

คลินิก PEG One – Stop Service

นางสาวเชมณัฐ ยูทวิสุทธิ

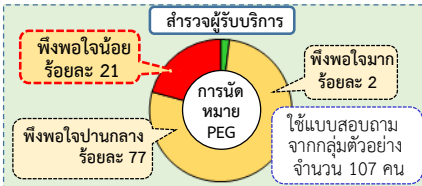
หน่วยงานศูนย์ส่องกล้องระบบทางเดินอาหารและห้องปฏิบัติการประสาททางเดินอาหารฯ ศูนย์ความเป็นเลิศ

ที่มาและเหตุผล

โครงการ คลินิก PEG One-Stop Service จัดทำขึ้น เนื่องจากเล็งเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยที่เข้ามาขอรับบริการใส่สายอาหารที่หน้าท้องซึ่งต้องการการดูแลและช่วยเหลือให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว เพื่อป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อน คลินิก PEG One-Stop Service จึงเป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการทั้งในด้านขั้นตอนการขอรับบริการที่ยุ้งยากและใช้เวลานานในการติดต่อประสานงาน และเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับประโยชน์สูงสุด คลินิก PEG One-Stop Service ยังได้ผนวกการให้บริการด้านความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติตนก่อน ขณะทำและหลังการรับบริการร่วมด้วย การริเริ่มโครงการ PEG One-Stop Service นอกจากจะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการขอเข้ารับบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการแล้ว ยังเป็นโครงการที่ส่งเสริมให้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักทั้งยังเป็นการแสดงความเอื้ออาทรที่โรงพยาบาลมอบให้ผู้รับบริการซึ่งได้รับความทุกข์ทรมานจากการเจ็บป่วยทางกายให้รู้สึกผ่อนคลายเข้าถึงการรักษายาบาลได้โดยง่ายด้วยการบริการที่ดีและมีคุณภาพ

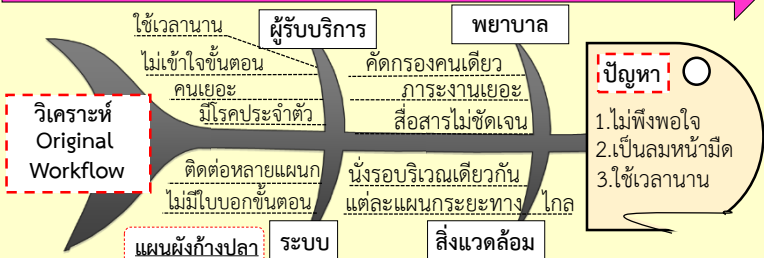
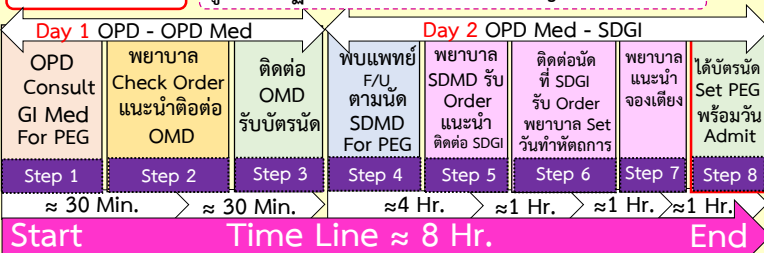
วัตถุประสงค์

- 1.เพื่อจัดทำคลินิก PEG One-Stop Service
- 2.เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลาและขั้นตอนการนัดหมาย
- 3.เพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ



ลักษณะโครงการ

รูปแบบปฏิบัติงานกระบวนการเดิม Original Workflow

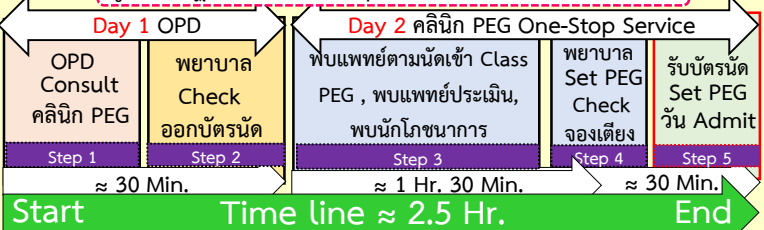


ใช้ Knowledge Management , Brainstorm หาข้อมูลรอบด้าน Mind Map นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระบวนการทำงานใหม่ (New Workflow) PEG One-Stop Service กำหนดเป้าหมายชัดเจน

- 1)ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ 2)ลดขั้นตอนเหลือ 5 ขั้นตอน 3)ลดระยะเวลาเหลือ <3 ชม. 4)เพิ่มความสะดวก ความพึงพอใจ 5)เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตน 6)ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะทีมงาน

ต่อเนื่องเพื่อรักษามาตรฐาน 7) ควบคุมติดตามอย่างต่อเนื่อง Monitoring Follow up

รูปแบบปฏิบัติงานหลังปรับปรุงกระบวนการใหม่ New Workflow



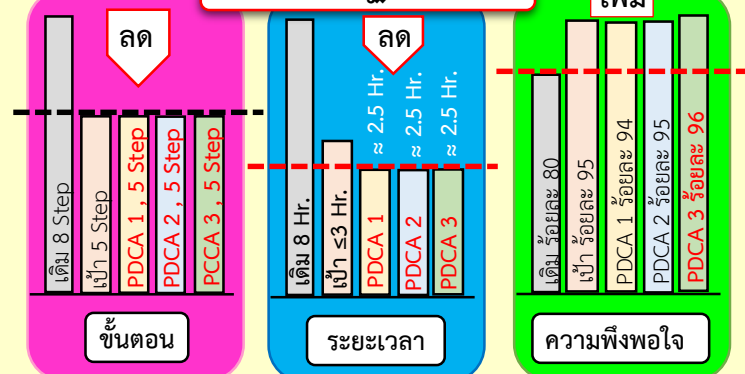
Project Master Plan

Start Project

Activity Plan	M5	M6	M7	M8	M9	M10-12	To Date
Team Analyze and plan							
Start PEG One-Stop							
PDCA 1							
PDCA 2							
PDCA 3							
PDCA 4							

2 July

ผลการปฏิบัติงาน



ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ

ใช้เครื่องมือคุณภาพ แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ทำ PDCA ครั้งที่ 1 จำนวน 21 ราย,ครั้งที่ 2 จำนวน 12 ราย และ ครั้งที่ 3 จำนวน 23 ราย 1) ขั้นตอนการนัดหมายจากเดิม 8 ขั้นตอน ลดเหลือเพียง 5 ขั้นตอน 2) ระยะเวลาจากเดิม 8 ชม.ลดเหลือเพียง 2.5 ชม. 3)ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเดิมร้อยละ 80 เพิ่มขึ้นถึง ร้อยละ 96 ซึ่งได้ตามเป้าหมายของโครงการ

ประโยชน์และผลลัพธ์

1	2	3	4
คุณภาพบริการ	ผู้รับบริการ	การเรียนรู้	การขยาย
1)สะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาขั้นตอนนัดหมาย	1)ใช้เวลาใน รพ.น้อยลง	1)เกิดการวิเคราะห์วางแผนพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพต่อเนื่อง และนำไปปฏิบัติ	1)ใช้เป็น Pilot Model กับหัตถการอื่นๆ หน่วยงานอื่นในโรงพยาบาลหรือหน่วยงานของโรงพยาบาลอื่นๆได้
2)ลดภาระงาน ความซ้ำซ้อนของงาน	2)ลดความเสี่ยงต่อการหน้ามืด เป็นลม คลายความกังวล	2)Teamwork ,Work Smart Service Mind , Quality Control ,Keep Walking Standard	2) สามารถพัฒนาต่อยอดได้ ให้ดีขึ้นได้
3)เป็นแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพ	3)พยาบาลให้ความรู้ก่อนทำ ขณะทำ และหลังทำหัตถการ		

PEG One-Stop Service สำเร็จได้ตามเป้าหมาย สอดคล้องวัตถุประสงค์ของโครงการ



ภาพพิธีเปิดวันที่ 2 กค.62



ภาพทีมงาน PEG One-Stop Service



ภาพการปฏิบัติงาน



ภาพการปฏิบัติงาน

สรุป

จัดทำกระบวนการทำงานใหม่ (New Workflow) เปิดให้บริการ PEG One-Stop Service ลดขั้นตอนจาก 8 เหลือ 5 ขั้นตอน ลดระยะเวลาจาก 8 ชม.เหลือ 2.5 ชม. ความพึงพอใจจากร้อยละ 80 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 96% และผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ สำหรับการรับบริการ ได้ตามเป้าหมายของโครงการ