

**การพัฒนาระบบการคัดแยกผู้ป่วยของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ศูนย์อนามัยที่ 2 พิชณุโลก**

กาญจนา คัยเจียะ
ศูนย์อนามัยที่ 2 พิชณุโลก

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการคัดแยกประเภทผู้ป่วยและศึกษาประสิทธิภาพของการพัฒนาระบบคัดแยกประเภทผู้ป่วยของงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 2 ทำการวิจัยใน พยาบาลวิชาชีพจำนวน 12 คน และ และข้อมูลผู้ป่วยในเวชระเบียนที่มารับบริการที่งานผู้ป่วยนอกระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึง กันยายน 2567 จำนวน 240 แพ้ม โดยนำแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (PDCA) ของ Deming มาเป็นกรอบในการศึกษา มีขั้นตอนดังนี้คือ (1) การวางแผน (Plan) โดยการวิเคราะห์สภาพการณ์ ประชุมกลุ่มระดมสมอง รวบรวมปัญหาต่างๆ ที่พบในปัจจุบัน ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จัดทำเป็นระบบการคัดแยกประเภทผู้ป่วย คู่มือการดำเนินงาน และเครื่องมือประเมินผล ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และนำไปหาความเชื่อมั่น (2) การปฏิบัติ (Do) นำระบบที่พัฒนาขึ้นสู่การปฏิบัติ โดย จัดประชุมชี้แจงการดำเนินงานตามระบบที่พัฒนาขึ้น ทบทวนความรู้การคัดแยกประเภทผู้ป่วย หลังจากนั้นให้ทดลองปฏิบัติตามระบบคัดแยกผู้ป่วยที่พัฒนาขึ้น (3) การตรวจสอบ (Check) ประเมินผลลัพธ์การพัฒนาระบบการคัดแยกผู้ป่วย ในด้านความถูกต้องของการคัดแยก และ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหลังการพัฒนาระบบ วิเคราะห์โดยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (4) การแก้ไข (Act) นำผลการประเมินต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาระบบการคัดแยกผู้ป่วยหลังทดลองใช้ จัดทำคู่มือ และเสนอผู้บริหารประกาศใช้

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระบบการคัดแยกผู้ป่วยที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย ด้านบุคลากร มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งและการมอบหมายหน้าที่ที่ชัดเจน ด้านระบบบริการ มีการกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน พร้อมมีการกำกับ ติดตามประเมินผล ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จัดหาอุปกรณ์ให้มีเพียงพอ พร้อมใช้ มีการปรับปรุงแบบบันทึกต่างๆ ให้สะดวกต่อการใช้งาน 2) การคัดแยกประเภทผู้ป่วยในช่วงปรับกระบวนการใหม่ระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึง กันยายน 2567 พบว่า มีการคัดแยกถูกต้อง ร้อยละ 92.50, 96.25 และ 97.50 ตามลำดับ มีการคัดแยกไม่ถูกต้องร้อยละ 7.50, 3.75 และ 2.50 ตามลำดับ มีการคัดแยกต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (Under triage) ร้อยละ 5.00, 1.25 และ 0.50 ตามลำดับ มีการคัดแยกสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (Over triage) ร้อยละ 2.75, 2.50 และ 2.00 ตามลำดับ ผู้ป่วยได้รับการตรวจตามประเภทความรุนแรงร้อยละ 89.50, 92.72 และ 98.30 ตามลำดับ ไม่ได้ได้รับการตรวจตามประเภทความรุนแรงร้อยละ 10.50, 7.28 และ 1.70 ตามลำดับ และผลประเมินความพึงพอใจของของพยาบาลวิชาชีพผู้ปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังนั้นผลการพัฒนาระบบนี้สามารถนำไปใช้ได้จริงและก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการและหน่วยงานต่อไป

คำสำคัญ: ระบบการคัดแยกประเภทผู้ป่วย, แผนกผู้ป่วยนอก, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

Development of Patient Triage System for Outpatient Department at Health Promoting Hospital, Health Center 2, Phitsanulok

Kanchana Khuijia

Health Center 2

Abstract

This action research aimed to develop a patient triage system and study the effectiveness of the developed patient triage system in the outpatient department of Health Promoting Hospital, Health Center 2. The research was conducted with 12 professional nurses and 240 patient medical records from outpatient services between July and September 2024. The study employed Deming's Plan-Do-Check-Act (PDCA) continuous quality improvement framework with the following steps: (1) Planning (Plan) by analyzing the current situation, conducting brainstorming group meetings, collecting current problems, reviewing relevant literature and research, developing a patient triage system, operational manual, and evaluation tools. Three experts validated the content validity and reliability testing was performed. (2) Implementation (Do) by implementing the developed system through briefing meetings on the developed system operations, reviewing knowledge of patient triage, followed by trial implementation of the developed patient triage system. (3) Checking (Check) by evaluating the results of the patient triage system development in terms of triage accuracy and satisfaction of the sample group after system development. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. Qualitative data were analyzed through content analysis. (4) Acting (Act) by using evaluation results to improve and modify the patient triage system development after trial use, creating a manual, and proposing to administrators for official implementation.

The research findings showed that: 1) The developed patient triage system consisted of personnel aspects with specific position qualifications and clear duty assignments, service system aspects with clear practice guidelines along with supervision, monitoring and evaluation, and equipment and tools aspects with adequate and ready-to-use equipment procurement and improvement of various recording forms for convenient use. 2) Patient triage classification during the new process adjustment period from July to September 2024 showed correct triage rates of 92.50%, 96.25%, and 97.50% respectively, with incorrect triage rates of 7.50%, 3.75%, and 2.50% respectively. Under triage rates were 5.00%, 1.25%, and 0.50%

respectively, while over triage rates were 2.75%, 2.50%, and 2.00% respectively. Patients receiving examination according to severity classification were 89.50%, 92.72%, and 98.30% respectively, while those not receiving examination according to severity classification were 10.50%, 7.28%, and 1.70% respectively. The satisfaction evaluation of professional nurses showed high levels of satisfaction. Therefore, the results of this system development can be practically implemented and benefit service recipients and the organization.

Keywords: Patient triage system, Outpatient department, Health promoting hospital