

KM เรื่อง ลดความผิดพลาดผู้ป่วยหลุดคิวการรักษาเฉพาะทาง

สาเหตุ เนื่องจากไม่มีชื่อผู้ป่วยอยู่ในลำดับคิวของการรักษาทางทันตกรรมเฉพาะทาง แต่พบว่ามีบันทึกให้เข้าคิวการรักษาในเวชระเบียน ซึ่งเกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้เข้าคิวให้ เพราะไม่สังเกตเห็นการสั่งให้เข้าคิวในประวัติ ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับการรักษาตามคิว เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นอีก จึงมีแนวคิดที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดนี้ โดยการ ทำตารางของการรักษาเฉพาะทางเช่น เข้าคิวใส่ฟันปลอม, รักษาคลองรากฟัน, ผ่าฟันคุด, รักษาโรคเหงือกและ รักษารากฟันเด็ก

เป้าหมาย

1. เพื่อลดข้อผิดพลาดการเข้าคิว
2. เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกัน
3. ป้องกันไม่ให้ผู้ป่วยร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไข

1. แจ้งให้ทันตแพทย์ทราบถึงปัญหาข้อผิดพลาดเรื่องการสั่งเข้าคิวเดิมเขียนด้วยปากกาสีน้ำเงินให้เขียนด้วยปากกาแดง
2. ทำตารางสำหรับลงประวัติการเข้าคิวเพื่อป้อนลงในเวชระเบียนโดยใช้หมึกสีแดง และให้มีข้อความดังนี้
 - เข้าคิว RCT ลำดับที่.....ซี่ฟัน.....
 - เข้าคิว IMP ลำดับที่.....ซี่ฟัน.....
 - เข้าคิว TORUS ลำดับที่.....ตำแหน่ง.....
 - เข้าคิว PERIO ลำดับที่.....
 - เข้าคิวใส่ฟัน ลำดับที่.....แบบ.....
 - เข้าคิว RCT/CROWN ในเด็ก
ลำดับที่.....
3. ให้เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เป็นผู้เข้าคิวโดยทำใบตอบรับการเข้าคิวเป็นหลักฐานให้ผู้ป่วยเก็บไว้

เริ่มดำเนินการ ส.ค 55

สรุป

- การทำงานสะดวกและลดข้อผิดพลาดในการเข้าคิว
- การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- เจ้าหน้าที่สังเกตเห็นการสั่งเข้าคิวการรักษาเฉพาะทางชัดเจนขึ้น
- ผู้ป่วยได้รับการเข้าคิวตามทันตแพทย์สั่งในวันที่ระบุให้เข้าคิว