



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงาน

ส่วนที่ 1

☒ ผลงานใหม่ ☐ ผลงานเดิมต่อยอด/ขยายผล (พัฒนา ปรับปรุง)	สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน เลขที่กลุ่ม <u>127</u> /..... วันลงทะเบียน.....
การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่...../... ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวด และที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
☒ ไม่ต้องการต่อยอดผลงานเป็น R2R	
☐ *ต้องการต่อยอดผลงานเป็น R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด		
ด้านคลินิก (Clinical)	☐ Safe Surgery ☐ Infection Control ☐ Medication Safety ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	☒ Patient Care Process ☐ Line , Tube & Catheter ☐ Emergency Response
ด้านสนับสนุน (Non Clinical)	☐ ความปลอดภัย [Safety] ☒ ต้นทุน / ความคุ้มค่า [Cost]	☒ คุณภาพ / สิ่งสูญเปล่า [Quality (waste)*] ☒ ครอบคลุมเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Delivery]

ส่วนที่ 2 ชื่อเรื่อง / โครงการ “ มาจัดการ online กับทีมคลินิกพิเศษรีเวชวิทยา ”

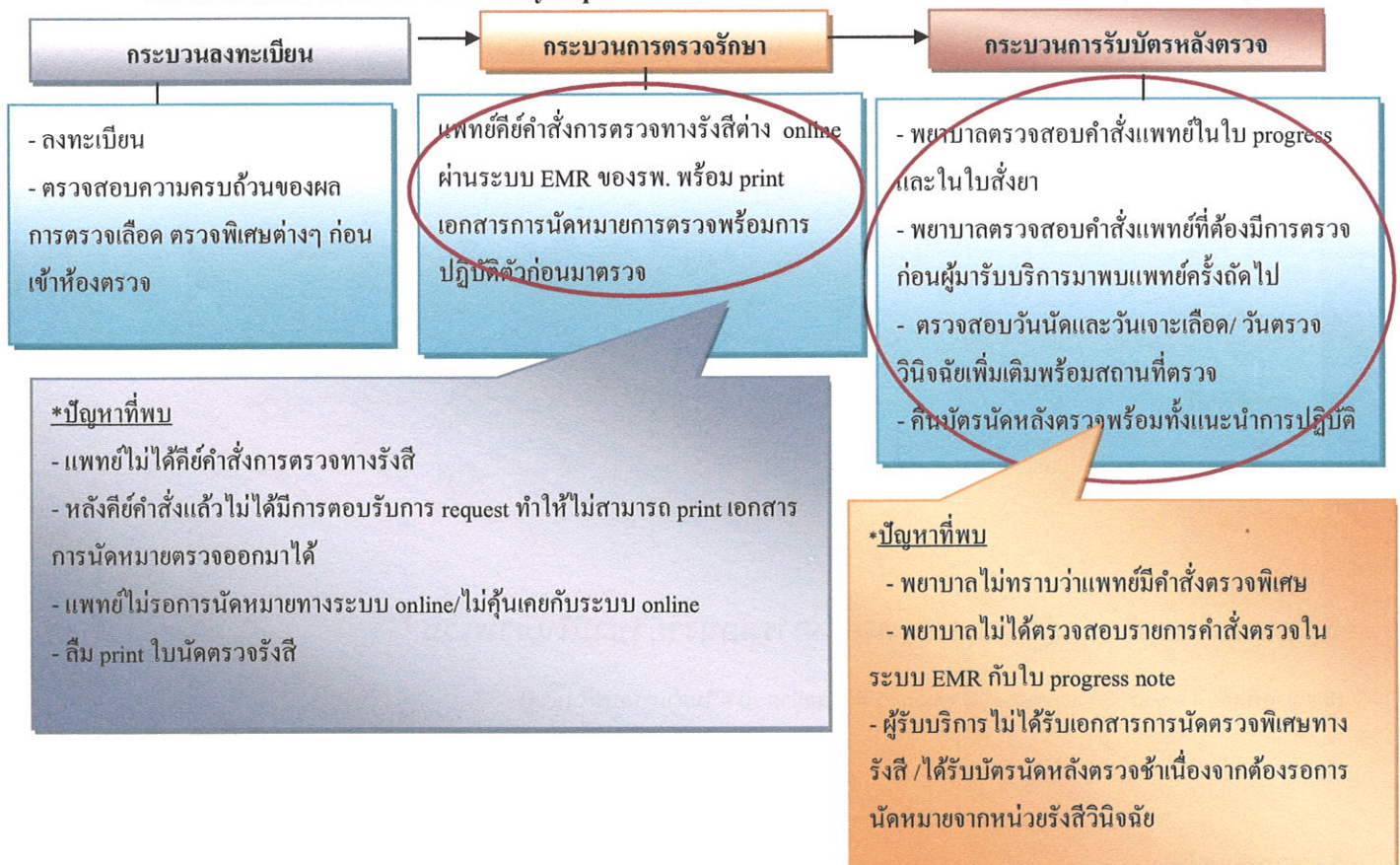
1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

หน่วยตรวจคลินิกพิเศษรีเวชวิทยาเปิดให้บริการผู้มารับบริการเฉลี่ยเดือนละ 3,000 ราย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่นอกจากการได้รับยา ตรวจเลือดเพื่อประเมินภาวะสุขภาพและเป็นข้อมูลในการวินิจฉัยและติดตามอาการของโรคแล้ว การตรวจทางรังสีต่าง ๆ เช่น การตรวจแมมโมแกรม การเอ็กซเรย์ปอด และการตรวจอัลตราซาวด์ต่างๆ ก็ยังเป็นสิ่งจำเป็นที่แพทย์ได้มีการสั่งทำเป็นจำนวนมากในผู้มารับบริการทุกคนอย่างต่อเนื่องทุก 3 เดือน, 6 เดือนและ 1 ปี

จากการทำงานในระบบเดิมทางหน่วยตรวจจะให้แพทย์เขียนใบ request ต่างๆ และให้ผู้มารับบริการไปติดต่อนัดตามห้องตรวจวินิจฉัยที่กำหนด ต้นปี พ.ศ. 2562 ทางหน่วยรังสีและสารสนเทศได้เริ่มมีการจัดทำระบบการ Key request online ให้ทางคลินิกพิเศษรีเวชได้รับนโยบายและลงมือปฏิบัติ แต่ในการปฏิบัติงานพบว่าในการ Key request online มีการใช้ระบบเป็นปริมาณมากขึ้นทำให้บางครั้งผู้มารับบริการต้องรอเป็นเวลานานกว่าจะได้รับการตอบรับการนัดหมาย ทำให้แพทย์ต้องเสียเวลาในการรอเฉลี่ยรายละประมาณ 10-15 นาที ทางหน่วยงานจึงได้มีการปรับกระบวนการทำงานใหม่เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการตรวจที่ถูกต้องครบถ้วนตามที่แพทย์พิจารณา ไม่สิ้นเปลืองเวลาในการรอคอยทั้งแพทย์และผู้รับบริการและไม่เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานตามเป้าหมาย 2P Safety ขององค์กร

2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (root cause analysis)

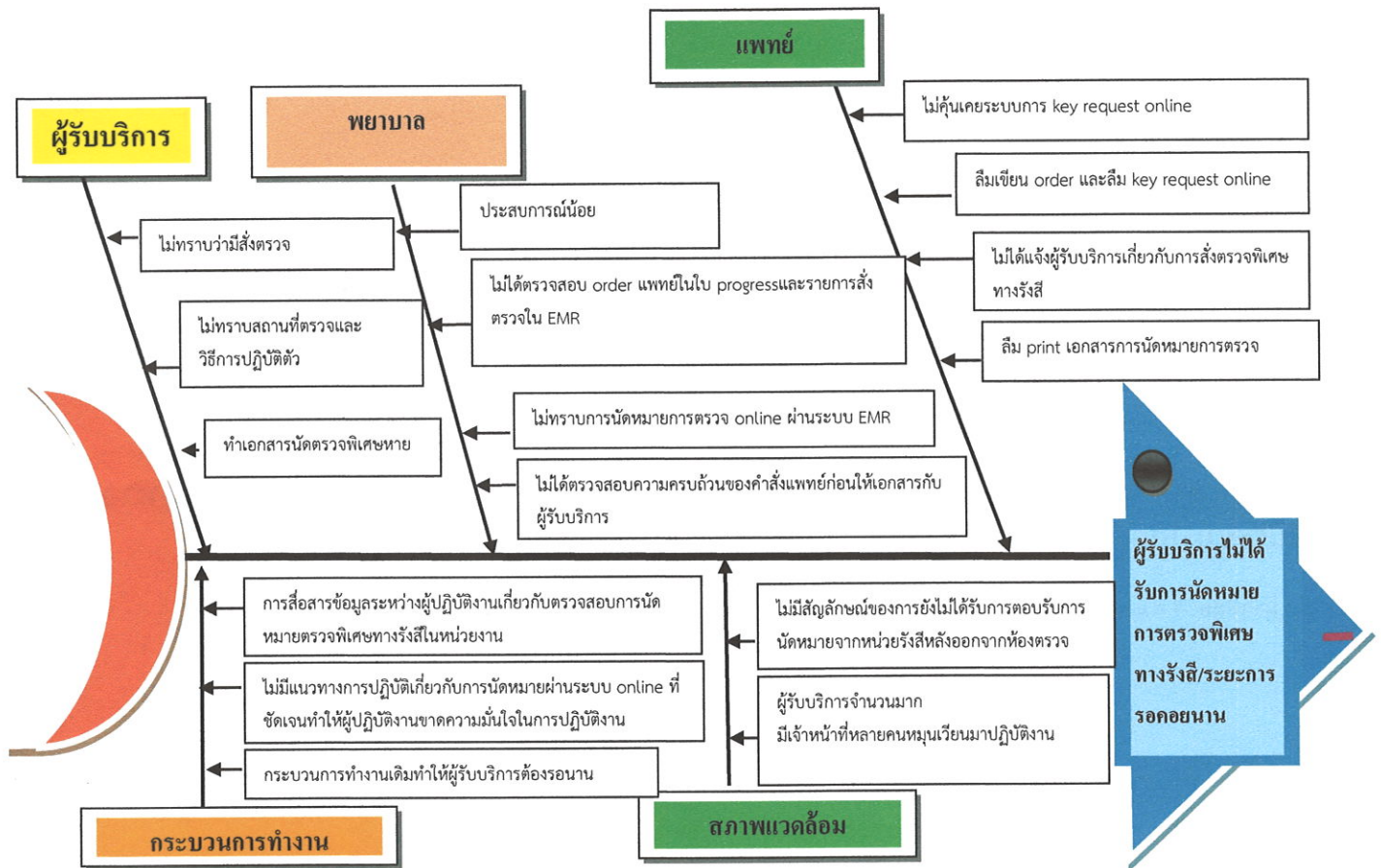
2.1 กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการ key request online ของหน่วยตรวจคลินิกพิเศษรีเวชวิทยา (Work flow)



จากปัญหาที่พบจึงได้มีการพัฒนาระบบนัดตรวจทางรังสีของคลินิกพิเศษรีเวชวิทยาขึ้นเพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาดังต่อไปนี้

2.2 วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ผู้รับบริการไม่ได้รับการนัดหมายการตรวจทางรังสีตามแผนการรักษาของแพทย์ และระยะเวลาการรอกอยนาน

(Root cause analysis)



3. วัตถุประสงค์ หรือ มาตรการ / แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

3.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับการนัดหมายตรวจพิเศษทางรังสีครบถ้วนถูกต้อง
- 2) เพื่อลดระยะเวลาการรอกอยเอกสารและลดการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์

3.2 มาตรการ / แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

- 1) **Plan:** ประชุมร่วมหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันของเจ้าหน้าที่คลินิกพิเศษนรีเวชวิทยาเกี่ยวกับการปรับกระบวนการ key request online และป้องกันการเกิดข้อบกพร่องจากเหตุการณ์ที่ผ่านมา โดยคณะผู้จัดทำและหัวหน้าคลินิกพิเศษนรีเวชวิทยา
- 2) **Do:** แจ้งพยาบาลรวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้รับทราบเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- 3) **Check:** ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และเก็บข้อมูลการพัฒนาระบบให้บริการแบบ key request online ทุก ๆ 1 เดือนและปรับปรุงกระบวนการที่ยังมีปัญหาโดยคณะผู้จัดทำ

4) Act: สรุปผลการดำเนินงานและจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเรื่องแนวทางการปฏิบัติการนัดหมายโดยวิธี key request online ที่มีประสิทธิภาพ

การปรับปรุง	วิธีการปรับปรุง	สิ่งที่พบ ข้อดี/ข้อด้อย
ระยะแรก พัฒนาครั้งที่ 1 ทดลองปฏิบัติ - ทบทวนการทำงานเกี่ยวกับการ key request online โดยเริ่มจากการ Key CXR online	โดยการประชุมทีมผู้ร่วมงานเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานและกำหนดแนวทางร่วมกัน ดังนี้ <u>กำหนดแนวทางแก้ไข ระยะที่ 1</u> - แจ้งเรื่องการ key request online โดยแพทย์ที่ลงตรวจที่คลินิกนรีเวชวิทยา โดยติดต่อบุคลากรเพื่อดำเนินการนัดหมายการใช้ระบบ โดยเริ่มจากการนัดหมายการตรวจ CXR - มอบหมายให้ผู้ช่วยแพทย์ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วนก่อนนำออกมาวางเคาน์เตอร์ภายหลังแพทย์ตรวจเสร็จ - พยาบาลตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารในการตรวจครั้งหน้าให้เรียบร้อย - กรณีมี order ให้ตรวจสอบการ key request online และพิมพ์ใบคำสั่งตรวจออกมา หากตรวจสอบแล้วแพทย์ยังไม่ได้สั่งให้ส่งแฟ้มกลับเข้าไปในห้องตรวจเพื่อทำการนัดหมายคำสั่งตรวจ - แนะนำผู้รับบริการทราบถึงการใช้ใบตรวจแบบใหม่และแนะนำสถานที่ตรวจในกรณีผู้รับบริการใหม่	<u>ข้อดี</u> - สามารถพิมพ์คำสั่งตรวจได้หากแพทย์สั่งทำนัดในระบบแล้ว - ช่วยลดกระดาษเนื่องจากลดขั้นตอนการต้องเดินไปเพื่อขอทำนัดหรือลงทะเบียนขอตรวจ <u>ข้อด้อย</u> - แพทย์ส่วนใหญ่ยังไม่คุ้นเคยกับระบบทำให้ใช้เวลาในการทำคีย์นัดนาน ถ้ามีจำนวนผู้รับบริการที่นัดไว้มีจำนวนมากทำให้เพิ่มระยะเวลาในการรอคอยการตรวจ - แพทย์บางท่านขอใช้การเขียนคำสั่งลงในใบ Request เดิม - ขนาดของใบนัดตรวจค่อนข้างเล็กทำให้หลายครั้งที่ผู้รับบริการไม่ได้ทำการตรวจ
พัฒนาครั้งที่ 2 - ขยายขอบเขตจากเดิมเป็น Key Ultrasound online และ Mammogram	- วิเคราะห์ตาม (เพิ่มเติมจากระยะแรก) ประชุมร่วมกันกับทีมงานในคลินิกพิเศษนรีเวชวิทยาเพื่อหาแนวทางปฏิบัติงานในหน่วยงาน แจ้งพยาบาลรวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ทราบเกี่ยวกับข้อปฏิบัติใหม่ในการเพิ่มแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการระบบการ key request online - กรณีใบสั่งตรวจ CXR จัดทำตราปั๊มแจ้งตรวจเอกซเรย์ปอดเพื่อเน้นย้ำให้ผู้รับบริการไม่ลืมตรวจและแนะนำให้ทำล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ก่อนพบแพทย์เพื่อให้ผลตรวจออกทันก่อนพบแพทย์ - กรณีแพทย์สั่งตรวจทางรังสีแล้วยังไม่ได้มีการตอบรับวันนัดตรวจให้พิมพ์เอกสารใบนำทางแนบแฟ้ม/ใบ Progress ออกมาด้านนอกแล้วให้ผู้ป่วยถือใบไปติดต่อที่หน่วยตรวจพิเศษต่าง ๆ	<u>ทีมงานได้ทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานและวิเคราะห์สาเหตุพบว่าระบบเดิมมีข้อด้อยคือ</u> - ระบบเดิมในใบ request CXR เป็นภาษาอังกฤษทำให้ผู้รับบริการไม่ทราบว่า เป็นใบสั่งตรวจ CXR - เมื่อเริ่มเปิดการ key request online ทุกแผนกทั้งโรงพยาบาลทำให้การตอบรับในการนัดตรวจค่อนข้างช้า - ต้องมีการรอ confirm นัดจากระบบอย่างน้อย 30 นาที กรณีการนัด Ultrasound / Mammogram - หลังจากแพทย์คีย์คำสั่ง online ผู้ช่วยแพทย์พิมพ์เอกสารใบนำทางเพื่อให้ผู้รับบริการนำไปติดต่อที่แผนกวันนัดอีกครั้ง

		-ไม่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ปฏิบัติงานสับสนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน - มีพยาบาล/เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์หมุนเวียนมาทำงานใหม่จำนวนหลายคนทำให้ขาดประสบการณ์และการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการกรณี key request online
พัฒนาระยะที่ 3 ดำเนินการอย่างเป็นทางการ -ปรับวิธีการทำงาน -จัดทำวิธีการทำงานใหม่ร่วมกัน 1. นำใบแจ้งการ Key order ไว้ที่หน้าเพิ่มหลังออกจากห้องตรวจ 2. เจ้าหน้าที่พยาบาลตรวจสอบเอกสาร หากมีการตอบรับการนัดหมายแล้วให้ print เอกสารให้ผู้รับบริการ	ปรับกระบวนการทำงานโดยมีเป้าหมายเรื่องการลดการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์โดยไม่จำเป็น 1. จัดทำใบเอกสารที่มองเห็นได้ชัดเจนคิดว่าที่หน้าเพิ่ม หรือใบ progress เพื่อให้สังเกตได้ง่าย 2. แจ้งแพทย์และผู้ช่วยว่าหากทำการนัดแล้วยังไม่สามารถนัดได้ให้เน้นเอกสารออกมาจากห้องเพื่อเป็นส่งต่อว่าแพทย์ทำการคิยนัดตรวจแล้วแต่ยังไม่ได้วันตรวจ 3. แจ้งเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ผู้คิยนัด/พยาบาลผู้ให้บัตรนัดหลังตรวจ ตรวจสอบวันนัดตรวจพิเศษทางรังสีในระบบ EMR หากมีการตอบรับการนัดแล้วให้ปรี้นใบนัดตรวจออกมายให้ผู้รับบริการ 4. แนะนำให้ผู้รับบริการใช้ Rama Application ซึ่งจะมีการแจ้งและเตือนการนัดตรวจต่างๆ ที่มีในระบบ EMR ของโรงพยาบาล เช่น ตรวจอัลตราซาวด์ ตรวจแมมโมแกรม เป็นต้น 5. ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และเก็บข้อมูลทุก ๆ 1 เดือนโดยคณะผู้จัดทำ 6. สรุปผลการดำเนินงาน 3. หากยังไม่มีการตอบรับการนัดหมายจากแผนกรังสีให้คิดใบนำทางที่บัตรนัดของผู้รับบริการพร้อมแนะนำให้ไปติดต่อหลังจากติดต่อห้องยา การเงินเรียบร้อยแล้ว	ข้อดีของระบบเดิมพบว่า - ระยะเวลาในการรอนับจากตรวจเสร็จจนถึงรับเอกสารหลังตรวจบางครั้งทางแผนกรังสีได้ทำการ confirm นัดในระบบเรียบร้อยแล้ว (ก่อนเวลา 30 นาที) พยาบาลผู้ให้บัตรนัดหลังตรวจทำการตรวจสอบก่อนทำการปรี้นใบนัดตรวจให้ผู้รับบริการและทิ้งเอกสารใบนำทางไปทำให้เป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยไม่จำเป็น - ผู้รับบริการยังต้องมีการเดินไปติดต่อนัดเองซึ่งไม่ต่างจากระบบเดิม ข้อดี - หากผู้รับบริการทำบัตรนัดตรวจพิเศษทางรังสีสูญหายสามารถโทรมาถามเจ้าหน้าที่ตรวจสอบในระบบ EMR ได้หากมีการนัดเข้าระบบหรือมาขอพิมพ์บัตรนัดใบใหม่ได้ ข้อดีของการปรับปรุงระบบ 1. การทำสัญลักษณ์ที่สามารถมองเห็นชัดเจนทำให้พยาบาลผู้ให้บัตรนัดหลังตรวจสามารถตรวจสอบการนัดหมายในระบบอีกครั้งได้หากแพทย์ลืมคิยนัด online มี การนัดแล้วแต่ยังไม่ได้ตอบรับจากหน่วยตรวจ 2. ผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยนัดนานทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ 3. ระบบการทำงานใหม่สร้างระบบการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ไม่สิ้นเปลืองโดยไม่จำเป็น และลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้รับบริการทำให้เกิดความพึงพอใจ

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ)

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการปี 2562-2563						ผู้รับผิดชอบ / หน่วยงาน		
	ม.ค.-มี.ค. 62		เม.ย.-มิ.ย.62		ก.ค.-ต.ค.62			พ.ย.62- มี.ค.63	
1.วางแผน/ประชุมหาแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานและกำหนด แนวทางร่วมกัน (Plan 1)								นางสุวิมล คงรอด/น.ส. ยิ่งขวัญ /น.ส. วรรณณี	
2. กำหนดภาระงานและมอบหมายหน้าที่ความ รับผิดชอบ (Plan 1)								ทีมงานและหัวหน้า คลินิกพิเศษรีเวชวิทยา	
3. ทดลองปฏิบัติระยะที่1 (Do 1)								เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ เกี่ยวข้องประจำ หน่วยงาน	
4. ประเมินผลระยะที่ 1 และสรุปปัญหาที่พบ (Check+ Act 1)								ทีมงานและหัวหน้า คลินิกพิเศษรีเวชวิทยา	
5. ประชุมร่วมกันกับทีมงานในคลินิกพิเศษรี เวชวิทยาเพื่อหาแนวทางปฏิบัติงานใหม่ในการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการนัดตรวจ ตรวจพิเศษทางรังสี (Plan 2)								น.ส.ยิ่งขวัญ อยู่รัตน์ นางสาววรรณณี จารุ ศักดิ์ และหัวหน้าคลินิก พิเศษรีเวชวิทยา	
6.ปฏิบัติระยะที่ 2 (Do 2)									เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ เกี่ยวข้องประจำ หน่วยงาน
7.ประเมินผลระยะที่ 2 และสรุปปัญหาที่พบ (Check+ Act2)									ทีมงานและหัวหน้า คลินิกพิเศษรีเวชวิทยา

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)		
		ก่อนดำเนินการ (ม.ค.-มี.ค. 62)	หลังดำเนินการครั้งที่ 1 (เม.ย.-ต.ค.62)	หลังดำเนินการครั้งที่ 2 (พ.ย. 62-มี.ค.63)
1.อัตราผู้รับบริการ ได้รับการนัดหมายตรวจพิเศษ ทางรังสีครบถ้วนถูกต้อง	100 %	-	90 %	100 %
2.อัตราการลดระยะเวลาการรอคอยเอกสารและ ลดการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์	95 %	80 %	85 %	95 %

6. ผลลัพธ์ / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

- 6.1 จำนวนผู้รับบริการที่ไม่ได้รับการนัดหมายตรวจพิเศษทางรังสีครบถ้วนถูกต้องจำนวน 0 ราย
- 6.2 สร้างระบบการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ไม่สิ้นเปลืองโดยไม่จำเป็น
- 6.3 ลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้รับบริการทำให้เกิดความพึงพอใจ
- 6.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 6.5 จัดทำเป็น Work Instruction (WI) ในการปฏิบัติงาน

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

- 7.1 มีกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีมในหน่วยงาน
- 7.2 การวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อการวางแผนและนำมาปรับปรุงพัฒนางานที่มี

ประสิทธิภาพ

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.ประชุมทีมผู้ปฏิบัติงาน	ประเมินและติดตามผลงานทุกเดือน	หัวหน้าคลินิกพิเศษรีเวชวิทยา
2.สุ่มทวนสอบกระบวนการทำงานและความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน	ทุก 3 เดือน	หัวหน้าคลินิกพิเศษรีเวชวิทยา
3.รายงาน CASE	เกิด Incident	หัวหน้าคลินิกพิเศษรีเวชวิทยาและทีมรับผิดชอบ

9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

เพิ่มเติมการนิเทศงานในพยาบาลและบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเกี่ยวกับการมองปัญหาที่เกิดขึ้นหน้างานหรือโอกาสในการพัฒนาหรือการลดภาระงาน ลดวงรอบในการทำงานเพื่อให้การบริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย ส่งเสริมให้ผู้รับบริการประทับใจและอยากเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลรามารับดี