

รายละเอียดสาระสำคัญของผลงานการพัฒนาคุณภาพระดับองค์กรหรือภาควิชา (Poster Presentation)

หมวดหมู่ของผลงานที่นำเสนอ : Quality, Cost, Value (QCV)

1. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา: เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการนัดผู้ป่วยทำ CT hydration

2. คำสำคัญ: CT hydration, การเคลื่อนที่

3. สรุปผลงานโดยย่อ

กระบวนการนัดหมายผู้ป่วยนอกทำ CT Hydration ที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็ง (OCC) มีกระบวนการนัดหมายที่ซับซ้อนเนื่องจากต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน และมีระยะเวลารอคอยบัตรนัด CT Hydration นาน จำเป็นต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลา และการเคลื่อนที่ของผู้ป่วยที่ไม่จำเป็น เพิ่มประสิทธิภาพการบริการที่ดีขึ้นสำหรับผู้ป่วย จากการพัฒนาโครงการนี้ พบว่า สามารถลดระยะเวลารอรับบัตรนัด CT Hydration ลงจาก 140 นาที เหลือ 55 นาที ลดการเคลื่อนที่ของผู้ป่วยจาก 5 ครั้ง เหลือ 1 ครั้ง

4. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร: หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็ง งานการพยาบาลบริการเฉพาะ ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรามารามิบัติ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามารามิบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 270 ถนนพระราม 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กทมฯ

5. สมาชิกทีม: พว.แก้วใจ บุญมาตุ่น และพว. สมพร สมสกุล ส่วนงานหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็ง(OCC)

พว.จิตติมา นุริตานนท์ และพว.นิชนาถ ห่ออิฐรงค์ ส่วนงานหน่วยบริการหัตถการ (HTU)

ภัสรา ตรีรัตนประยูร และวรลักษณ์ แก้วสุริยะโยธิน ส่วนงานศูนย์รังสีวินิจฉัยก้าวหน้า (AIMC)

อัจฉรา ดอกกุหลาบ ณัฐธัญญ์ กิตติวงษ์ชัย อธิยา ช่อฉาย และนายอรรถพล ธรรมปัญญารัตน์ ส่วนงานหน่วยพัฒนาระบบงาน

6. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ:

ผู้ป่วยมะเร็งที่มีผลการตรวจการทำงานของไตผิดปกติ ที่ต้องรับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ผู้ป่วยจำเป็นต้องได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการทำ CT Scan เพื่อป้องกันภาวะเสี่ยงจากการทำงานที่ผิดปกติของไตจากการใช้สารทึบแสงในการทำ CT Scan (contrast-induced nephrotoxicity: CIN) ทางหลอดเลือดดำ โดยการให้สารน้ำก่อนและหลังทำ CT Scan พบว่าในกระบวนการนัดหมายทำ CT Hydration ต้องประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็ง (OCC) ศูนย์รังสีวินิจฉัยก้าวหน้า (AIMC) เพื่อทำการนัดหมาย หน่วยบริการหัตถการ (HTU) และหน่วยบำบัดระยะสั้น (SSS2) เพื่อนัดวันให้สารน้ำก่อนและหลังทำ CT Scan ในขั้นตอนและกระบวนการของแต่ละหน่วยงานทำให้เกิดความล่าช้า ซึ่งกระบวนการนัดหมายเดิมใช้เวลารอคอยประมาณ 140 นาที ทีมผู้จัดทำโครงการเล็งเห็นความสำคัญของปัญหา และเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วย จึงจัดทำโครงการนี้ขึ้น

7. เป้าหมาย: เพื่อลดระยะเวลารอรับบัตรนัด CT Hydration จากการลดขั้นตอนในกระบวนการนัดหมาย

8. กิจกรรมการพัฒนา (Process): เริ่มดำเนินโครงการ 1 กรกฎาคม - 31 ธันวาคม 2561

เนื้อหาโครงการประกอบด้วย

1. เพิ่มรายละเอียดข้อมูลในบัตรนัด เพื่อสื่อสารระหว่าง OCC/ AIMC กรณีมีปัญหาหรือข้อสงสัยต่างๆ

(ไม่ต้องให้ผู้ป่วยเดินทางกลับมาที่ OCC อีก)

2. กรณีมีการเปลี่ยนแปลงการนัดหมายเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานจะประสานงานกันทางโทรศัพท์ (ไม่ต้องให้ผู้ป่วยเดินทางกลับมาที่ OCC อีก)

3. ทางหน่วย AIMC โทรติดต่อประสานงานกับหน่วย HTU และหน่วย SSS 2

กระบวนการดำเนินงานดังนี้

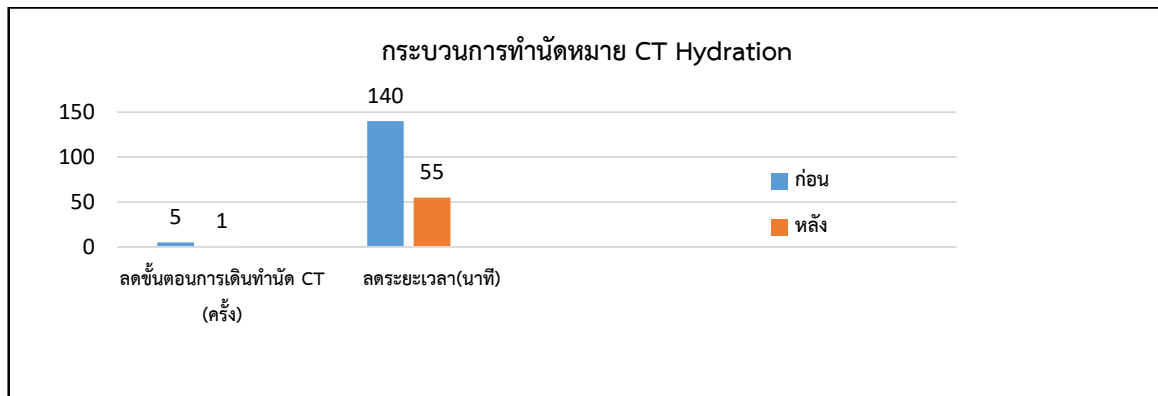
1. ติดตามปัญหาวางแผน

2. นำเสนอนโยบายผ่านผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามารามิบัติ

3. ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 1 ครั้ง

4. ปรับปรุงกระบวนการทำงานแต่ละหน่วยงานผ่าน Line application
 - 4.1 บันทึกเวลาที่ผู้ป่วยออกจากห้องตรวจและนำเอกสารมาส่งที่เคาน์เตอร์พยาบาลและพบว่ามีการ order CT Hydration บันทึกเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบัตรนัดตรวจ CT Scan
 - 4.2 บันทึกเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบัตรนัด Pre – med โดยระบุเวลาและจำนวนครั้งที่โทรติดต่อหน่วย HTU
5. บันทึกเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบัตรนัด Post – med โดยระบุเวลาและจำนวนครั้งที่โทรติดต่อ SSS 2

9. การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง (Performance):



รูปที่ 1 แสดงผลการพัฒนากระบวนการนัดหมาย CT Hydration

ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินโครงการ

ด้านผู้รับบริการ: ลดการเคลื่อนที่ (Motion) ของผู้ป่วยจาก 5 ครั้ง เหลือ 1 ครั้ง ลดระยะเวลา (Time) การรอรับบัตรนัดจาก 140 นาที เหลือ 55 นาที

ด้านผู้ให้บริการ : ลดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ 4 หน่วยงานจาก 15 ขั้นตอนเหลือ 8 ขั้นตอน พัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ

10. บทเรียนที่ได้รับ: บุคลากรเกิดการเรียนรู้บทบาทของตนเองในทีมและการทำงานร่วมกันในทีม การคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น บุคลากรได้เรียนรู้กระบวนการพัฒนาคุณภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เกิดเป็นต้นแบบของมาตรฐานคำสั่งการรักษา (Standing order for Pre-post CT Hydration) เพื่อนำไปใช้สำหรับผู้ป่วยที่มีนัด CT Hydration ทุกห้องต่อไป

11. การติดต่อกับทีมงาน:

ผู้จัดทำ: ชื่อ-นามสกุล นางแก้วใจ บุญมาตุ่น

หน่วยงาน : หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็ง งานบริการเฉพาะ ฝ่ายการพยาบาล

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

โทรศัพท์: 095-7571598 อีเมล: keawjai.boo@mahidol.ac.th