

บอกเวลา เพื่อรักษาใจ



เมื่อคำว่า "เวลา" มีคุณค่าสำหรับคนที่รอ...

กลุ่มงานการพยาบาลจิตเวชฉุกเฉินให้บริการตามระดับความเร่งด่วนของอาการผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยได้รับการช้า-เร็วแตกต่างกัน ญาติ/ผู้นำส่ง และผู้ป่วยเกิดความกังวลในการรอพบแพทย์ และในภาวะที่กังวลการรับรู้การสื่อสารอาจบกพร่อง ทำให้ขาดความเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการ ทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจในการรับบริการ จนอาจนำไปสู่การเกิดข้อร้องเรียนได้



เป้าหมาย

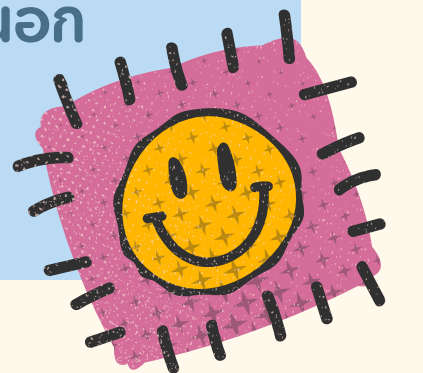
- ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนการมารับบริการที่หน่วยงานจิตเวชฉุกเฉิน
- ผู้รับบริการไม่เกิดความกังวลใจ เกี่ยวกับการรอดอยการรักษา
- ผู้รับบริการพึงพอใจ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการเกี่ยวกับระยะเวลาได้พบแพทย์

ผลการดำเนินงาน

- ไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการที่ต้องรอพบแพทย์นาน ทั้งในและนอกเวลาราชการ



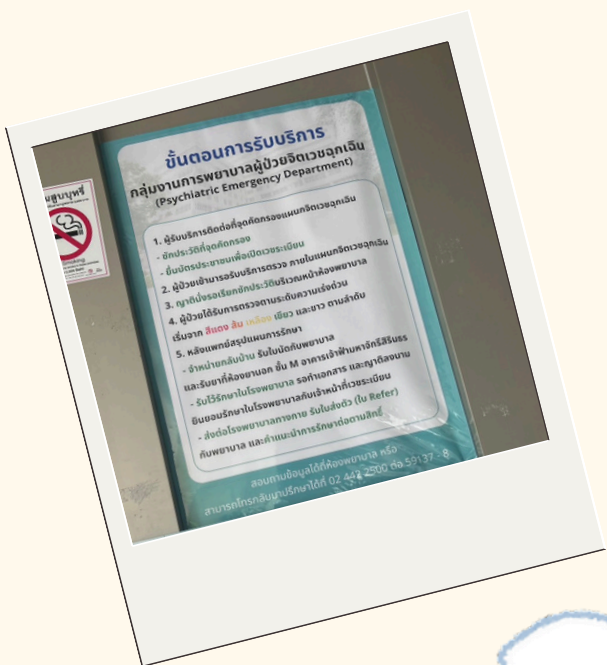
วิธีการพัฒนา

- ออกแบบป้ายแสดงขั้นตอนบริการ และระยะเวลารอตรวจ
- ใช้สีแบ่งระดับความเร่งด่วนตามอาการ
- ติดตั้งในจุดที่มองเห็นชัดเจน

บทเรียนสำคัญ

🕒 ทุกการรอดอยก่อให้เกิดความทุกข์ใจ
ทุก❤️ใจที่มารับบริการมีคุณค่า

การสื่อสารที่ดี สร้างความเข้าใจระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ



ลำดับ	ประเภทผู้ป่วย	สีของระดับความเร่งด่วน	ความเร่งด่วน
1	ผู้ป่วยวิกฤต (Critical Immediate)	สีแดง	ตรวจทันที หรือภายใน 4 นาที
2	ผู้ป่วยฉุกเฉิน (Emergency)	สีส้ม	ตรวจหลังสีแดง หรือภายใน 10 นาที
3	ผู้ป่วยเร่งด่วน (Urgent)	สีเหลือง	ตรวจหลังสีส้ม หรือภายใน 30 นาที
4	ผู้ป่วยที่เร่ง (Semi-urgent)	สีเขียว	ตรวจหลังสีเหลือง หรือภายใน 60 นาที



ด้วยความหวังใจจาก...บุคลากรกลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยจิตเวชฉุกเฉิน

