**แบบฟอร์มส่งบทคัดย่อประเภท Oral Poster นวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์**

**บทคัดย่อ**

**1. ชื่อเรื่อง: หน้าไม่งง รอไม่นาน**

**2. รายชื่อผู้วิจัย (และให้ขีดเส้นใต้ผู้นำเสนอ):** นางสาวเมธาวี ดีรักษา

**3. หน่วยงาน: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัวตำบลโคกสะอาด อำเภอฆ้องชัย จังหวัดกาฬสินธุ์**

**4. ที่มาและความสำคัญของปัญหา** โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัว ได้จัดบริการจ่ายยาผู้ป่วยโรคเรื้อรังเดือนละ 1 ครั้ง โดยจะจ่ายยาโดยเภสัชกรจากโรงพยาบาลฆ้องชัย จากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ได้จัดบริการเดือนละ 1 ครั้ง จากการให้บริการพบว่าการให้บริการมีความล่าช้า เนื่องจากไม่มีขั้นตอนที่เป็นระบบ เกิดการสับสนของผู้รับบริการไม่ทราบว่าต้องไปจุดไหนก่อน เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ผู้รับบริการไม่รอตรวจและรับยาเนื่องจากนานเกินไป จากปัญหานี้ จึงทำให้ผู้รับผิดชอบงานได้คิดระบบการให้บริการที่ ใช้ระยะลดลง และมีกิจกรรมระหว่างการรอรับบริการ จึงได้หาวิธีการสร้างระบบการให้บริการโรคเรื้อรังที่ รวดเร็วและมีกิจกรรมระหว่างการรอ

**5. วัตถุประสงค์:**

1.เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานการพัฒนาระบบให้บริการคลินิกโรคเรื้อรังในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัว

2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อระบบบริการ

**6. ระเบียบวิธีวิจัย:** การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานการพัฒนาระบบให้บริการคลินิกโรคเรื้อรังในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัว ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561 ถึง วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับยาใน รพ.สต. จำนวน 90 คน โดยเก็บข้อมูลความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

**7. ผลการศึกษา:**

**1.ผลการดำเนินงานการพัฒนาระบบให้บริการโรคเรื้อรัง**

**ระบบการให้บริการแบบเดิม**

1.ผู้ป่วยยื่นสมุดประจำตัว รับบัตรคิว/เจาะเลือดปลายนิ้ว/วัดความดันโลหิต ลงสมุดประจำตัว โดยเจ้าหน้าที่ 1 คน ( 30 นาที ) 2.ค้นแฟ้มประวัติผู้ป่วยลงค่าน้ำตาล/ความดัน โดยผู้ช่วยเหลือคนไข้( 5 นาที ) 3.นั่งรอตรวจ( 5 นาที ) 4. ตรวจให้คำแนะนำ นัดครั้งต่อไปโดยพยาบาลวิชาชีพ ( 5 นาที ) 5.นั่งรอรับยา ( 5 นาที ) รวม 85 นาที

**ระบบให้บริการแบบใหม่**

1.ผู้ป่วยยื่นสมุดประจำตัวรับบัตรคิว เจาะเลือดปลายนิ้วโดย อสม. 2 คน และ วัดความดันโลหิตโดย อสม. 2 คน ลงบันทึกในสมุดและแฟ้มผู้ป่วย(10 นาที ) 2.แช่มือแช่เท้า(10 นาที) 3.นั่งรอตรวจ(10 นาที) 4.พยาบาลวิชาชีพตรวจ ให้คำแนะนำ นัดครั้งต่อไป(5 นาที) 5.นั่งรอรับยา( 20 นาที ) 6.รับยาและให้คำปรึกษา (5 นาที ) รวม 60 นาที

**2.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ผลจากการใช้ระบบการให้บริการคลินิกโรคเรื้อรัง ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561 ถึง วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 พบว่า จำนวนครั้งที่ จำนวน 616 ครั้ง พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 542 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 87.98 มีความพึงพอใจมาก จำนวน 52 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.44 มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.9 มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.6

**8. สรุปผลการศึกษา:**

**จากการ**ศึกษาผลการดำเนินงานการพัฒนาระบบให้บริการคลินิกโรคเรื้อรัง พบว่า ได้ขั้นตอนการให้บริการที่กระชับ ไม่สับสน ทำให้ลดระยะเวลาการรับบริการลดลงจาก 85 นาที เหลือ 60 นาทีต่อคน ลดระยะเวลาไป 25 และมีกิจกรรมที่ทำระหว่างนั่งรอ คือการแช่มือแช่เท้า ทำให้ผู้รับบริการส่วนมากมีความพึงใจมาก