

สรุปผลการดำเนินงานระบบนัดหมายล่วงหน้าผ่าน ศูนย์ BFC ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักการแพทย์

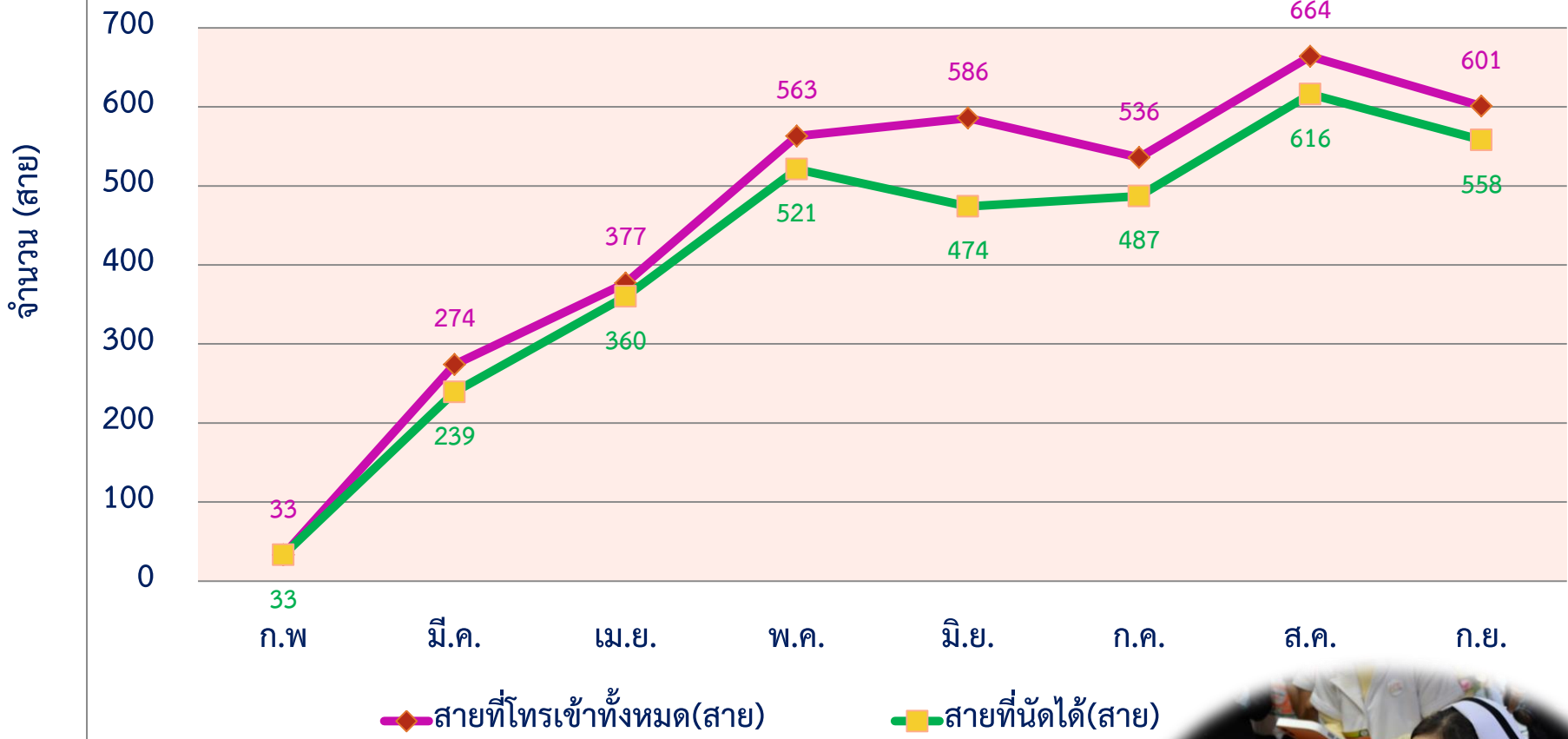


สถิติการให้บริการ ระบบนัดหมายล่วงหน้าผ่านศูนย์ BFC ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



จำนวนสายที่โทรเข้าและสายที่สามารถรับนัดได้

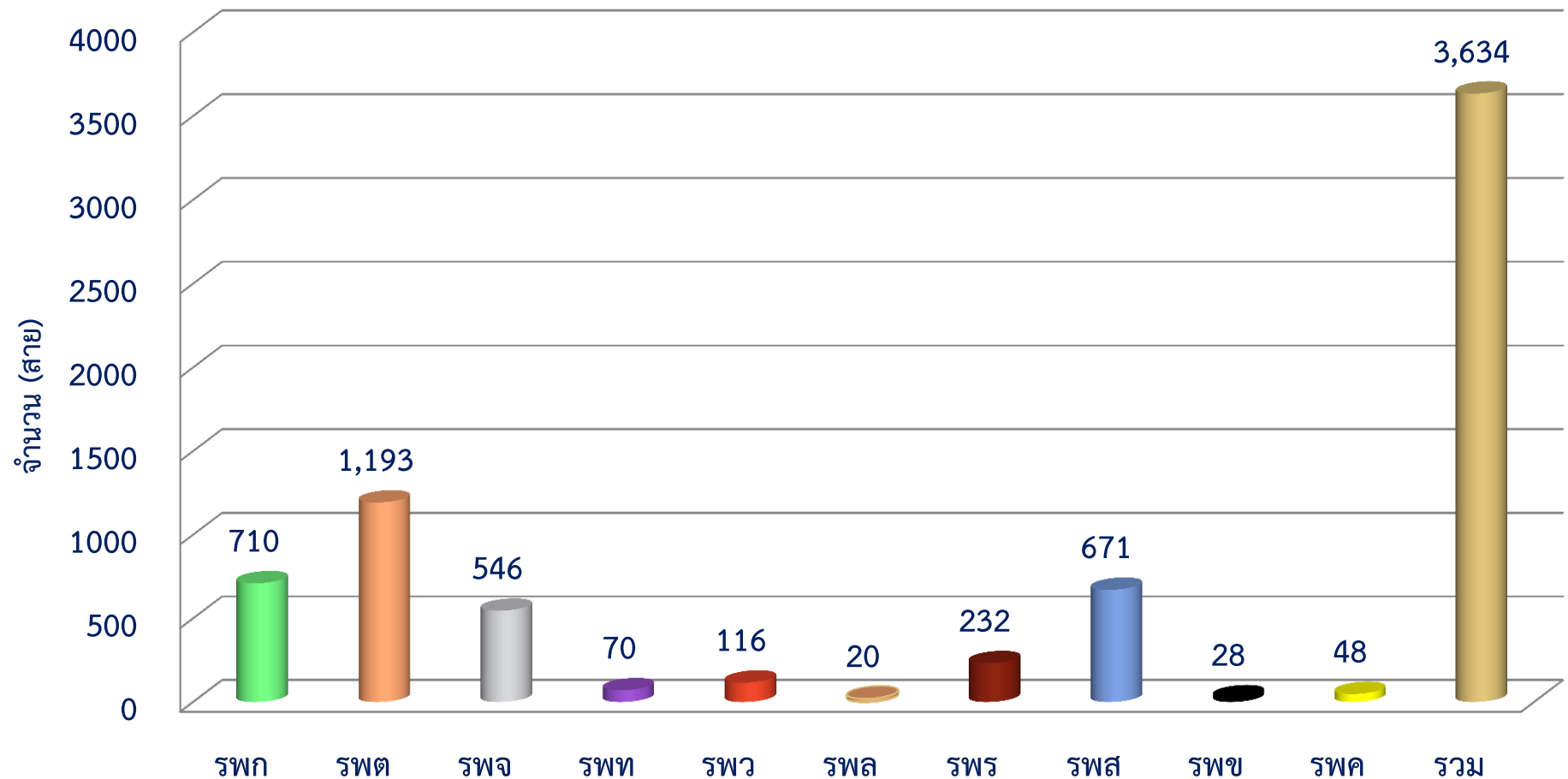
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



จำนวนสายที่โทรเข้าทั้งสิ้น จำนวน 3,634 สาย
และสามารถรับนัดได้จำนวน 3,288 สาย



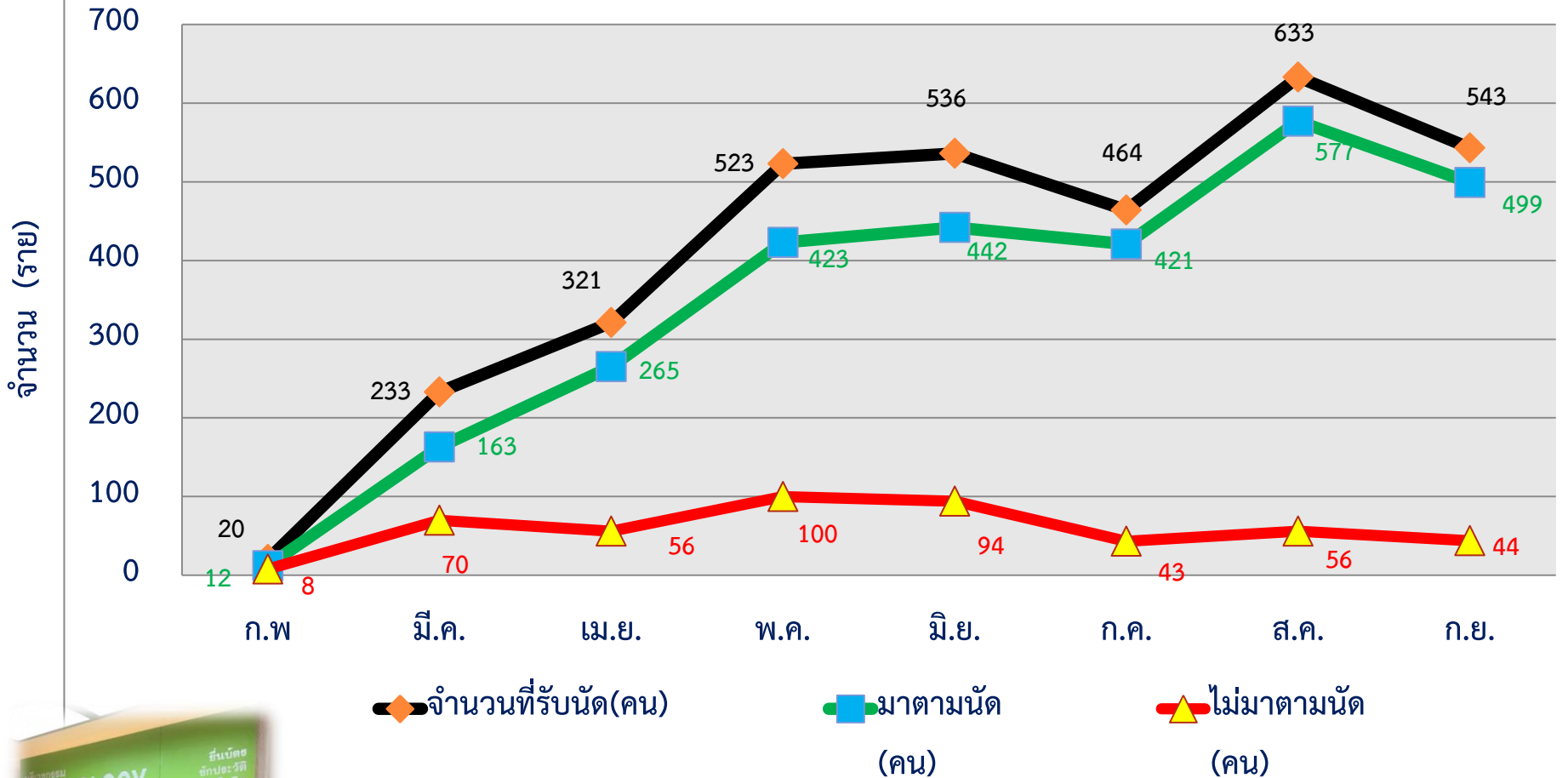
จำนวนสายที่โทรเข้ามาทั้งหมด (สาย) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีสายที่โทรเข้ามาทั้งหมด 3,634 สาย โดย จำนวนสายที่โทรเข้ามากที่สุด คือ โรงพยาบาลตากสิน จำนวน 1,193 สาย รองลงมาเป็นโรงพยาบาลกลาง จำนวน 710 สาย และโรงพยาบาลสิรินธร จำนวน 671 สาย ตามลำดับ

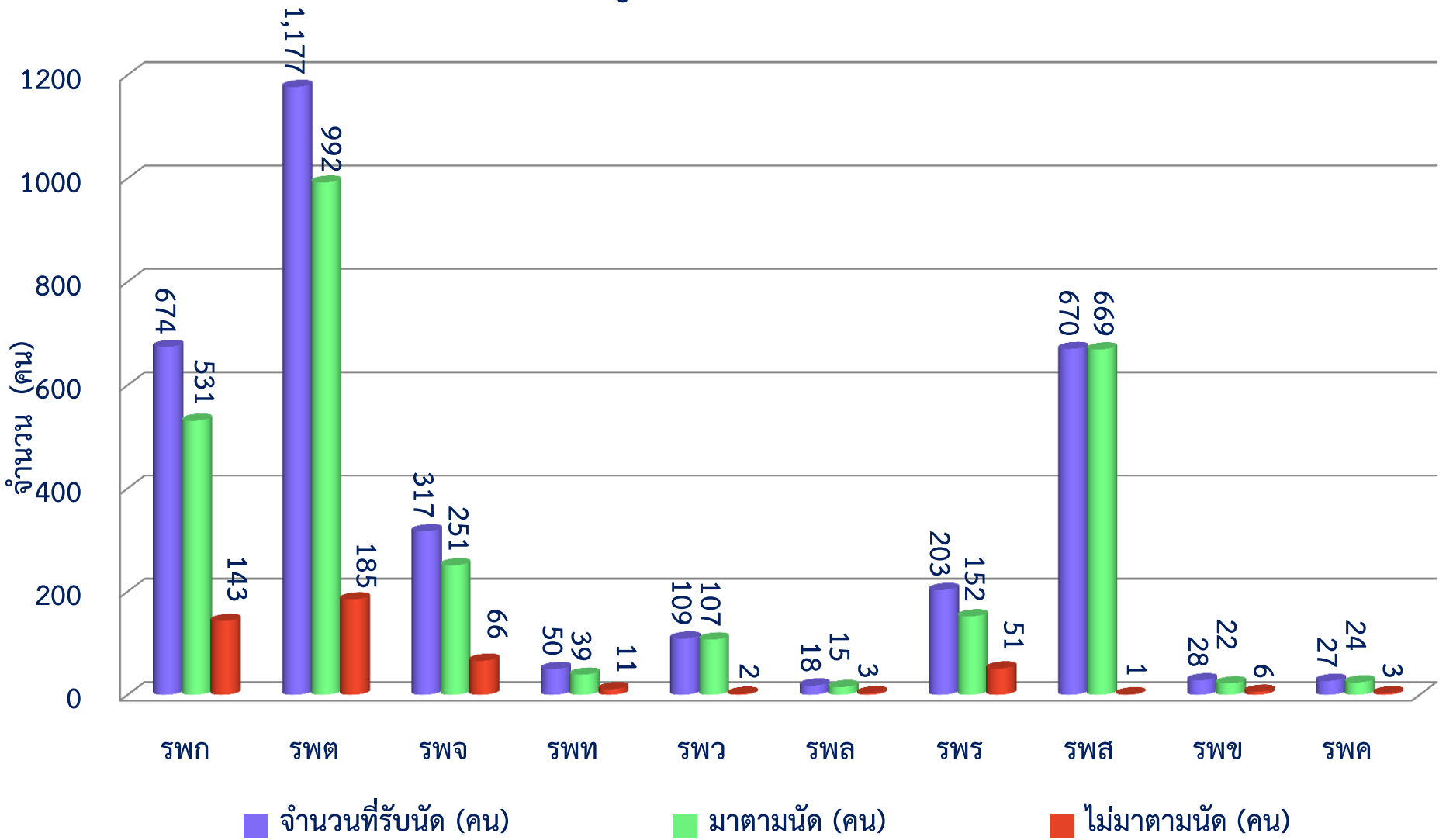


จำนวนผู้ป่วยที่รับนัด มาตามนัด และไม่มาตามนัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

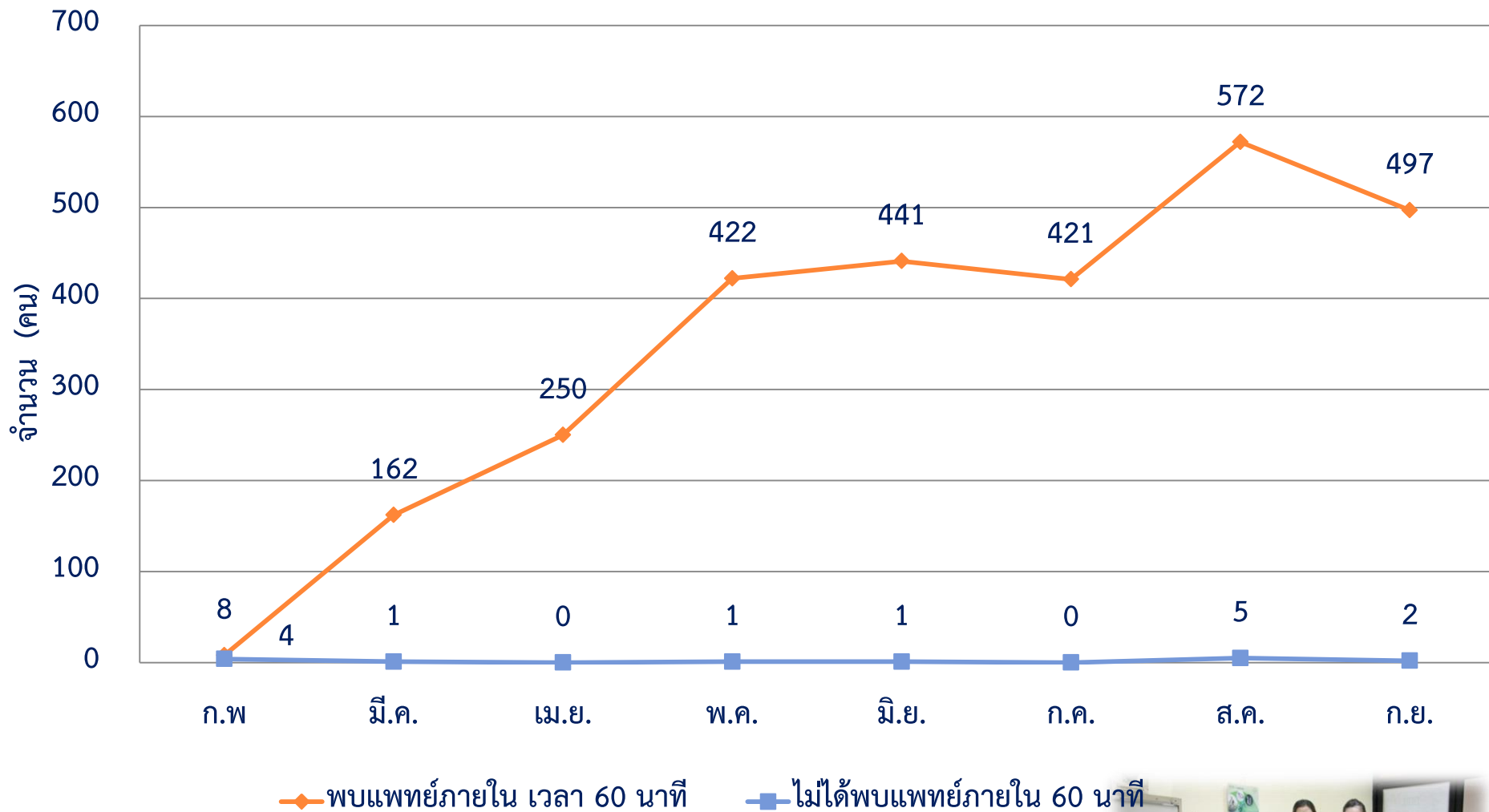


จำนวนผู้ป่วยที่รับนัดทั้งสิ้น 3,273 ราย
 มาตามนัด 2,802 ราย
 ไม่มาตามนัด 471 ราย
 ผู้ป่วยที่มาตามนัดคิดเป็นร้อยละ 85.60

สถิติการให้บริการผู้ป่วยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

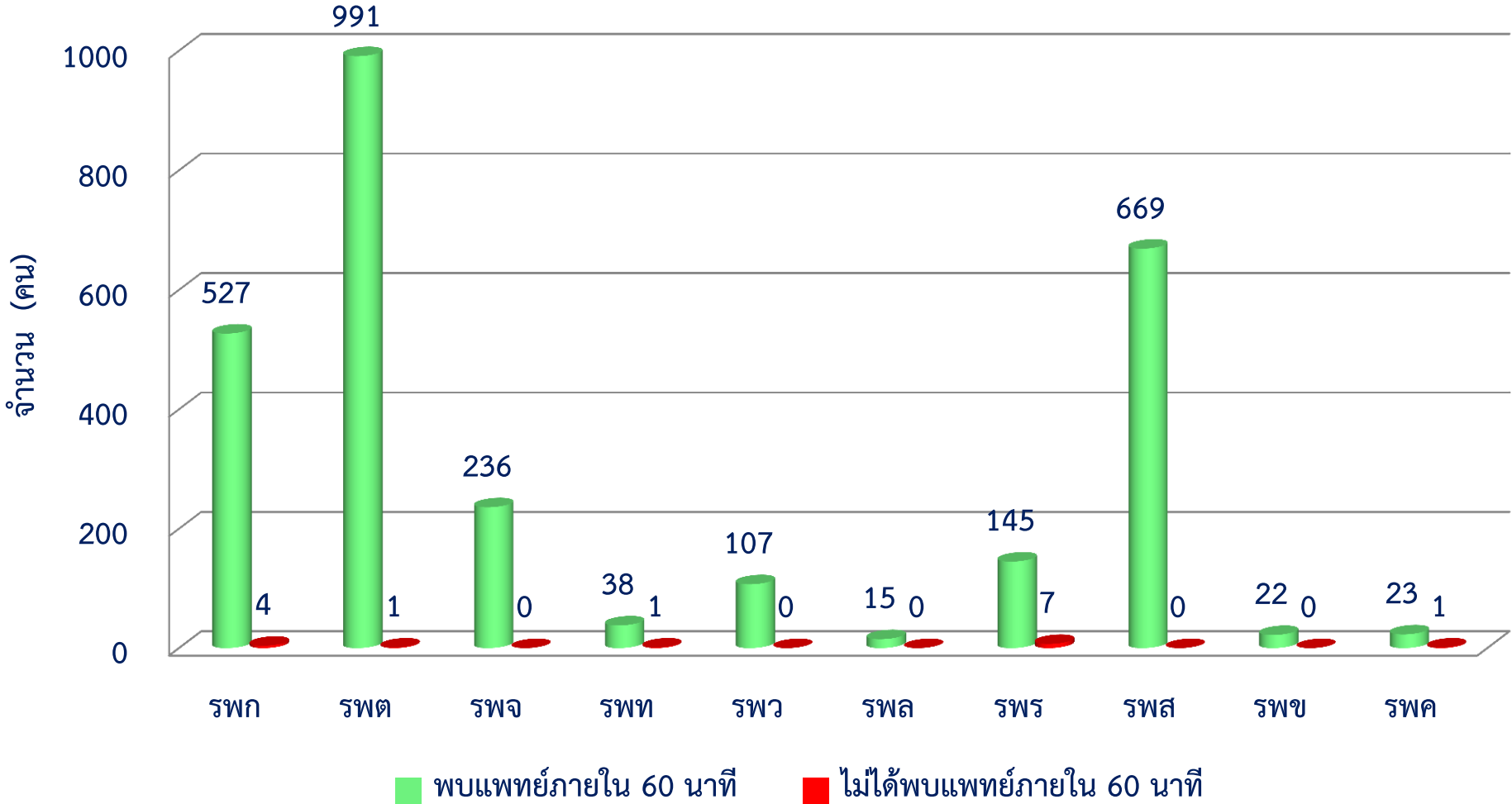


จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการตามเวลา ปังบประมาณ พ.ศ. 2561



จำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการตามเวลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

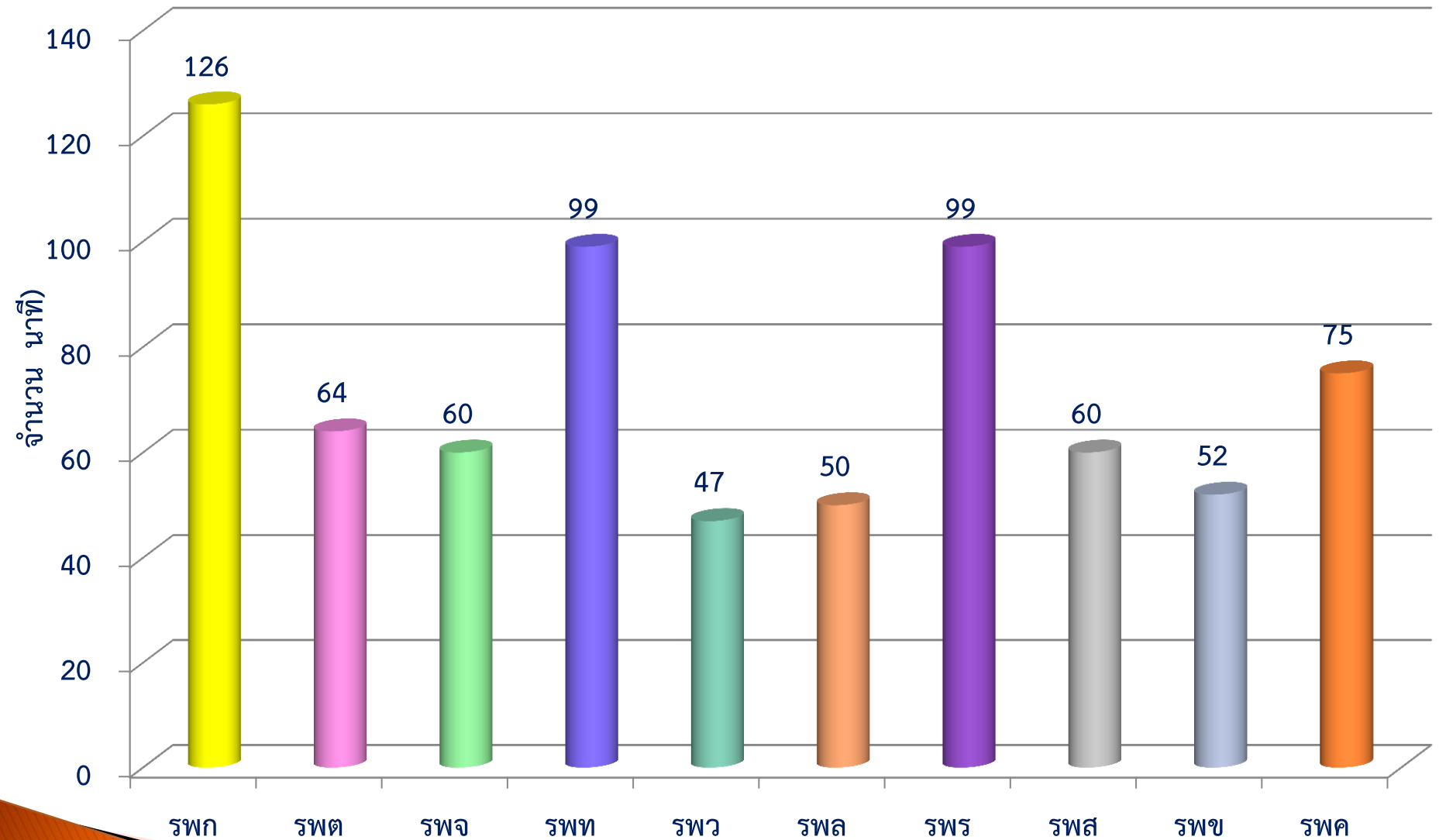
(แยกรายโรงพยาบาล)



จำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการทั้งสิ้น จำนวน 2,802 ราย
 ได้รับการบริการภายใน 60 นาที จำนวน 2,773 ราย
 ไม่ได้พบแพทย์ภายใน 60 นาที จำนวน 14 ราย
 ผู้ป่วยได้รับการบริการภายใน 60 นาที คิดเป็นร้อยละ 98.96

***ผู้ป่วยออกจากโครงการ 5 ราย

ระยะเวลารอพบแพทย์นานที่สุด (นาที)



สาเหตุของการรอนาน

▶ เดือนกุมภาพันธ์ (รพก.)

ระยะเวลารอพบแพทย์นานที่สุด 126 นาที เนื่องจากมีปัญหาในการสื่อสารขั้นตอนปฏิบัติตัวในวันทีนัดหมายยังไม่เข้าใจ หลังจากนั้นได้มีการปรับปรุงระบบและสามารถให้บริการได้ภายใน 60 นาที

▶ เดือนพฤษภาคม (รพท)

ระยะเวลาพบแพทย์นานที่สุด 99 นาที เนื่องจากทางโรงพยาบาลมีปัญหาในเรื่องของจำนวนแพทย์ทั่วไปไม่เพียงพอ มีเพียง 1 ท่าน แก้ไขปัญหาโดยเพิ่มแพทย์ GP มาเพิ่ม 3 ท่าน

▶ เดือนสิงหาคม (รพร)

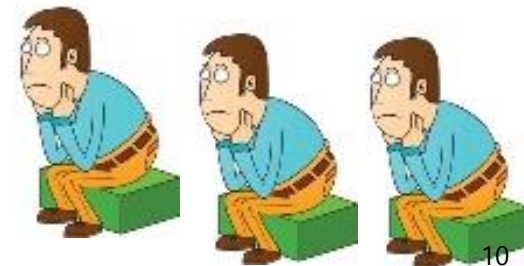
ระยะเวลาพบแพทย์นานที่สุด 99 นาที เนื่องจากผู้ป่วยต้องขยಾಮ่านตาก่อนพบแพทย์

▶ เดือนมิถุนายน (รพค)

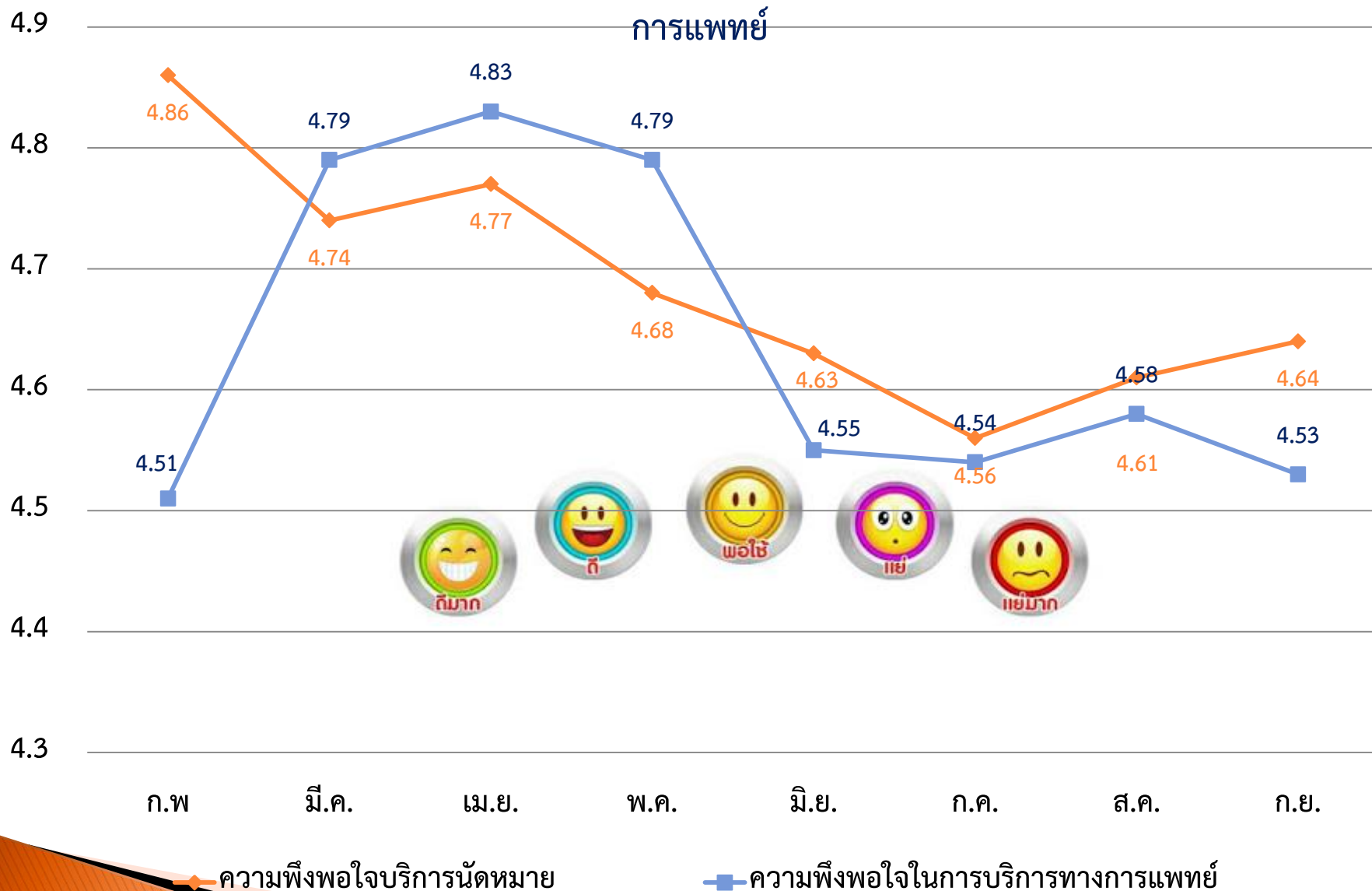
ระยะเวลาพบแพทย์นานที่สุด 75 นาที ต้องรอแพทย์ เนื่องจากแพทย์มีผู้ป่วย Vessel trauma และมีแพทย์ออกตรวจท่านเดียว

▶ เดือนมีนาคม (รพต.)

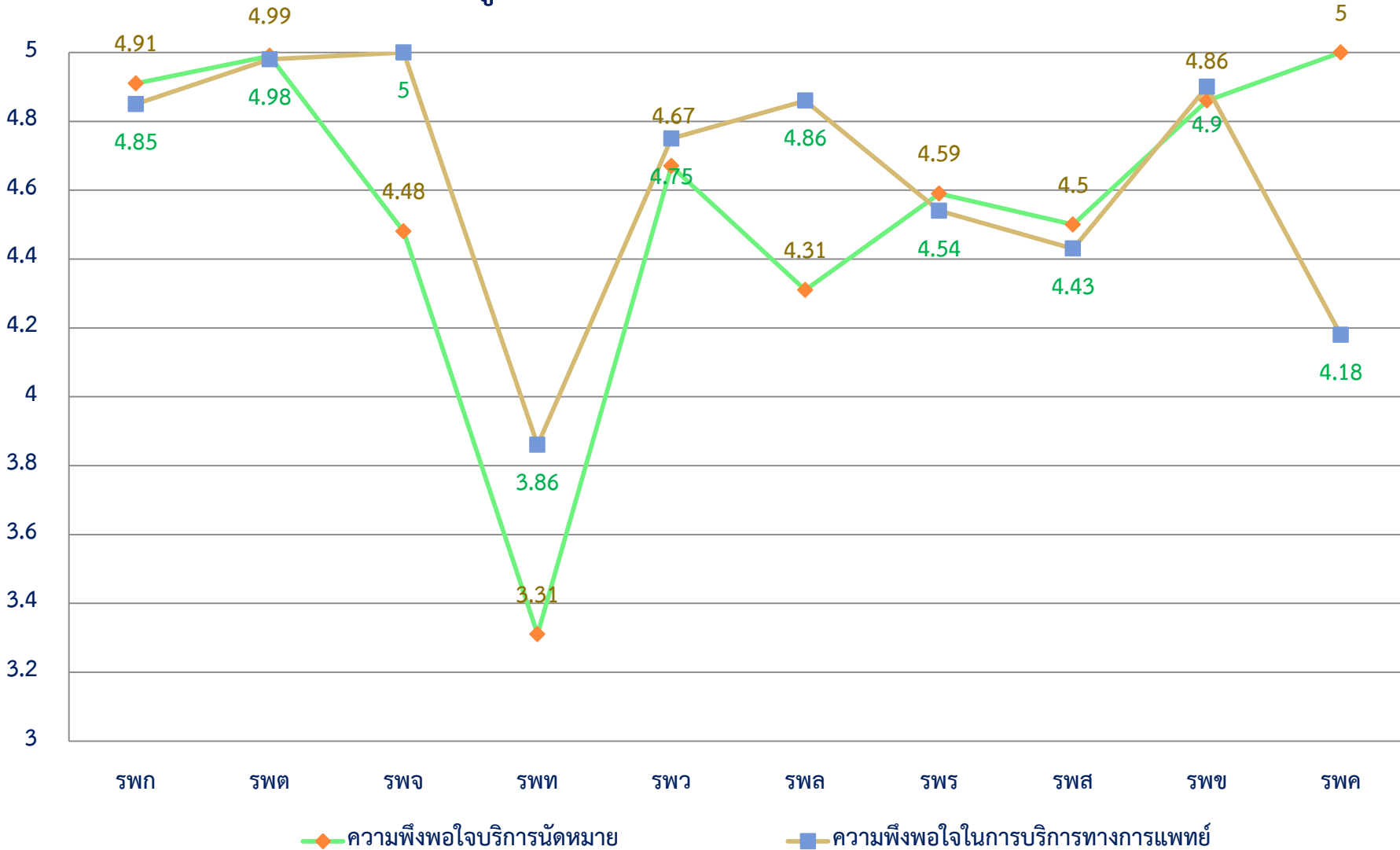
ระยะเวลาพบแพทย์นานที่สุด 64 นาที เนื่องจากผู้ป่วยมาถึงโรงพยาบาลแล้วไม่ติดต่อห้องบัตรกลางช่องนัดหมาย BFC แต่ไม่ผ่านจุดคัดกรอง ทำให้ล่าช้า ดำเนินการแก้ไขปัญหาโดย ได้ประสานเน้นย้ำผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการดำเนินงานเมื่อผู้ป่วยเข้ารับบริการ



สถิติความพึงพอใจบริการนัดหมายและความพึงพอใจในการให้บริการทาง



ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการโครงการพบหมอภายใน 60 นาที



ด้านความพึงพอใจการให้บริการ ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการบริการนัดหมายผู้ป่วยในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.3 และผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการบริการทางการแพทย์ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.6

ปัญหา และอุปสรรค

- ❖ ผู้ป่วยไม่มาตามนัด
- ❖ ไม่ได้รับแบบประเมินคืน
- ❖ ผู้ป่วยมาหลังเวลานัดหมาย
- ❖ มีผู้ป่วยต้องการเข้าพบแพทย์เฉพาะทางเพิ่มมากขึ้นเรื่อย



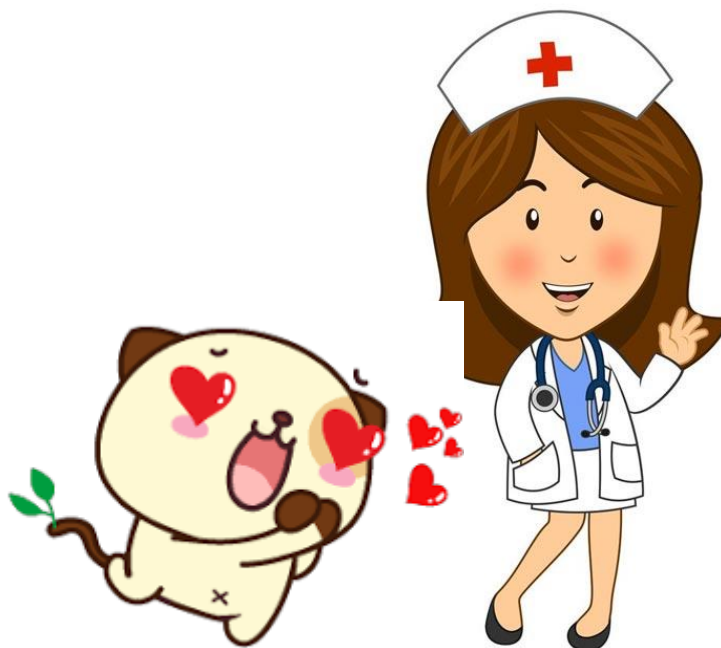
ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน

- ❖ เพิ่มให้มีช่องทางในการเข้าถึงระบบนัดหมายแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น
- ❖ ขยายการให้บริการไปยังบริการอื่นๆ เช่น การรับยา การตรวจทางห้องปฏิบัติการ ให้มีความสะดวกรวดเร็วต่อไป
- ❖ กระจายผู้ขึ้นทะเบียน UC ของโรงพยาบาลไปยังหน่วยบริการปฐมภูมิได้แก่ คลินิกชุมชนอบอุ่น และศูนย์บริการสาธารณสุข
- ❖ ควรมีบริการนอกเวลาราชการ (เสาร์-อาทิตย์)

คำชื่นชม

- ❖ ได้รับบริการที่รวดเร็วประทับใจ
- ❖ เป็นบริการใหม่ที่ดี อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยสามารถพบแพทย์ได้เร็วขึ้น
- ❖ เจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา รับนัด ด้วยวาจาสุภาพ

น่ารักได้อีก...





THANK YOU