

“ มาจัดการ online กับทีมคลินิกพิเศษรีเวชวิทยากันเถอะ”

นางสุวิมล คงรอด นางสาวยิ่งขวัญ อยู่รัตน์และนางสาววรรณมณี จารุศักดิ์
 คลินิกพิเศษนรีเวชวิทยา งานการพยาบาลสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรามารบิต

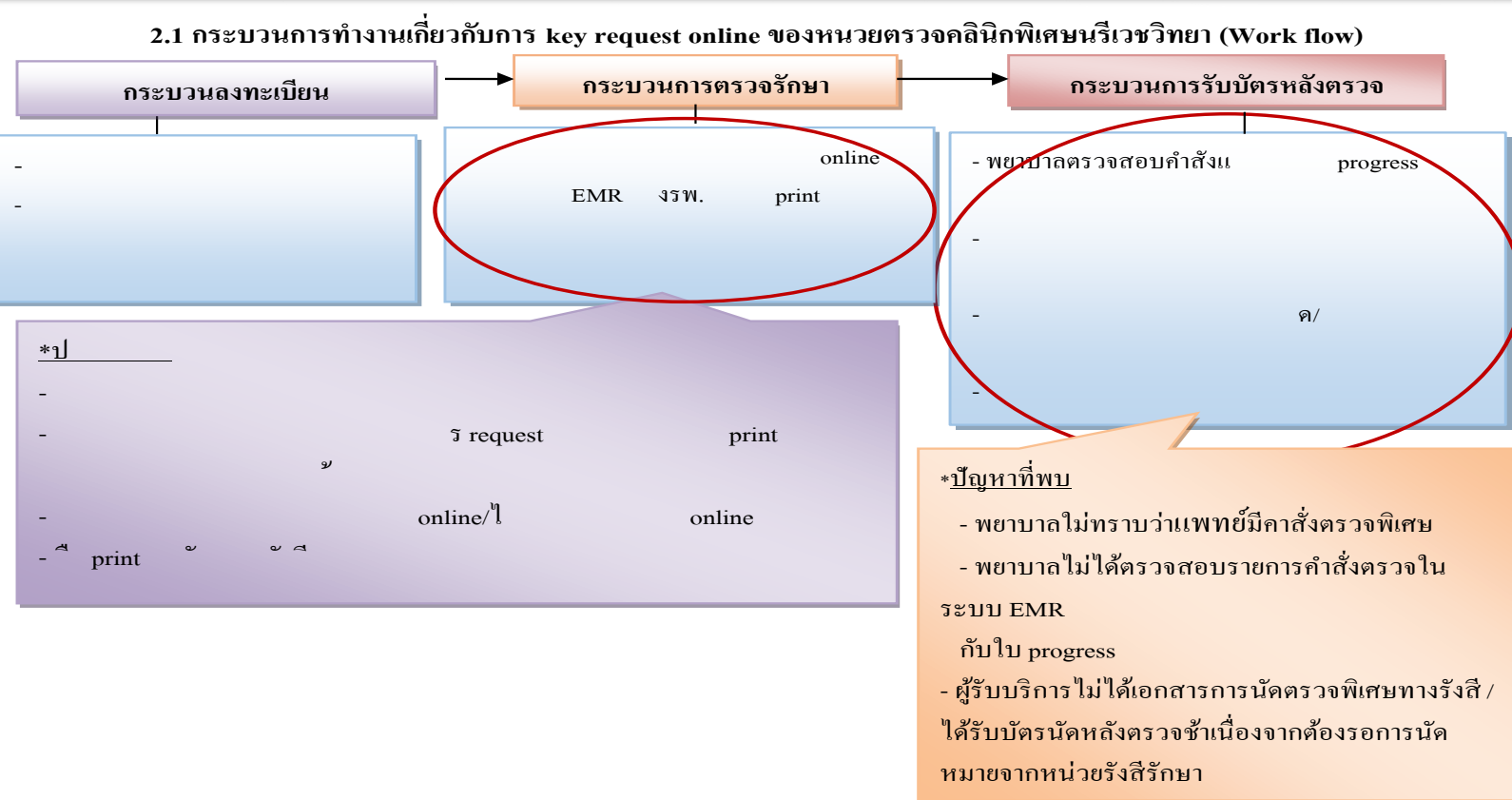
ที่มาและเหตุผล

หน่วยตรวจคลินิกพิเศษนรีเวชวิทยาเปิดให้บริการผู้มารับบริการเฉลี่ยเดือนละ 3,000 ราย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่นอกจากการได้รับยาและการเจาะเลือดเพื่อประเมินภาวะสุขภาพและเป็นข้อมูลในการวินิจฉัยและติดตามอาการของโรคแล้ว การตรวจทางรังสีต่าง ๆ เช่น การตรวจแมมโมแกรม การเอ็กซเรย์ปอด และการตรวจอัลตราซาวด์ต่างๆ แพทย์ได้มีการสั่งทำเป็นจำนวนมากและมีความต่อเนื่องทุก 3 เดือน, 6 เดือน จากการทำงานในระบบเดิมทางหน่วยตรวจจะให้แพทย์เขียนใบ request ต่าง และให้ผู้มารับบริการไปติดต่อด้านห้องตรวจวินิจฉัยต่างๆ ต้นปี 2562 ทางหน่วยรังสีและสารสนเทศได้เริ่มมีการจัดทำระบบการ Key request online ให้ทางคลินิกพิเศษนรีเวชได้รับนโยบายและลงมือปฏิบัติ แต่ในการปฏิบัติงานพบว่าการ Key request online เนื่องจากการใช้ระบบเป็นปริมาณมากทำให้บางครั้งผู้มารับบริการต้องรอเป็นเวลานานกว่าจะได้รับการตอบรับการนัดหมาย ทำให้แพทย์ต้องเสียเวลาในการรอเฉลี่ยรายละเอียดประมาณ 10-15 นาที ทางหน่วยงานจึงได้มีการปรับกระบวนการทำงานใหม่เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการตรวจที่ถูกต้องครบถ้วนตามที่แพทย์พิจารณา ไม่สิ้นเปลืองเวลาในการรอคอยทั้งแพทย์และผู้รับบริการและไม่เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานตามเป้าหมาย 2P Safety ขององค์กร

วัดอุประสงค์

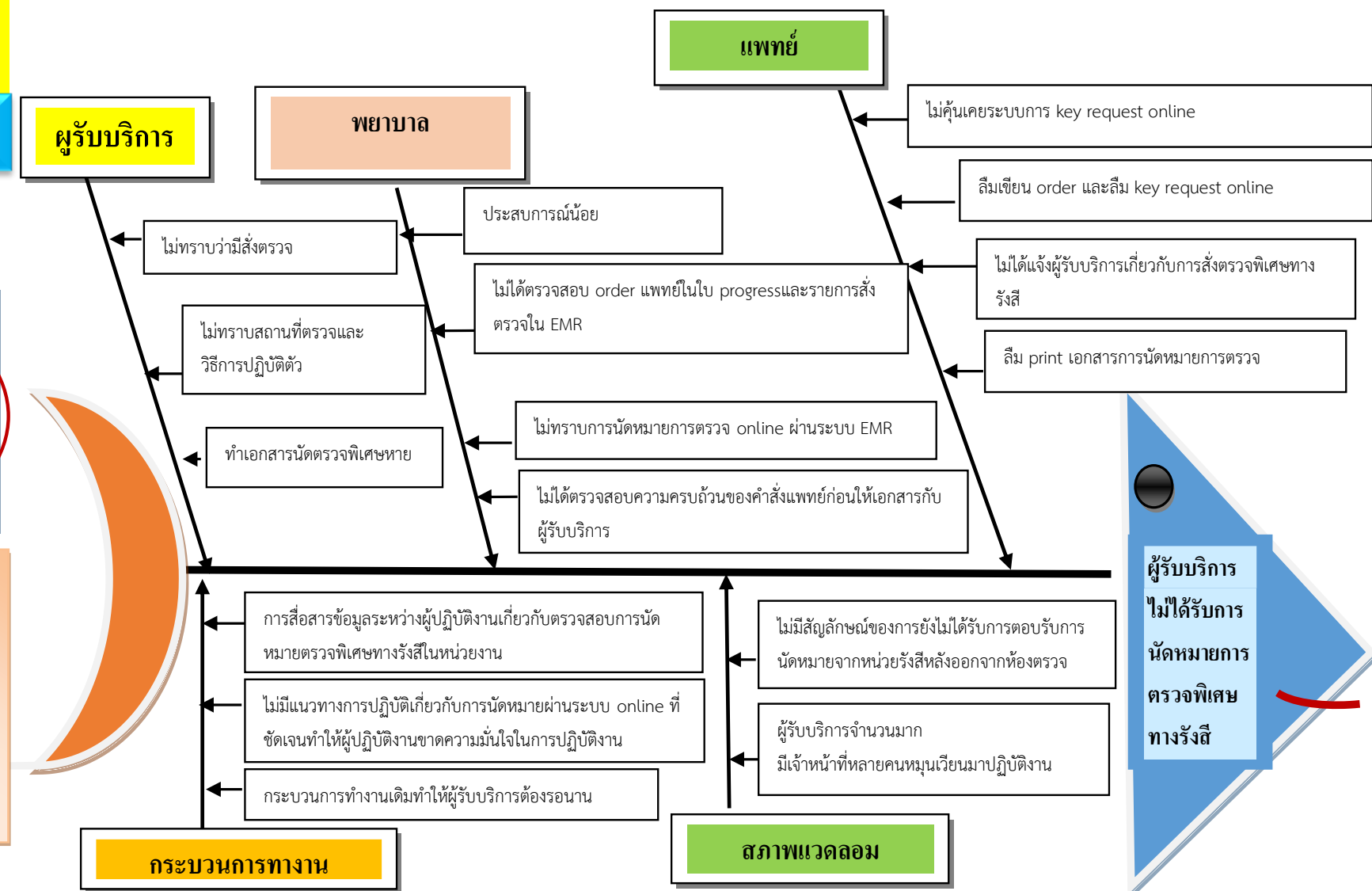
- 1) เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการนัดหมายตรวจพิเศษทางรังสีครบถ้วนถูกต้อง
- 2) เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยเอกสารและลดการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์

Work flow



Root cause analysis

2.2 วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ผู้รับบริการไม่ได้รับการนัดหมายการตรวจพิเศษทางรังสี (Root cause analysis)



กระบวนการปรับปรุง/รูปแบบการปฏิบัติงาน

การปรับปรุง	รายละเอียด	สิ่งที่พบ/ข้อดี/ข้อด้อย	การปรับปรุง	รายละเอียด	สิ่งที่พบ/ข้อดี/ข้อด้อย
ระยะแรก พัฒนาระงับที่ 1 ทดลองปฏิบัติ - ทบทวนการทำงานเกี่ยวกับการ key request online โดยเริ่มจากการ Key CXR online	โดยการประชุมทีมผู้ร่วมงานเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานและกำหนดแนวทางร่วมกัน ดังนี้ - กำหนดแนวทางแก้ไข ระยะที่ 1 - แจ้งเรื่องการ key request online โดยแพทย์ที่ลงตรวจที่คลินิกหรือเวชวิทยา โดยติดต่อสารสนเทศเพื่อดำเนินการส่งตรวจการใช้ระบบ โดยเริ่มจากการศึกษาตรวจ CXR - มอบหมายให้ผู้ช่วยแพทย์ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วนก่อนนำออกมาวางเคาน์เตอร์ภายหลังแพทย์ตรวจเสร็จ - พยาบาลตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารในการตรวจครั้งหน้าให้เรียบร้อย - กรณีมี order ให้ตรวจสอบการ key request online และป้อนใบคำสั่งตรวจออกมา หากตรวจสอบแล้วแพทย์ยังไม่ได้คืนให้ส่งแฟ้มกลับเข้าไปในห้องตรวจเพื่อทำการคืนคำสั่งตรวจ - แนะนำผู้รับบริการทราบถึงการให้ใบตรวจแบบใหม่และแนะนำสถานที่ตรวจในกรณีผู้รับบริการใหม่	ข้อดี - สามารถป้อนคำสั่งตรวจให้ทางแพทย์คืนที่ทันใดในระบบแล้ว - ช่วยลดระยะเวลาเนื่องจากลดขั้นตอนการที่ต้องเดินไปเพื่อขอทำนัดหรือส่งเบียงขอตรวจ ข้อด้อย - แพทย์ส่วนใหญ่ยังไม่คุ้นเคยกับระบบทำให้ใช้เวลาในการทำคืนนัด ถ้ามีจำนวนผู้รับบริการที่นัดไว้มีจำนวนมากกว่าให้เพิ่มระยะเวลาในการรอคอยการตรวจ - แพทย์บางท่านชอบใช้การเขียนคำสั่งลงในกระดาษเหมือนเดิม - ขนาดของใบนัดตรวจค่อนข้างเล็กทำให้หลายครั้งที่ผู้รับบริการไม่ได้ทำการตรวจ - ขนาดได้ทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานและ	พัฒนาระงับที่ 3 ดำเนินการอย่างเป็นทางการ - ปรับวิธีการทำงาน - จัดทำวิธีการทำงานใหม่ร่วมกัน	ปรับกระบวนการทำงานโดยมีเป้าหมายเรื่องการลดการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์โดยไม่จำเป็น 1. จัดทำใบเอกสารที่มองเห็นได้ชัดเจนดีไว้ที่หน้าแฟ้ม หรือใบ progress เพื่อให้ส่งกลับได้ง่าย 2. แจ้งแพทย์และผู้ช่วยว่าหากทำการนัดแล้วยังไม่สามารถนัดได้ให้เก็บเอกสารออกมาจากห้องเพื่อเป็นส่งต่อว่าแพทย์ทำการคืนนัดตรวจแล้วแต่ยังไม่ได้นำตรวจ 3. แจ้งเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ผู้คืนนัด/พยาบาลผู้ให้บัตรนัดหลังตรวจ ตรวจสอพบวันนัดตรวจพิเศษทางรังสีในระบบ EMR หากมีการตอบรับการนัดแล้วให้ป้อนใบนัดตรวจออกมาให้ผู้รับบริการ 4. แนะนำให้ผู้รับบริการใช้ Rama Application ซึ่งจะมีการแจ้งและเตือนการนัดตรวจต่างๆ ที่มีในระบบ EMR ของโรงพยาบาล เช่น ตรวจอัลตราซาวด์ ตรวจแมมโมแกรม เป็นต้น 5. ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และเก็บข้อมูลทุก ๆ 1 เดือนโดยคณะผู้จัดทำ 6. สรุปผลการดำเนินงาน	- ข้อด้อยของระบบเดิมพบว่า - ระยะเวลาในการรอรับจากตรวจเสร็จจนถึงรับเอกสารส่งตรวจบางครั้งทางแผนกส่งได้ทำการ confirm นัดในระบบเรียบร้อยแล้ว (ก่อนเวลา 30 นาที) พยาบาลผู้ให้บัตรนัดหลังตรวจทำการตรวจสอบก่อนทำการป้อนใบนัดตรวจให้ผู้รับบริการและเก็บเอกสารในนำทางไปทำให้เป็นการเพิ่มข้อผิดพลาดโดยไม่จำเป็น - ผู้รับบริการยังต้องมีการเดินไปติดต่อตนเองซึ่งไม่ทางจากระบบเดิม - หากผู้รับบริการทำบัตรนัดตรวจพิเศษทางรังสีสูงหลายสามารถโทรมาถามเจ้าหน้าที่ตรวจสอบในระบบ EMR ได้หากมีการนัดเข้าระบบหรือมาขอรับบัตรนัดในใหม่ได้ ข้อดีของการปรับปรุงระบบ 1. การทำสัญลักษณ์ที่สามารถมองเห็นชัดเจนทำให้พยาบาลผู้ให้บัตรนัดหลังตรวจสามารถตรวจสอบการนัดหมายในระบบอีกครั้งได้หากแพทย์คืนคีย์นัด online มีการนัดแล้วแต่ยังไม่ได้อบรมรับจากหน่วยตรวจ 2. ผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยนัดนานทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ 3. ระบบการทำงานใหม่สร้างระบบการให้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ไม่สิ้นเปลืองโดยไม่จำเป็นและลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้รับบริการทำให้เกิดความพึงพอใจ
พัฒนาระงับที่ 2 - ขยายขอบเขตจากเดิมเป็น Key Ultrasound online และ Mammogram	วิธีติดตาม (เพิ่มเติมจากระยะแรก) ประชุมร่วมกันกับทีมงานในคลินิกพิเศษหรือเวชวิทยาเพื่อหาแนวทางปฏิบัติงานในหน่วยงาน แจ้งพยาบาลรวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้รับทราบเกี่ยวกับข้อปฏิบัติใหม่ในการเพิ่มแนวทางทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการระบบการ key request online - กรณีใบสั่งตรวจ CXR จัดทำตราปั๊มแจ้งตรวจเอกซเรย์ปอดเพื่อนำเข้าให้ผู้รับบริการไม่ลืมตรวจและแนะนำให้ทำล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ก่อนพบแพทย์เพื่อให้ผลตรวจออกทันก่อนพบแพทย์ - กรณีแพทย์คืนคีย์ส่งตรวจทางรังสีแล้วยังไม่ได้มีการตอบรับวันนัดตรวจให้ป้อนเอกสารในนำทางแนบแฟ้ม/ใบ Progress ออกมาด้านนอกแล้วให้ผู้ปวยถือใบไปติดต่อที่หน่วยตรวจพิเศษต่าง ๆ	วิเคราะห์สาเหตุพบว่าระบบเดิมมีข้อด้อยคือ - ระบบเดิมไม่ป้อน request CXR เป็นภาษาอังกฤษทำให้ผู้รับบริการไม่ทราบว่าเป็นใบสั่งตรวจ CXR - เมื่อเริ่มเปิดการ key request online ทุกแผนกทั้งโรงพยาบาลทำการตอบรับในการนัดตรวจค่อนข้างช้า - ต้องมีการ confirm นัดจากระบบอย่างน้อย 30 นาที กรณีการนัด Ultrasound / Mammogram - แพทย์ต้องป้อนเอกสารในนำทางเพื่อให้ผู้รับบริการนำไปติดต่อที่แผนกรับคีย์อีกครั้ง			

ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.ประชุมทีมผู้ปฏิบัติงาน		หัวหน้าคลินิกพิเศษนรีเวชวิทยา
2.สุ่ม	ก 3	หัวหน้าคลินิกพิเศษนรีเวชวิทยา
3.รายงาน CASE	Incident	หัวหน้าคลินิกพิเศษนรีเวชวิทยาและทีมรับผิดชอบ

ผลการปรับปรุง

จำนวนผู้รับบริการได้รับการนัดหมายตรวจพิเศษทางรังสีครบถ้วนถูกต้อง
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีกระบวนการ
ทำงานร่วมกันเป็นทีมในหน่วยงาน
มีการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อการวางแผนและนำมา
ปรับปรุงพัฒนางานที่มีประสิทธิภาพ