

บททวนการติดต่อทางโทรศัพท์ ภายในของงานเวชศาสตร์ฟื้นฟูเพื่อ ลดความผิดพลาดในการทำงาน

ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู
พ.ญ.ปภาณูช ชัยวิรัตน์ะ

ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู

เบอร์โทรศัพท์ภายในชั้น4

- ▶ 10404 ห้องออกกำลัง
- ▶ 10405 ห้องตรวจเวชศาสตร์ฟื้นฟู
- ▶ 10406 ห้องธุรการ
- ▶ 10408 ห้องนวดแผนไทย
- ▶ 10409 ห้องกิจกรรมบำบัด

เบอร์โทรศัพท์ภายในชั้น5

- ▶ 10504 ห้องหุ่นยนต์ฝึกเดิน
- ▶ 10516 ห้องกายอุปกรณ์

วัตถุประสงค์

- ▶ เพื่อเป็นข้อตกลงระหว่างภายในหน่วยงานเวชศาสตร์ฟื้นฟูและภายนอกหน่วยงาน
- ▶ เพื่อลดความผิดพลาดและความล่าช้าในการทำงาน
- ▶ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่สมบูรณ์มากขึ้น
- ▶ เพื่อลดความไม่พึงพอใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้รับโทรศัพท์และผู้โทรมาติดต่อประสานงาน



เป้าหมาย

- ▶ สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงได้อย่างถูกต้อง
- ▶ ไม่เกิดความผิดพลาดและความล่าช้าในการทำงาน
- ▶ มีประสิทธิภาพในการทำงานที่สมบูรณ์มากขึ้น
- ▶ ไม่มีความไม่พอใจเกิดขึ้นระหว่างผู้รับโทรศัพท์และผู้โทรมาติดต่อประสานงาน



วิธีการ



Key Success Factor

- ▶ ต้องระบุเวลาที่ทำการติดต่อจนัดหมาย/เลือกนัดที่ชัดเจน
- ▶ เน้นย้ำเบอร์โทรที่สามารถติดต่อได้ของแต่ละแผนกนั้น ๆ ลงไปในบัตรนัดของผู้ป่วยทุกครั้งหลังทำการรักษาเสร็จ
- ▶ มีการแจกแจงภาระงาน/หน้าที่ของแต่ละแผนกที่ชัดเจนและเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้โดยตรง
- ▶ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทุกคนต้องจำเบอร์โทรของแต่ละแผนกได้ทุกเบอร์
- ▶ รู้ว่าต้องส่งมอบอะไรบ้าง เช่น แพทย์ผู้ทำการนัดหมาย หรือ ติดต่อเพื่อทำอะไร ในกรณีที่ผู้ป่วยโทรมาผิดหรือมีการโอนสายมาผิด เพื่อที่จะทำการโอนสายไปยังแผนกนั้น ๆ ได้ถูกต้องแม่นยำ
- ▶ มีสิ่งที่สามารถช่วยจำหรือเตือนความจำในเรื่องเบอร์โทรศัพท์ของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ที่สามารถเห็นได้ชัดเจน คือ ไปสเตอร์ประชาสัมพันธ์เบอร์โทรในแต่ละห้อง
- ▶ เขียนเบอร์โทรที่สามารถติดต่อได้โดยตรงลงใน **consult** ทุกครั้ง
- ▶ ขอชื่อ , หมายเลขโรงพยาบาล และเบอร์โทรที่สามารถติดต่อได้ของผู้ป่วย เมื่อมีการขอทำนัด/เลือกนัดนอกเวลาราชการ
- ▶ ส่งหนังสือเวียนเกี่ยวกับการะงานและเบอร์โทรศัพท์ของแต่ละแผนก ไปยังทุกหอผู้ป่วยและทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล
- ▶ จัดหาเบอร์โทรศัพท์ของแต่ละแผนกไปยังหน่วยงานที่จัดทำสมุดโทรศัพท์ของโรงพยาบาล

ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม

- ▶ มีแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ▶ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบเบอร์ติดต่อของแต่ละแผนกที่ถูกต้อง
- ▶ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบข้อปฏิบัติที่ถูกต้องในการโอนสายไปในแต่ละแผนกในหน่วยงาน



สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

- ▶ การโอนสายไปผิดแผนกลดลง
- ▶ เจ้าหน้าที่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปในทางเดียวกัน
- ▶ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจำเบอร์โทรศัพท์ในแต่ละแผนกได้ถูกต้อง
- ▶ หน่วยงานอื่น/ผู้ป่วยสามารถโทรติดต่อได้ถูกเบอร์โทรของแผนกนั้นๆ
- ▶ ลดความไม่พึงพอใจในการโอนสายผิดพลาดทั้งผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่
- ▶ ลดความผิดพลาด/ล่าช้าในการทำงาน



เบอร์ติดต่อ
งานเวชศาสตร์ฟื้นฟู

เบอร์ห้องตรวจเวชศาสตร์ฟื้นฟู
10405

- ❖ สอบถามกรณี consult ผู้ป่วย
- ❖ สอบถามทำนัดตรวจ EMG
- ❖ ทำนัดใหม่เปลี่ยนนัดของตรวจเวชศาสตร์ฟื้นฟู



เบอร์ห้องออกกำลังกาย
10404

- ❖ ทำนัดเปลี่ยนนัดผู้ป่วยห้องออกกำลังกาย
- ❖ สอบถามเกี่ยวกับผู้ป่วยที่ฝึกห้องออกกำลังกาย เช่น ผู้ป่วยอัลตรา-ซิมพาด, กล้ามเนื้ออ่อนแรง, อัมพาต เป็นต้น



เบอร์ห้องไฟฟ้าบำบัด
10403

- ❖ ทำนัดเปลี่ยนนัดผู้ป่วยห้องไฟฟ้า
- ❖ สอบถามขอคำปรึกษาผู้ป่วยห้องไฟฟ้าบำบัด เช่น ปวดหลัง, ปวดคอ, ไทรอยด์ เป็นต้น



เบอร์ห้องกิจกรรมบำบัด
10409

- ❖ ทำนัดเปลี่ยนนัดผู้ป่วยห้องกิจกรรมบำบัด
- ❖ สอบถามเกี่ยวกับผู้ป่วยที่ฝึกห้องกิจกรรมบำบัด เช่น ฝึกพูด, ฝึกกลืน, ฝึกพฤติกรรมในเด็กพิเศษ เป็นต้น



เบอร์ห้องนัดแผนไทย
10408

- ❖ ทำนัดเปลี่ยนนัดผู้ป่วยห้องแผนไทย
- ❖ สอบถามเวลาการนัดทำแผนไทย



ห้องศัลยกรรม
10406

- ❖ ส่งไป consult มาทำงานเวชศาสตร์ฟื้นฟู
- ❖ ติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับงานเอกซเรย์และงานอื่นๆ

เบอร์ห้องกายอุปกรณ์
10516



- ❖ ทำนัดเปลี่ยนนัดผู้ป่วยห้องกายอุปกรณ์
- ❖ สอบถามขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการทำขาเทียม, พลาสติกหามมือหรือข้อเท้า, แผลรองข้อเท้า, ศีรษะเทียม เป็นต้น

เบอร์ห้องหุ่นยนต์ฝึกเดิน
10504, 10404

- ❖ ทำนัดเปลี่ยนนัดผู้ป่วยกายอุปกรณ์ฝึกเดินด้วยหุ่นยนต์
- ❖ สอบถามขอคำปรึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมของผู้ป่วยที่จะมาฝึกเดินด้วยหุ่นยนต์ฝึกเดิน



เบอร์ติดต่อ
งานเวชศาสตร์ฟื้นฟู

