอบถามห้องยา และแจ้งเกี่ยวกับการส่งข้อมูลขึ้นในระบบ EMR	ผู้ป่วยกลับบ้านช้า เพราะระบบไม่แจ้งเตือน
สุภาพร ทองทิพย์	ผู้ป่วยมีปัญหาการเงิน ไม่มีค่ารักษาพยาบาล	ส่งปรึกษางานสังคมสงเคราะห์ เพื่อทำเรื่องผ่อนจ่าย	ผู้ป่วยกลับบ้านได้
กุลสตรี สิทธิพงษ์	ญาติผู้ป่วยไม่ได้เตรียมเอกสารในการติดต่อการเงิน เช่น ใบเสร็จมัดจำ สำเนาทะเบียนบ้าน	แจ้งญาติในการเตรียมเอกสารตั้งแต่วันแรกที่เข้ารับการรักษา	ผู้ป่วยต้องรอญาติไปเอาเอกสารที่บ้าน ทำให้ติดต่อกำการเงินช้า
มโนชา ผัดนวน	ห้องยาโทร confirm ยา หลังจากยา Home med pop up ขึ้นว่าติดต่อกำการเงินได้	โทรสอบถามแพทย์เจ้าของไข้	ผู้ป่วยนั่งรอหน้าห้องยานาน ทำให้กลับบ้านช้า

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

5.1 Success Story Telling (SST)

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
รุจิรา วิลัยวัน	ผู้ป่วยขอใบรับรองแพทย์หลังจากติดต่อกาเงินแล้ว	แจ้งญาติเกี่ยวกับการขอใบรับรองแพทย์ตั้งแต่แรกเริ่ม	ผู้ป่วยต้องรอใบรับรองแพทย์ จึงทำให้กลับบ้านช้ากว่าเดิม
ธัญวรรณ คำภูมิ	แพทย์มีคำสั่งให้ผู้ป่วยกลับบ้านได้ แต่ไม่มีญาติมาติดต่อกาเงิน	เมื่อแพทย์แจ้งให้ผู้ป่วยกลับบ้าน โทรแจ้งญาติให้รับทราบ	ผู้ป่วยใช้เวลาในการรอญาติมาติดต่อกาเงิน
สุธารักษ์ จันทวงศ์	แพทย์แจ้งผู้ป่วยว่าจะให้กลับบ้าน แต่ไม่เขียนคำสั่งการรักษา	สื่อสารกับแพทย์เกี่ยวกับคำสั่งการรักษา	ผู้ป่วยและญาติรอนาน เกิดความไม่พอใจ
วรรณรัตน์ ตันมี	ผู้ป่วยมีเงินไม่พอค่าใช้จ่าย	ติดต่อกาเงินสังคมสงเคราะห์	ผู้ป่วยต้องผ่อนจ่ายค่ารักษา
พจนา ศรีศิริ	ญาติลืมใบมัดจำเงิน ทำให้ติดต่อกาเงินช้า	สื่อสารกับญาติเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารตั้งแต่แรกเริ่ม	ญาตินำใบมัดจำมาติดต่อกาเงิน
นิตยา มูลศรี	เจ้าหน้าที่ห้องยาจัดยานาน	โทรสอบถามห้องยา และตรวจสอบในระบบ EMR เป็นระยะๆ	ผู้ป่วยได้กลับบ้านช้า
สกุณา เกิดแก้ว	ญาติไม่ได้แจ้งขอใบรับรองแพทย์	ให้คำแนะนำตั้งแต่แรกเริ่มเรื่อง การขอใบรับรองแพทย์	ญาติต้องรอใบรับรองแพทย์ หลังจากรับยาแล้ว
สุมิษา สรแสดง	แพทย์สั่งยาไม่ครบ	ตรวจสอบคำสั่งรักษากับแพทย์เจ้าของไข้	แพทย์เขียนคำสั่งรักษาเพิ่มเติม ผู้ป่วยต้องรอกลับบ้าน

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
1. คำสั่งการรักษาไม่ครบถ้วน	4
2. ห้องยาจัดยาเสร็จ แต่ไม่ขึ้นแจ้งในระบบ EMR	3
3. ญาติผู้ป่วยไม่ได้เตรียมเอกสารติดต่อการเงิน	2
4. ญาติติดต่อการเงินแล้วแต่มาขอใบรับรองแพทย์ที่หลัง	2
5. ค่าใช้จ่ายไม่เพียงพอ	2
6. ไม่ได้วางแผนการจำหน่ายล่วงหน้า	1
7. ญาติมารับช้า	1
8. ห้องยาจัดยานาน	1

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.6

(โดยเรียงจากความถี่ที่ได้จากข้อ 6 จากความถี่มากที่สุดไปหาน้อยสุด)

1. การตรวจสอบคำสั่งรักษากับแพทย์ก่อนการส่ง copy order ไปห้องยา จะช่วยให้ไม่เสียเวลาในการ confirm ยาในภายหลัง
2. การสื่อสารกับห้องยาในการ pop up ข้อมูลเมื่อจัดยาเสร็จแล้ว ในระบบ EMR ช่วยเพิ่มความเร็วในการติดต่อการเงิน
3. การให้คำแนะนำผู้ป่วยและญาติตั้งแต่แรกเกี่ยวกับเตรียมเอกสารและการขอใบรับรองแพทย์ ช่วยให้การดำเนินการจำหน่ายเร็วขึ้น
4. การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายให้ญาติทราบเป็นระยะๆ จะช่วยในการเตรียมค่าใช้จ่ายวันจำหน่าย
5. การสื่อสารภายในทีมสุขภาพเกี่ยวกับการวางแผนการจำหน่าย จะช่วยให้มีเวลาในการเตรียมอุปกรณ์ หรือข้อมูลต่างๆ เพื่อแจ้งผู้ป่วยและญาติ
6. โทรแจ้งญาติเมื่อมีคำสั่งให้กลับบ้านได้เพื่อญาติจะได้เตรียมตัวในการมารับ
7. แจ้งห้องยาเกี่ยวกับผลกระทบของการจัดยานาน เพื่อการปรับปรุงระบบต่อไป

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

1. แนวทางการทำจำหน่ายเพื่อลดระยะเวลาการรอคอย

2. แบบบันทึกระยะเวลาการรอคอยจำหน่าย

และ มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านโปรแกรมหรือระบบต่างๆ..เมื่อวันที่..(ระบุ).....

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปรีนเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

แนวทางการทำจำหน่ายเพื่อลดระยะเวลาการรอคอย

หน่วยงานการพยาบาลสามัญกุมารเวชกรรม 9/2

1. ให้คำแนะนำผู้ป่วย /ญาติ ในการเตรียมเอกสารที่จะต้องใช้ในการจำหน่าย เช่น บัตรประชาชน ใบมัดจำเงิน การขอใบรับรองแพทย์ ตั้งแต่แรกรับ
2. ประเมินสถานการณ์ทางการเงิน / สิทธิการรักษา / ค่ารักษาส่วนเกิน เพื่อวางแผนการส่งปรึกษาสังคมสงเคราะห์
3. รับคำสั่งการรักษา ตรวจสอบความถูกต้อง ส่ง Copy Order ไปห้องยาเพื่อเบิกยา Home Med (กรณีมียา Home Med)
4. ตรวจสอบสัญลักษณ์รูปบ้านในระบบ EMR เพื่อให้ญาติผู้ป่วยไปติดต่อการเงิน
 - กรณีไม่มี Home Med สามารถติดต่อการเงินชั้น 6 ได้ทันที
 - กรณีมียา Home Med ต้องตรวจสอบในระบบ EMR เป็นระยะ (ในทางปฏิบัติจะอยู่ในช่วงเวลา 30 – 60 นาที) เมื่อขึ้นรูปสัญลักษณ์บ้าน แจ้งญาติให้ติดต่อการเงิน

การเผยแพร่ข้อมูล บนหน้า website ของหน่วยงาน

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

ผลการสำรวจสภาพข้อมูลก่อนทำโครงการ

ชื่อข้อมูล	ระยะเวลารอคอยการจำหน่าย
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	ธันวาคม 2566 - กุมภาพันธ์ 2567
แหล่งที่มาข้อมูล	หน่วยงานการพยาบาลสามัญกุมารเวชกรรม 9/2

เดือน	ระยะเวลารอคอยจำหน่าย (นาที)
ธันวาคม 2566	150
มกราคม 2567	122.47
กุมภาพันธ์ 2567	115.76

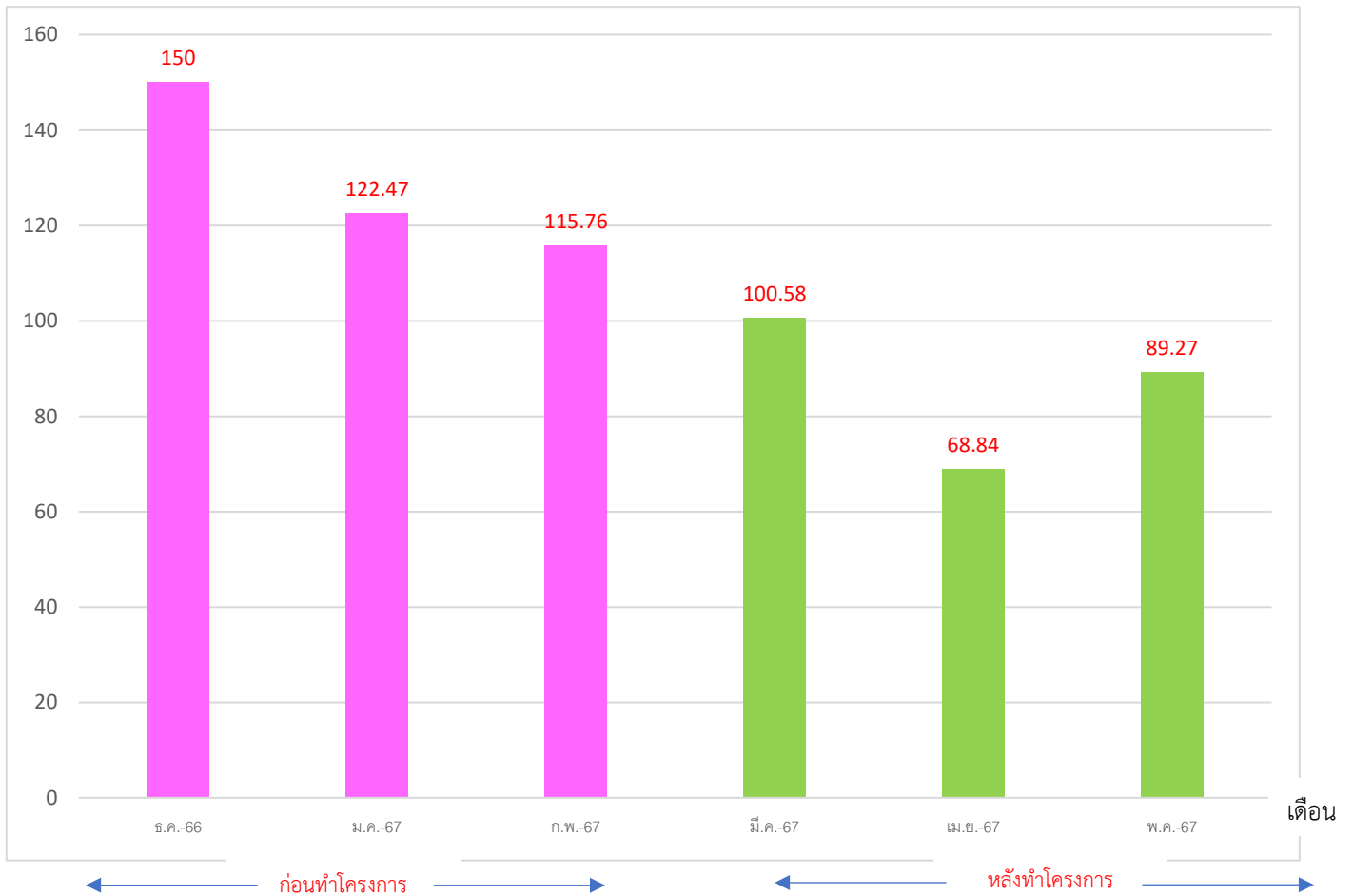
ผลการสำรวจสภาพข้อมูลหลังทำโครงการ

ชื่อข้อมูล	ระยะเวลารอคอยการจำหน่าย
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	มีนาคม - พฤษภาคม 2567
แหล่งที่มาข้อมูล	หน่วยงานการพยาบาลสามัญกุมารเวชกรรม 9/2

เดือน	ระยะเวลารอคอยจำหน่าย (นาที)
มีนาคม 2567	100.58
เมษายน 2567	68.84
พฤษภาคม 2567	89.27

กราฟเปรียบเทียบข้อมูลก่อนและหลังดำเนินการ

ระยะเวลา (นาที)



10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

ก่อนการดำเนินโครงการระยะเวลารอคอยจำหน่ายอยู่ในช่วง 115.76 - 150 นาที (เกณฑ์ของโรงพยาบาล ไม่เกิน 120 นาที) ทางหน่วยงานได้มีการทบทวนการจำหน่าย ตั้งแต่การรับคำสั่งแพทย์ การยืนยันคำสั่ง การเบิกยา การตรวจสอบสัญลักษณ์ในระบบ ERM เพื่อติดต่อกาเงิน การให้ข้อมูลในการเตรียมเอกสาร หลังจากการดำเนินโครงการพบว่าระยะเวลารอคอยจำหน่ายอยู่ในช่วง 68.84 – 100.58 นาที (ไม่เกิน 120 นาที) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ของโรงพยาบาล และอัตราความพึงพอใจในการเข้ารับบริการเฉลี่ย 98.16% แต่ยังคงติดตามการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
 - 1.1 เป็นแนวทางในการจำหน่ายผู้ป่วย ที่เป็นแบบเดียวกัน
 - 1.2 เป็นองค์ความรู้ของหน่วยงานที่สามารถเป็นแนวปฏิบัติให้กับบุคลากรใหม่

2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
 - 2.1 เป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล
 - 2.2 ส่งเสริมให้มีผู้รับบริการมารับบริการในโรงพยาบาลมากขึ้น

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม



(นางสาวภาวิณี ช่วยแทน)

หัวหน้าหน่วยงานการพยาบาลสามัญกุมารเวชกรรม 9/2