

การนำส่งเวชระเบียนกับถุงผ้าถนอมมิตร

นางพรทิพา จันทามณี นางแก้วกาญจน์ กองโสม
ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่

ที่มา

เวชระเบียน หมายถึง เอกสารทางการแพทย์ทุกประเภทที่ใช้บันทึกและเก็บรวบรวมเรื่องราว ประวัติของผู้ป่วย ทั้งประวัติส่วนตัว ประวัติครอบครัว ประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและปัจจุบัน เป็นเอกสารการยินยอมให้ทำการรักษาพยาบาล เอกสารดังกล่าวถูกจัดเก็บอยู่ในแผนกเวชระเบียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ แผนกเวชระเบียน ซึ่งมีบทบาทหน้าที่จัดระบบบริการค้นหา จัดเก็บเวชระเบียนผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน และส่งต่อให้หน่วยงานรักษาพยาบาล โดยใช้ประกอบการให้บริการทางการแพทย์

การเตรียมเวชระเบียน แฟ้มประวัติผู้รับบริการที่มารับบริการตรวจตามนัดของแต่ละคลินิก เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียน จากการดำเนินงานพบปัญหา คือ **มีการนำแฟ้มประวัติรับบริการส่งผิดคลินิก** โดยในปี พ.ศ. 2557 – 2558 ส่งผิดแผนก จำนวน 38 ครั้ง , 21 ครั้ง ตามลำดับ ทำให้เสียเวลาในการค้นหา ส่งผลให้ผู้รับบริการเสียเวลารอคอย เกิดความไม่พึงพอใจและปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียน และเจ้าหน้าที่คลินิก ดังนั้นในปี พ.ศ. 2559 ได้มีการนำปัญหาดังกล่าวมาทบทวน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรับแนวทางแก้ไขและพัฒนาางาน โดยสร้างนวัตกรรมถุงผ้าถนอมมิตร เพื่อบรรจุแฟ้มประวัติผู้รับบริการ แยกแต่ละคลินิก บ่งชี้ให้ชัดเจน สะดวกต่อเจ้าหน้าที่คลินิกที่มารับแฟ้มประวัติ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดปัญหาการนำแฟ้มประวัติผู้รับบริการส่งผิดคลินิก
2. เพื่อพัฒนางานบริการของงานเวชระเบียน
3. เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับคลินิกต่างๆ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ก่อนการพัฒนา



หลังการพัฒนา



ผลการดำเนินงาน

ไม่พบปัญหาในการนำแฟ้มประวัติผู้รับบริการส่งผิดคลินิก เป็นการพัฒนาคุณภาพบริการและเกิดนวัตกรรมถุงผ้าถนอมมิตร ผู้รับบริการพึงพอใจในงานบริการและพฤติกรรมบริการ