

ชื่อวิทยานิพนธ์

การจำลองแบบระบบแถวคอยของผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์

นางสาวยุพิน ศรีครุฑไทย

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ยุพา ถาวรพิทักษ์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ อรุณ จิรวัดน์กุล)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ชูภาพ ตงประสิทธิ์)

บทคัดย่อ

การจำลองแบบระบบแถวคอยของผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อ 1) วิเคราะห์สภาพปัจจุบันของระบบแถวคอยของแผนกผู้ป่วยนอก และหาเวลาเฉลี่ยในการให้บริการโดยบุคลากรทางการแพทย์ในแต่ละจุดบริการ เวลาเฉลี่ยที่ผู้ป่วยรอรับบริการในแต่ละจุดบริการ เวลาเฉลี่ยที่ผู้ป่วยอยู่ในระบบ 2) เพื่อจำลองแบบ นโยบายต่างๆ และหานโยบายที่ทำให้เวลาที่ผู้ป่วยอยู่ในระบบทั้งหมดสั้นที่สุด โดยทำการศึกษาในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2542 ด้วยวิธีสังเกต และบันทึกข้อมูล การจำลองแบบแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะของวันที่ให้บริการ คือวันที่บริการตรวจโรคทั่วไป และวันที่มีบริการคลินิกเบาหวาน ผลจากการจำลองแบบพบว่า

ในวันที่บริการตรวจโรคทั่วไป ผู้ป่วยจะใช้เวลาอยู่ในระบบบริการทั้งหมดเฉลี่ย 98.30 นาที (95 % CI : 95.42 , 101.18) และใช้เวลาในการรอรับบริการในระบบทั้งหมดเฉลี่ย 57.18 นาที (95 % CI : 54.39 , 59.96) พบว่าร้อยละ 60 ของเวลาทั้งหมดที่ผู้ป่วยอยู่ในระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก เป็นเวลารอรับบริการ โดยหน่วยบริการที่ผู้ป่วยต้องรอรับบริการนานที่สุดคือหน่วยตรวจรักษารองลงมาคือ หน่วยลงทะเบียนผู้ป่วย

สำหรับวันที่มีบริการคลินิกเบาหวาน ผู้ป่วยใช้เวลาอยู่ในระบบบริการทั้งหมดเฉลี่ย 117.31 นาที (95 % CI : 114.92 , 119.70) และใช้เวลาในการรอรับบริการในระบบทั้งหมดเฉลี่ย 88.22 นาที (95 % CI : 85.94 , 90.50) ร้อยละ 75 ของเวลาทั้งหมดที่ผู้ป่วยใช้ไปในระบบบริการ

แผนกผู้ป่วยนอกในวันที่มีบริการคลินิกเบาหวาน เป็นเวลารอรับบริการ โดยหน่วยบริการที่ ผู้ป่วย ต้องรอรับบริการนานที่สุดคือหน่วยลงทะเบียนผู้ป่วย รองลงมาคือหน่วยตรวจรักษา ผู้ป่วยที่มา โรงพยาบาลในวันที่มีบริการคลินิกเบาหวาน จะอยู่ในระบบบริการนานกว่า วันที่บริการตรวจโรค ทั่วไป ประมาณ 20 นาที

ในวันที่บริการตรวจโรคทั่วไป นโยบายที่สามารถลดเวลาที่ผู้ป่วยอยู่ในระบบมากที่สุดคือ นโยบายที่เพิ่มพยาบาลคัดกรอง 1 คน และ เปลี่ยนแปลงเวลาเริ่มปฏิบัติงานของพยาบาลคัดกรอง จากเวลา 08.30 น. เป็น เวลา 08.15 น. และแพทย์เปลี่ยนเวลาปฏิบัติงานของแพทย์จากเวลา 09.00 น. เป็นเวลา 08.30 น. โดยสามารถลดเวลาที่ผู้ป่วยอยู่ในระบบได้ 27.37 นาที (95% CI : -31.18 , - 23.56)

วันที่มีบริการคลินิกเบาหวาน นโยบายที่สามารถลดเวลาที่ผู้ป่วยอยู่ในระบบลงมากที่สุดคือ นโยบายที่ เปลี่ยนวิธงานโดยคัดบัตรผู้ป่วยเบาหวานไว้ล่วงหน้าที่จะคัดกรอง และเปลี่ยนเวลาเริ่ม ปฏิบัติงานของพยาบาลคัดกรองจากเวลา 08.30 น. เป็น เวลา 08.00 น. และแพทย์เปลี่ยนเวลาปฏิบัติงานของแพทย์จากเวลา 09.00 น. เป็นเวลา 08.30 น. โดยสามารถลดเวลาได้ 43.66 นาที (95% CI : -46.81 , -40.57)