



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงาน (F-QF-001)

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☐ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☐ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวดและที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☐ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

*หมายเหตุ : 1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ข้อ 5
 2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

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

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่กลุ่ม.....

วันที่รับข้อมูล.....

ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง / โครงการ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เพื่อผู้ป่วยที่มาทำ Serum Eye Drop

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

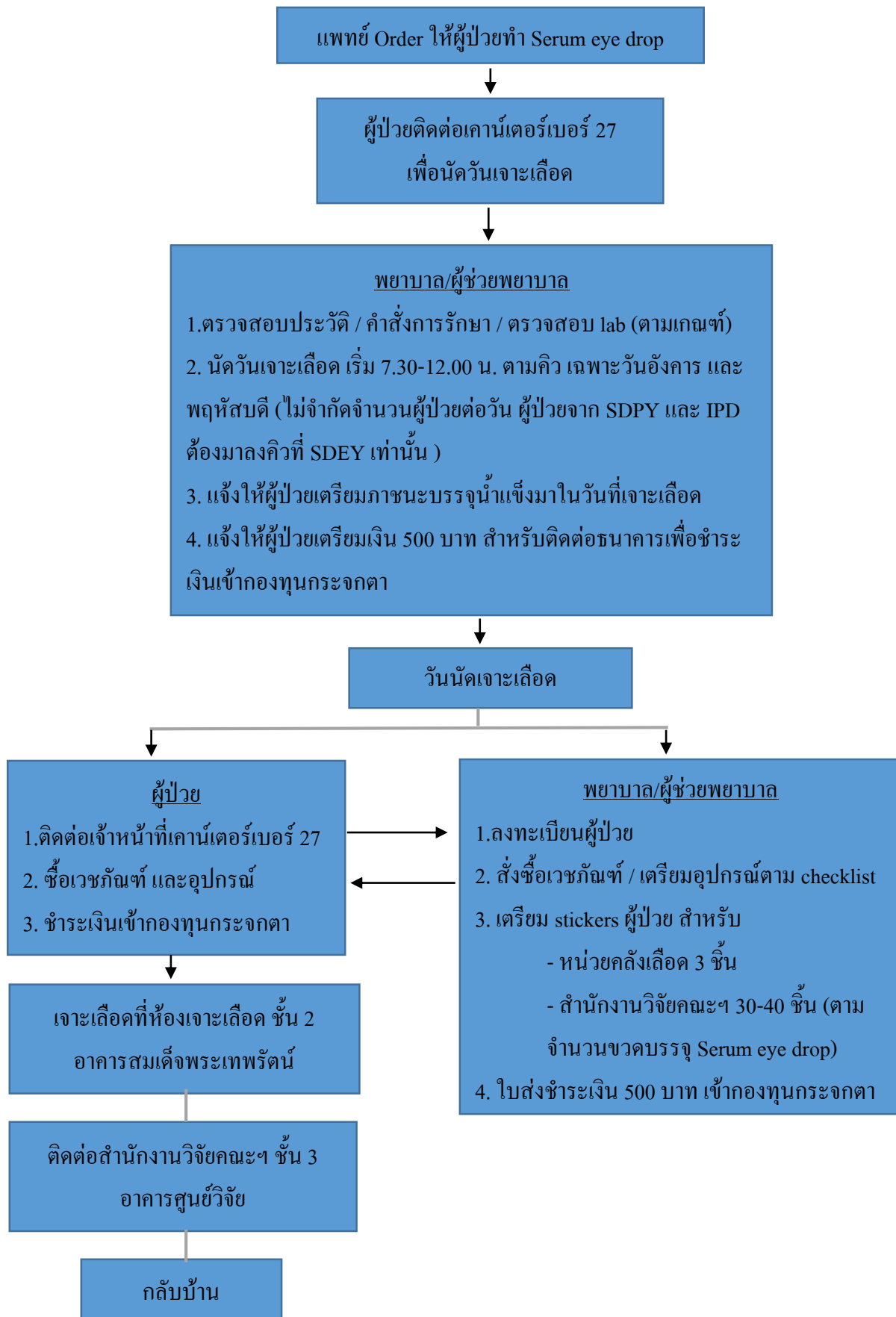
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจักษุ โรงพยาบาลรามารัตนบดินทร์ มีการให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มีปัญหาทางด้านกระจกตา (Cornea) เช่น ผ่าตัดเปลี่ยนกระจกตา, กระจกตาอักเสบ, กระจกตาเป็นแผล, ภาวะตาแห้ง เป็นต้น โดยโรคที่มักพบได้บ่อย คือ ภาวะตาแห้ง (Dry eye) ซึ่งแพทย์จะพิจารณาการรักษาตามอาการของผู้ป่วย เช่น การหยอดน้ำตาเทียม , การหยอดยากกลุ่ม Cyclosporin , การหยอดยาในกลุ่ม Steroid , การใช้ Serum eye drop เป็นต้น

การใช้ Serum eye drop เป็นการต่อยอดงานวิจัยของอาจารย์แพทย์ที่มาใช้รักษาผู้ป่วย เป็นการนำสารน้ำเหลืองจากเลือด (Serum) ของผู้ป่วยหรือของญาติสายตรงมาใช้ในการรักษาผู้ป่วยในกลุ่มตาแห้งเรื้อรัง ผ่านการรักษามาหลากหลายวิธี โดยการรักษาดังนี้ช่วยลดการอักเสบของเซลล์ และเนื้อเยื่อต่างๆ ของลูกตา และต่อมน้ำตา เพราะมีสารต้านเชื้อโรค ตลอดจนมีสารเร่งการฟื้นตัว ทำให้การกลับคืนสู่ปกติของเนื้อเยื่อได้ดีขึ้น หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจักษุให้บริการผู้ป่วยที่ต้องเข้ารับการทำ Serum eye drop จากสถิติย้อนหลังปีพ.ศ.2559 – 2561 เป็นจำนวน 208 , 261 และ 340 รายต่อปีตามลำดับ และมีผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจ ร้องเรียนระบบการให้บริการการทำ Serum eye drop นี้มีจำนวน 5 , 4 และ 6 รายต่อปีตามลำดับ สาเหตุเนื่องจากกระบวนการทำ Serum eye drop ยังไม่มีหน่วยงานไหนรับผิดชอบเป็น one stop service ทำให้ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เช่น ห้องเจาะเลือด , ห้องปฏิบัติการวิจัยคณะ ฯ โดยแต่ละหน่วยต้องเพิ่มบริการพิเศษให้ออกเหนือจากงานประจำ ซึ่งปัญหาที่พบที่ห้องเจาะเลือดคือ ผู้ป่วยขอให้เจ้าหน้าที่เจาะเลือด ดูดเลือดออกมาจากตัวผู้ป่วยจำนวนมากว่า 100 ซีซี เพื่อจะได้ไม่ต้องมาทำ Serum eye drop บ่อยครั้ง แต่หลังจากเจาะเลือดแล้ว ผู้ป่วยมีอาการเป็นลม ทำให้ห้องเจาะเลือดไม่ยากให้บริการพิเศษนี้ จึงมีการกำหนดจำนวนเลือดและเวลาให้บริการของแต่ละหน่วย หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจักษุต้องนัดผู้ป่วยให้มาตามเวลาเท่านั้น นอกจากนี้การเก็บเงินค่าบริการยังไม่มีรหัสบริการ ทำให้ต้องเก็บเงินผ่านมูลนิธิรามารัตนบดินทร์เข้ากองทุนกระจกตา จะเห็นได้ว่ากระบวนการส่งทำซับซ้อนยุ่งยาก ต้องอาศัยการสื่อสารที่ชัดเจนและให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ปัญหาการสื่อสารที่พบมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ป่วย/ญาติ บุคลากร ระบบงาน และสถานที่ ทางหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจักษุได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น จึงได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ ปรับปรุงออกแบบระบบงานใหม่ เพื่อคุณภาพการบริการที่ผู้ป่วยและญาติคาดหวัง คือ ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน

2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

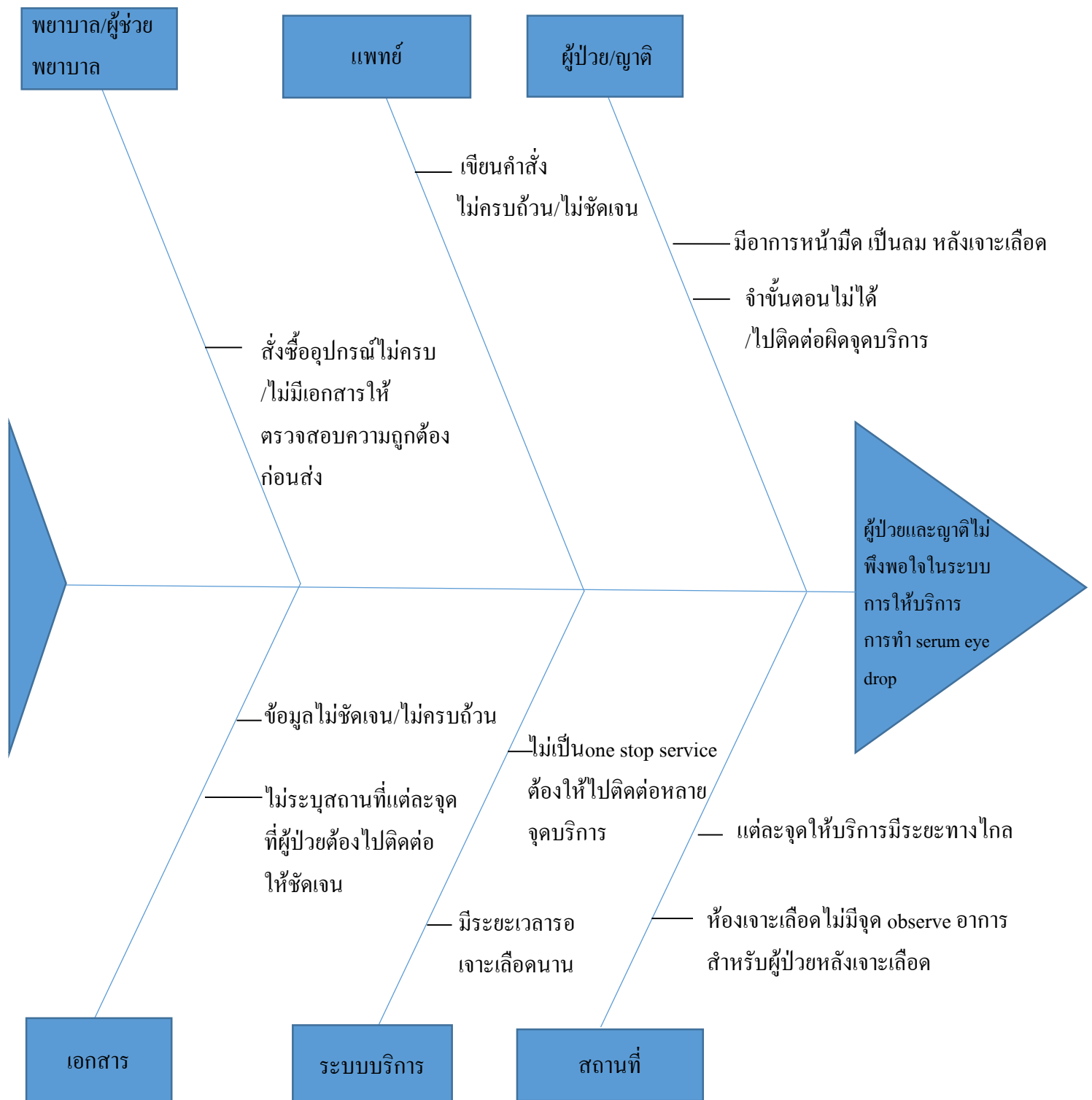
2.1 กระบวนการทำ Serum Eye drop (Workflow)

กระบวนการทำงานก่อนปรับปรุง



2.2 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ

- ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจในระบบการให้บริการ Serum eye drop
- อัตราการร้องเรียนในการให้บริการการทำ Serum eye drop มีจำนวน ≥ 1 case/ปี



3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

เพื่อลดอัตราการร้องเรียนระบบการให้บริการการทำ Serum eye drop

3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

การปรับปรุงระยะที่ 1 (เม.ย. – ธ.ค. 2560)

เนื่องจากรูปแบบเก่ามีเพียงคำสั่งแพทย์ในใบ Progress note ทำให้พยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาลต้องคัดลอก Order แพทย์ลงในกระดาษเพื่อให้ผู้ป่วยถือเอกสารไปติดต่อกับห้องเจาะเลือด ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการคัดลอกข้อมูลของ พยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล หรือแพทย์สั่งอุปกรณ์และเขียนข้อมูลการสั่งเจาะไม่ครบถ้วน ทำให้ผู้ป่วยได้ยา Serum eye drop กลับไปไม่ครบตามจำนวนที่แพทย์ต้องการ หรือได้รับยาที่มีเปอร์เซ็นต์การ Dilute ที่ผิดพลาดกลับไป จึงได้จัดทำใบสั่ง เจาะเลือดเพื่อทำ Serum eye drop ให้มีข้อมูลที่ต้องการ ตามรูป โดยให้แพทย์ระบุปริมาณเลือดที่ต้องใช้ในการเจาะครั้งนั้น จำนวนเปอร์เซ็นต์ที่ใช้ Dilute Serum eye drop with Optosol solution, ตาข้างที่หยอด และจำนวนขวดยาที่ต้องใช้ เพื่อความ ชัดเจนของ Order ในการสั่งทำ และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการทำงาน รวมทั้งได้ใส่ข้อมูลชื่อเจ้าหน้าที่ , สถานที่ และเบอร์โทร ที่ผู้ป่วยต้องนำ Tube เลือดจากห้องเจาะเลือดไปติดต่อเพื่อทำการปั่น Serum

วันที่.....

ชื่อผู้ป่วย..... H.N.

การสั่งยา Autologous serum eye drops (ASE)

1. เจาะเลือดสำหรับทำ Autologous serum eye drops ml

2. Dilute Autologous serum eye drops with Optosol solution เป็น

☐ 20% ☐ 50% ☐ 100% ASE RE/LE

3. ใส่ ASE ในขวด Sterile สีขาวสะอาด ml

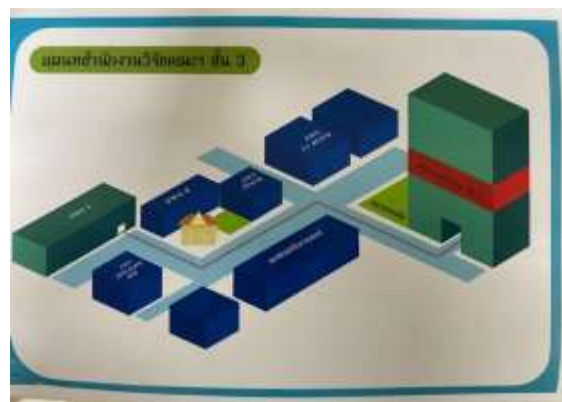
ติดต่อขอรับยาจากห้องพยาบาล โทร. 1148, 1149

การปรับปรุงระยะที่ 2 (ม.ค.2561 - ก.พ.2562)

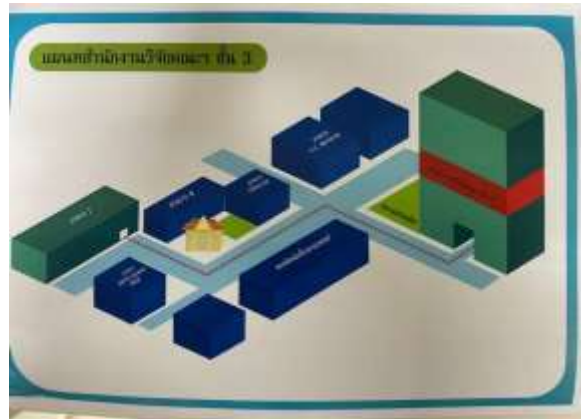
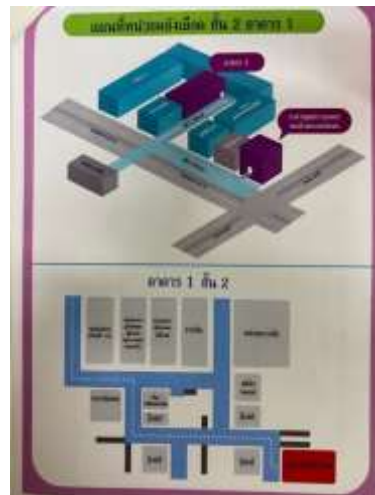
ยังคงใช้ใบสั่งเจาะเลือดที่จัดทำขึ้นจากการปรับปรุงระยะที่ 1 แต่ปัญหาที่พบคือการกำหนดวันทำ Serum eye drop กับห้องเจาะเลือดทำ ได้เฉพาะวันอังคาร และพฤหัสบดี แต่ทุกวันไม่มีการจำกัดจำนวนผู้เข้ารับบริการ ส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติใช้เวลารอคอยในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งนาน และส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ และมีการร้องเรียนการ ให้บริการเกิดขึ้น จึงได้ประสานห้องเจาะเลือดเพื่อกำหนดจำนวนผู้ป่วย โดยจำกัดให้หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจักษุให้บริการ ได้วันละ 5 คน หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษจักษุ/ หอผู้ป่วยในจักษุ(นับมาทำที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก) ได้วันละ 1 คน และ เพิ่มวันให้บริการจากสัปดาห์ละ 2 วันเป็น 3 วันคือเข้ารับบริการได้ในวันจันทร์ , พุธ และศุกร์

การปรับปรุงระยะที่ 3 (มี.ค.- ธ.ค.2562)

หลังจากปรับปรุงในระยะที่ 1 และ 2 แล้ว ยังพบปัญหาว่าใบสั่งเจาะเลือดที่จัดทำขึ้นยังมีการแนะนำรายละเอียดข้อมูลให้ผู้ป่วยที่ไม่เพียงพอ และในด้านสถานที่ให้บริการเจาะเลือดที่ห้องเจาะเลือดชั้น 2 อาคารสมเด็จพระเทพรัตนฯ ไม่มีบริเวณให้ผู้ป่วยนั่งพักเพื่อรอดูอาการหลังเจาะเลือด เนื่องจากผู้ป่วยที่เจาะเลือดเพื่อปั่น Serum eye drop ได้เจาะเลือดออกมาในปริมาณมาก เมื่อเจาะแล้วต้องลุกเดินออกจากสถานที่ทันทีส่งผลให้ผู้ป่วยมีการเวียนศีรษะ หน้ามืด เป็นลม โดยผู้ป่วยที่มีอาการมักจะพบ 2-3 case /เดือน ทางหน่วยตรวจจึงขอความช่วยเหลือจากผู้บริหารมีการเรียกประชุม และพิจารณาเปลี่ยนแปลงสถานที่สำหรับเจาะเลือดใหม่ เป็นทำที่หน่วยคลังเลือด อาคาร 1 ชั้น 2 เนื่องจากสถานที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ มีบริเวณให้ผู้ป่วยนั่งพัก Observe อาการหลังจากเจาะเลือด จากนั้นจึงได้ออกแบบใบสั่งเจาะเลือดใหม่ เพื่อให้เอื้ออำนวยต่อความสะดวก ผู้ป่วยได้รับข้อมูลแนะนำที่ครบถ้วน และมีรายการให้เจ้าหน้าที่ทวนสอบได้ จึงได้จัดทำใบสั่งเจาะเลือดออกเป็น 2 ประเภท คือ Autologous Serum eye drops (สำหรับผู้ป่วยที่ปั่นเลือดตัวเอง) และ Allogeneic Serum eye drops (สำหรับญาติที่มาปั่นเลือดให้ผู้ป่วย) โดยใบสั่งเจาะเลือดทั้ง 2 ประเภทภายในเอกสาร 1 ชุดจะประกอบด้วยเอกสาร 2 แผ่น คือ 1.เอกสารสำหรับติดต่อหน่วยคลังเลือด อาคาร 1 ชั้น 2 ภายในเอกสารจะมีข้อมูลสำหรับให้แพทย์เขียนระบุจำนวนเลือดที่สั่งเจาะ , ใบ Consent form , อุปกรณ์ที่ต้องใช้สำหรับหน่วยคลังเลือด รวมถึงมีข้อระบียบในการปั่นเลือด และแผนที่หน่วยคลังเลือด 2.เอกสารสำหรับติดต่อห้องปฏิบัติการวิจักษณ์ฯ ชั้น 3 อาคารศูนย์วิจัย ภายในเอกสารจะมีข้อมูลไว้ให้แพทย์ระบุอุปกรณ์สำหรับห้องปฏิบัติการวิจักษณ์ฯ , จำนวนเลือดที่สั่งเจาะ , ความเข้มข้นของ Serum eye drops , ปริมาณ Serum ที่แบ่งใส่ขวดยาแต่ละขวด รวมถึงข้อระบียบในการปั่นเลือด และแผนที่สำนักงานวิจักษณ์ฯ ที่ผู้ป่วยต้องนำ tube เลือดไปส่งเพื่อปั่น Serum




รูปภาพบัตรนัดสั่งเจาะเลือด ประเภท Autologous Serum eye drops

รูปภาพบัตรนัดสั่งเจาะเลือด ประเภท Allogeneic Serum eye drops

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ) กรณาระบุนช่วงเวลาชัดเจน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.- ธ.ค.59	ม.ค.- มี.ค.60	เม.ย.- ธ.ค.60	ม.ค.61- ก.พ.62	มี.ค.- ธ.ค.62	ม.ค.- ก.พ.63	
1. เก็บข้อมูล	↔						นางนงเยาว์ เอมถมยา และ น.ส.สุนทร พงษ์วงษ์
2. วิเคราะห์ปัญหา		↔					นางสมพร สิทธิเดช และ นางเพ็ญศิริ วงษ์สุรภินันท์
3. ปรับปรุงระยะที่ 1			↔				นางนงเยาว์ เอมถมยา และ น.ส.สุนทร พงษ์วงษ์
4. ปรับปรุงระยะที่ 2				↔			นางนงเยาว์ เอมถมยา น.ส.สุนทร พงษ์วงษ์ และนางสมพร สิทธิเดช
5. ปรับปรุงระยะที่ 3					↔		นางสมพร สิทธิเดช นางเพ็ญศิริ วงษ์สุรภินันท์ และ น.ส.ภัทรานิษฐ์ ชูช่วย
6. ประเมินผล						↔	น.ส.ภัทรานิษฐ์ ชูช่วย และ น.ส.สุนทร พงษ์วงษ์

↔ วางแผนงาน

↔ ปฏิบัติจริง

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในรูปแบบตารางหรือกราฟ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ (/ ปี)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ		
			ระยะที่ 1	ระยะที่ 2	ระยะที่ 3
อัตราการร้องเรียนระบบการให้บริการการทำ Serum eye drop ลดลง	0 %	2.4 % (5 ฉบับ)	1.53% (4 ฉบับ)	1.76% (6 ฉบับ)	0 %

6. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

- ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการสื่อสารมากขึ้น จำนวนจดหมายร้องเรียนระบบการให้บริการการทำ Serum eye drops ลดลง ผู้ป่วยใช้เวลารอเจาะเลือดเร็วขึ้น การเดินทางไปตามจุดที่ให้บริการสามารถไปได้ถูกจุด
- เจ้าหน้าที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกจักษุสามารถทำงานได้ง่ายขึ้นมีการทวนสอบรายการอุปกรณ์ที่ต้องใช้ และให้ข้อมูลได้ครบถ้วน
- ข้อมูลการสั่งทำ Serum eye drop ของแพทย์ครบทั้งจำนวนและขนาดที่ต้องใช้
- เปลี่ยนสถานที่เจาะเลือด ผู้ป่วยสามารถนอนพักได้หลังจากดูดเลือดออกมาในปริมาณมาก (เดิมนั่งเจาะที่ห้องเจาะเลือด เปลี่ยนเป็นนอนที่ห้องคลังเลือด) ลดการเวียนศีรษะและเป็นลม

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

- ทราบข้อบกพร่องในกระบวนการให้บริการ, เอกสารใบสั่งเจาะเลือด และสถานที่ที่ให้บริการกับผู้ป่วย
- สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการออกแบบทำแผนที่มาประยุกต์ใช้ได้อย่างสร้างสรรค์

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

- ติดตามผลทุก 6 เดือน โดยน.ส.ภัทรานิษฐ์ ชูช่วย เก็บสถิติอัตราการร้องเรียนหลังจากการใช้ใบสั่งเจาะเลือดเพื่อทำ Serum eye drops และเก็บสถิติจำนวนผู้ป่วยที่มีอาการเวียนศีรษะ หน้ามืด เป็นลมหลังจากเจาะเลือด ในปี 2563 ยังไม่พบเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

- โครงการจัดทำแผนที่สถานที่ที่ผู้ป่วยต้องเดินทางไปติดต่อในรูปแบบ QR code โดยเชื่อมต่อกับระบบ GPS กำหนดระยะเวลาดำเนินการ 1 ปีโดยหัวหน้าหน่วยรับผิดชอบ