

ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เพื่อผู้ป่วยที่มาทำ Serum Eye Drop

นางสาวภัทรานิษฐ์ ชูช่วย , นางสาวพร สิทธิเดช , นางเพ็ญศิริ วงษ์สุรภินันท์ , นางนงเยาว์ เอมถมยา และนางสาวสุนทร พยุงวงศ์

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจักษุ ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจักษุให้บริการผู้ป่วยที่ต้องเข้ารับการทำ Serum eye drop จากสถิติย้อนหลังปีพ.ศ.2559 – 2561 มีผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจ ร้องเรียนระบบการให้บริการมีจำนวน 5 , 4 และ 6 รายต่อปีตามลำดับ สาเหตุจากกระบวนการทำ Serum eye drop ยังไม่มีหน่วยงานที่เป็น one stop service ทำให้ขั้นตอนการทำซับซ้อนยุ่งยากต้องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เช่น ห้องเจาะเลือด, ห้องปฏิบัติการวิจักษณ์ฯ ซึ่งปัญหาที่พบคือ ผู้ป่วยขอให้เจ้าหน้าที่ดูดเลือดออกมามากกว่า100 ซีซี แต่หลังจากเจาะเลือดแล้ว ผู้ป่วยมีอาการเป็นลม รวมถึงปัญหาในด้านระบบบริการที่ไม่มีการกำหนดจำนวนผู้เข้ารับบริการ ทำให้ในแต่ละวันมีผู้ป่วยจำนวนมาก ระยะเวลารอคอยนาน

วัตถุประสงค์

เพื่อลดอัตราการร้องเรียนระบบการให้บริการการทำ Serum eye drop

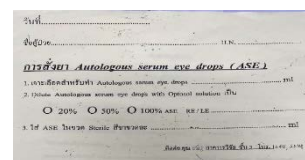
กิจกรรมการพัฒนา

ก่อนดำเนินการ

- แพทย์เขียนคำสั่งลงในใบ Progress note จากนั้นพยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาลคัดลอก Order ลงในกระดาษให้ผู้ป่วยถือไปติดต่อที่ห้องเจาะเลือด
- กำหนดวันเข้ารับบริการ เฉพาะวันอังคาร และพฤหัสบดี ไม่จำกัดจำนวนผู้เข้ารับบริการ

การปรับปรุงระยะที่ 1

- จัดทำใบสั่งเจาะเลือด ตามรูป

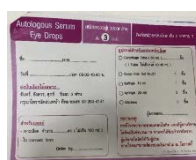
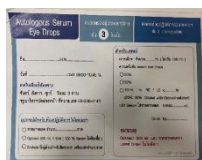


การปรับปรุงระยะที่ 2

- ยังคงใช้ใบสั่งเจาะเลือดที่จัดทำขึ้นจากการปรับปรุงระยะที่ 1
- ประสานงานห้องเจาะเลือดเพื่อกำหนดจำนวนผู้ป่วยในการให้บริการในแต่ละวัน และเพิ่มวันให้บริการเป็น 3 วัน คือ วันจันทร์, พุธ และศุกร์

การปรับปรุงระยะที่ 3

- เปลี่ยนแปลงสถานที่ในการเจาะเลือดเป็นหน่วยคลังเลือด อาคาร 1 ชั้น 2
- จัดทำใบสั่งเจาะเลือดขึ้นใหม่ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ Autologous Serum eye drop (สำหรับผู้ป่วยที่ปั่นเลือดตัวเอง) และ Allogeneic Serum eye drop (สำหรับญาติที่มาปั่นเลือดให้ผู้ป่วย) ตามรูป



การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ (/ ปี)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ		
			ระยะที่ 1	ระยะที่ 2	ระยะที่3
อัตราการร้องเรียนระบบการให้บริการ การทำ Serum eye drop ลดลง	0 %	2.4 % (5 ฉบับ)	1.53% (4 ฉบับ)	1.76% (6 ฉบับ)	0 % (0 ฉบับ)

- ผู้รับบริการพึงพอใจในการสื่อสารมากขึ้น จำนวนจดหมายร้องเรียนระบบการให้บริการการทำ Serum eye drop ลดลง ผู้ป่วยใช้เวลารอเจาะเลือดเร็วขึ้น การเดินทางไปตามจุดที่ให้บริการสามารถไปได้ถูกต้อง
- เจ้าหน้าที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจักษุสามารถทำงานได้ง่ายขึ้นมีการทวนสอบรายการอุปกรณ์ที่ต้องใช้ และให้ข้อมูลได้ครบถ้วน รวมถึงข้อมูลการสั่งทำ Serum eye drop ของแพทย์ครบทั้งจำนวนและขนาดที่ต้องใช้
- เปลี่ยนสถานที่เจาะเลือด ผู้ป่วยสามารถนอนพักได้หลังจากดูดเลือดออกมาในปริมาณมาก ลดการเวียนศีรษะ เป็นลม

การเรียนรู้ที่ได้รับ

- ทราบข้อบกพร่องในกระบวนการให้บริการ, เอกสารใบสั่งเจาะเลือด และสถานที่ให้บริการกับผู้ป่วย
- สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการออกแบบทำแผนที่มาประยุกต์ใช้ได้อย่างสร้างสรรค์