

ผลงานเรื่องเล่าประสบการณ์การทำงาน เพื่อคุณภาพชีวิต และการทำงาน (Story Presentation)

1.ชื่อผลงาน / เรื่องเล่า : ห้องไหนจ้าว

2.คำสำคัญ : service mind / การให้การ EMS OPD

สรุปเรื่องเล่าโดยย่อ

บรรยากาศ แสนุ่นวายน้าห้องตรวจ OPD กับการเรียกคิวประชาสัมพันธ์ จากพยาบาลจุดคัดกรอง แจ้ง ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยที่มาใช้บริการ และถึงเวลาแพทย์ออกตรวจ แต่ ละห้อง ระบบเรียกคิวแทรกมาพร้อมกัน ระหว่างคิวซักประวัติ และคิวเข้าห้องตรวจเพื่อเรียกคนไข้ เข้าห้องตรวจในแต่ละวันเสียงพูดคุ้ยเม้ามอย ชายเห็ดลมก็มา บรรยากาศบางวันเหมือนตลาด ยิ่งเจอเพื่อนก็ยิ่งเม้ากันใหญ่ บางวันพื้นที่ด้านหน้าและนั่งรอพบแพทย์แทบไม่ เพียงพอให้คนไข้ นั่ง เข้า ๆ ถึงเวลาแพทย์ออก ตรวจพร้อมกัน 4 ห้อง และเรียกคิวพร้อมกันทีละหลาย ๆ คิวทำให้คนไข้ฟัง ไม่ทัน ต้องมาถามเจ้าหน้าที่พร้อมกัน ห้องไหนจ้าว แม่เข้าตรวจห้องไหนจ้าว

- เชิญหมายเลข 001 /หมายเลข 002/หมายเลข003/หมายเลข004/ห้องตรวจ 2
- เชิญหมายเลข Ai 001/Ai 002/Ai 003/Ai004/Ai005 ห้องตรวจ 1
- เชิญหมายเลข 005 ห้องตรวจ 3
- เชิญหมายเลข 006 ห้องตรวจ 4

ห้องไหนจ้าว แม่เข้าตรวจห้องไหนจ้าว พ่อเข้าตรวจห้องไหนจ้าว อัยตรวจห้องไหนจ้าว
น้องตรวจห้องไหนจ้าว

3. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร : งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่ลาว จ.เชียงราย

4. เป้าหมาย : ผู้ให้บริการเข้าตรวจกับแพทย์ ไม่ผิดคน และนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์

5. ที่มาของปัญหา : เข้าผิดห้อง พบแพทย์ผิดคน

6. กิจกรรมการแก้ปัญหา / พัฒนา : มีการประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ป่วยรับทราบขั้นตอนการรับบริการ ในการเข้าห้องตรวจ/จัดทำหมายเลขห้องให้ชัดเจนเพื่อคนไข้ได้มองเห็นหมายเลขห้องเวลาแพทย์เรียกคิวเข้าห้องตรวจ /จัดให้ผู้ช่วยเหลือคนไข้ช่วยกันดูคิวเพื่อพาคนไข้เข้าพบแพทย์ตรงห้อง/จัดทำสื่อวิดีโอเปิดทีวีเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับผู้รับบริการด้านหน้า

7. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น: คนไข้เข้าใจและเข้าตรวจกับแพทย์ได้ถูกห้อง

8. บทเรียนที่ได้รับ : มาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าทุกคนมีสติ ยึดถือปฏิบัติให้ถูกต้องภายใต้มาตรฐานการทำงานวิชาชีพของตนเอง ก็จะทำให้ทุกคนปลอดภัย

9. การติดต่อกับทีมงาน : นางอาภากร ปลายหาญ,นางอรพิน ชัยปิ่น กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย Tel 053-603162,

.E-mail : arphakon2508@gmail.com