

กระบวนการทำงาน (F-QF-001)

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมค่อยอด เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวด และที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จก.....
--	---

ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

☒ CQI
☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย)

☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ
☐ การส่งเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา
☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์
☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....

2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

[illegible]

หน้า 1 / 5

ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง / โครงการ การพัฒนากระบวนการนัดหมายล่วงหน้าให้ยาเคมีบำบัดแบบระยะสั้น (Short Stay Service)

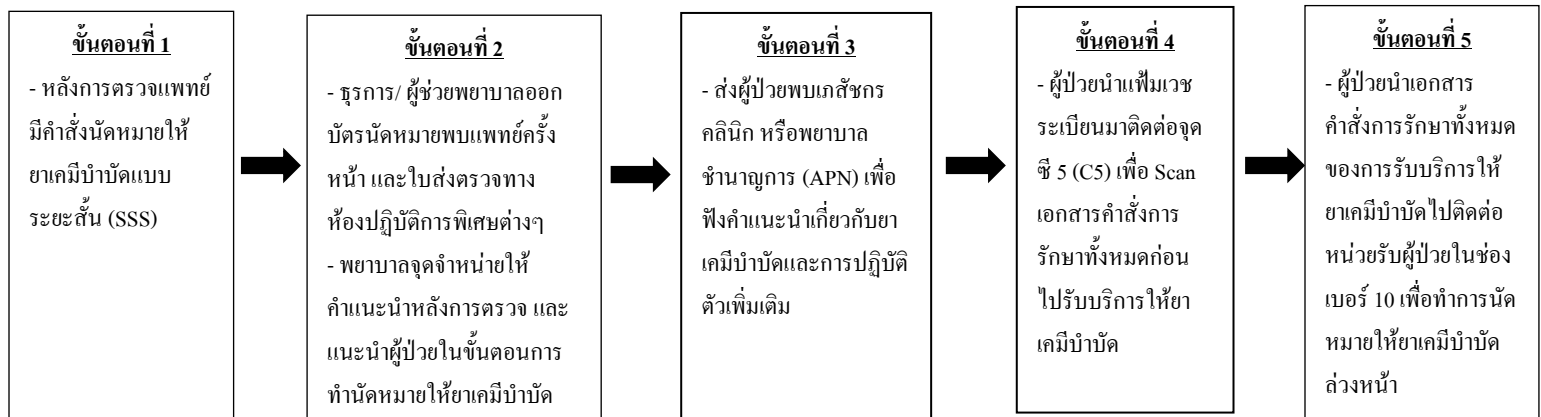
1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็ง เปิดให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยโรคมะเร็งทุกระบบ ยกเว้น โรคมะเร็งในเด็กและระบบเลือด มีวิธีการรักษาด้วยการใช้ยาเคมีบำบัด การรักษาด้วยยาพุ่งเป้า โดยการส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการต่อ ณ หน่วยบริการบำบัดแบบระยะสั้น (Short Stay Service; SSS) จากข้อมูลสถิติของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็ง ปี พ.ศ. 2561 – 2562 ผู้ป่วยที่มีการส่งต่อรับบริการรักษาด้วยยาเคมีบำบัดแบบระยะสั้น (SSS) จำนวน 14,197 ราย ในกลุ่มนี้มีผู้ป่วยที่ต้องทำการนัดหมายมารับบริการให้ยาเคมีบำบัดในวันอื่นจำนวน 1,518 ราย ในการปฏิบัติรูปแบบเดิมสำหรับผู้ป่วยที่มารับบริการให้ยาเคมีบำบัดในวันอื่น จะต้องมีการติดต่อหลายจุดบริการ เพื่อกำหนดหมายการมารับบริการให้ยาเคมีบำบัด ซึ่งกระบวนการนัดหมายเดิมใช้ระยะเวลารอคอยประมาณ 53 นาที หน่วยงานเห็นความสำคัญของปัญหานี้ จึงมีแนวคิดในการปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนการบริการนัดหมายการมารับบริการให้ยาเคมีบำบัดแบบระยะสั้น (SSS) ล่วงหน้า เพื่อให้บริการได้รวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอยและขั้นตอนการติดต่อหลายจุดบริการ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วย จึงจัดทำโครงการนี้ขึ้น

2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

2.1 กระบวนการทำงาน (Work flow)

รูปที่ 1 กระบวนการการนัดหมายให้ยาเคมีบำบัดระบบเดิม

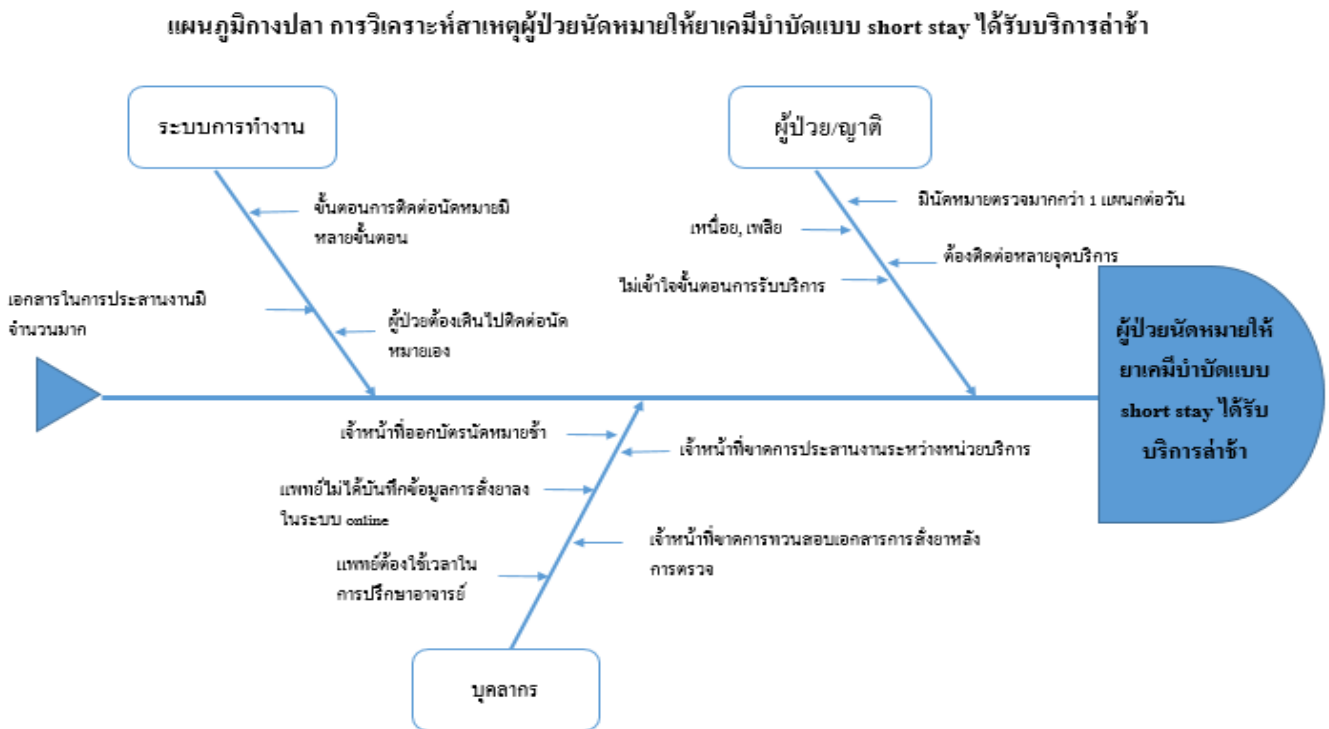


หมายเหตุ: เอกสารคำสั่งการรักษาทั้งหมดที่นำไปติดต่อหน่วยรับผู้ป่วยในช่องเบอร์ 10 คือ ใบคำสั่ง Standing Order chemotherapy, Consent inform ข.40, Consent inform home chemotherapy (กรณี Case RHCM), เอกสารใบกำกับยา High cost (ถ้ามี), ใบ ย.ศ.5 (ถ้ามี)

จากกระบวนการทำงานรูปแบบเดิม หลังจากแพทย์มีคำสั่งการให้ยาเคมีบำบัด ผู้ป่วยจะต้องรอรับเอกสารสำหรับการรับบริการให้ยาเคมีบำบัดจากพยาบาลจุดจำหน่าย จากนั้นผู้ป่วยทุกรายต้องพบเภสัชกรคลินิกหรือพยาบาลชำนาญการ (APN) เพื่อการทวนสอบความถูกต้องคำสั่งการรักษาด้วยยาเคมีบำบัดของแพทย์ รับฟังคำแนะนำในการปฏิบัติตัวระหว่างการให้ยาเคมีบำบัดและการจัดการอาการไม่พึงประสงค์หลังได้รับยาเคมีบำบัด สำหรับในผู้ป่วยที่แพทย์มีคำสั่งการนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดในวันอื่น ผู้ป่วยจะนำเอกสารคำสั่งการรักษาทั้งหมดเกี่ยวกับการให้ยาเคมีบำบัด และเอกสารใบนำทางการนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้าไปติดต่อหน่วยรับผู้ป่วยในช่องเบอร์ 10 อาคาร 1 ชั้น 1 เพื่อทำการนัดหมายล่วงหน้า ซึ่งผู้ป่วยต้องใช้ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย 53 นาที มีขั้นตอนการรับบริการ 5 ขั้นตอน

จากกระบวนการทำงานรูปแบบเดิม พบว่า ผู้ป่วยมีระยะเวลาการรอคอยนานและขั้นตอนการนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้าหลายขั้นตอน ทางหน่วยจึงมีแนวคิดปรับปรุงกระบวนการพัฒนาระบบนัดหมายให้กับผู้ป่วยเพื่อรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้าได้รวดเร็วขึ้น

2.2 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

- 3.1.1 เพื่อให้ผู้ป่วยมะเร็งได้รับบัตรนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้าอย่างรวดเร็วขึ้น
- 3.1.2 เพื่อลดขั้นตอนการบริการนัดหมายให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้า

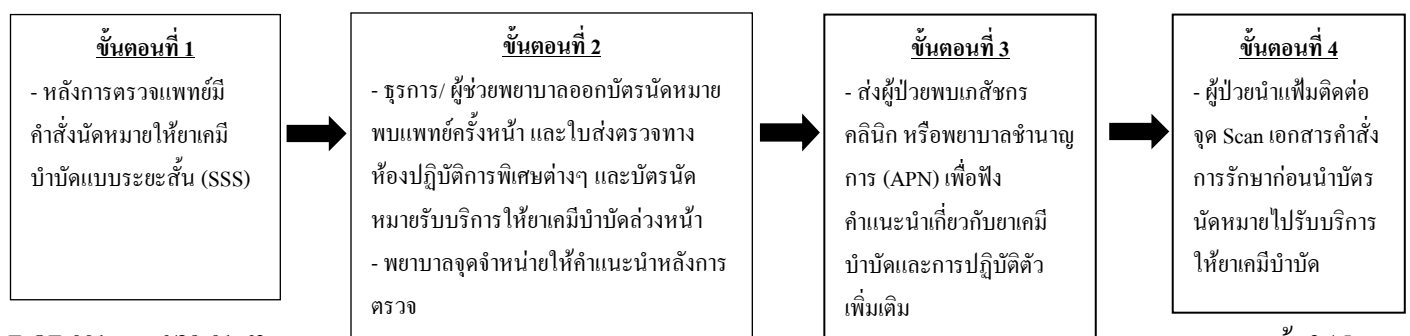
3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

กระบวนการปรับปรุง รอบที่ 1

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็งมีการพัฒนาระบบการนัดหมายผู้ป่วยให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้า โดยเริ่มจากผู้ป่วยที่มีการนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดกับหน่วยบริการเคมีบำบัด (SSS2) ทำการนัดหมายโดยใช้ระบบ Appointment สำหรับผู้ป่วยที่มีนัดหมายให้ยาเคมีบำบัดกับหน่วยบำบัดระยะสั้น 5 (SDSSS5) ผู้ป่วยยังคงติดต่อหน่วยรับผู้ป่วยในช่องเบอร์ 10 อาคาร 1 ชั้น 1 ในการนัดหมายล่วงหน้า จาก การปรับปรุงกระบวนการทำงานรอบที่ 1 พบปัญหา คือ ระยะเวลาการรอคอยบัตรนัดหมายให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้าและขั้นตอนยังเท่ากับ กระบวนการรูปแบบเดิม หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็งจัดการประชุมปรึกษากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับเปลี่ยนพัฒนาระบบการนัดหมาย รับบริการรักษาด้วยยาเคมีบำบัดแบบระยะสั้น (SSS) ล่วงหน้าสำหรับผู้ป่วยมะเร็ง และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานลดขั้นตอนการ ทำงาน ผู้ป่วยที่ต้องไปรับบริการให้ยาเคมีบำบัดกับหน่วยบำบัดระยะสั้น 5 (SDSSS5) นัดหมายผ่านระบบ EMR ของแผนก Admission 5 (SDA5) ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ชั้น 5 จึงนำไปสู่กระบวนการปรับปรุง รอบที่ 2

กระบวนการปรับปรุง รอบที่ 2

รูปที่ 2 กระบวนการการนัดหมายให้ยาเคมีบำบัดหลังการปรับปรุง



จากปรับปรุงกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็งสามารถนัดหมายผู้ป่วยมะเร็งรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้ากับหน่วยบำบัดระยะสั้น 5 (SDSSS5) ผ่านระบบ EMR ของแผนก Admission 5 (SDA5) ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ชั้น 5 โดยไม่ต้องติดต่อทำนัดหมายกับหน่วยรับผู้ป่วยในช่องเบอร์ 10 อาคาร 1 ชั้น 1 สำหรับผู้ป่วยมะเร็งที่มีการนัดหมายให้ยาเคมีบำบัดกับหน่วยบริการเคมีบำบัด (SSS2) ทำการนัดหมายโดยใช้ระบบ Appointment เหมือนเดิม และผู้ป่วยมะเร็งจะได้รับบัตรนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้าจากพยาบาลจุดจำหน่าย แล้วส่งผู้ป่วยพบเภสัชกรคลินิกหรือพยาบาลชำนาญการ (APN) เสร็จจากนั้นผู้ป่วยติดต่อสแกนเอกสารทั้งหมดไว้กับเจ้าหน้าที่เวชระเบียนจุดบริการซี 5 (C5) ของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็งเรียบร้อยแล้ว ผู้ป่วยกลับบ้านพร้อมบัตรนัดหมายไปรับบริการให้ยาเคมีบำบัดที่หน่วยบริการตามนัดหมาย จากการปรับปรุงพัฒนา พบว่า ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยในการรับบัตรนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้าเท่ากับ 34 นาที และสามารถลดขั้นตอนการติดต่อจุดบริการเหลือ 4 ขั้นตอน

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ) กรณาระบุช่วงเวลาชัดเจน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	ตค 62	พย 62	ธค 62	มค 63	กพ 63	มีค 63	
1. ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ปัญหา	↔			↔			เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. ปรับปรุงการนัดหมายให้ยาล่วงหน้าของ SSS2		↔					เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทุกคน
3. ปรับปรุงการนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้าของ SDSSS5			↔				เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทุกคน
4. ประเมินผลหลังการปรับปรุงครั้งที่ 1		↔	↔				เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. ประเมินผลหลังการปรับปรุงครั้งที่ 2				↔	↔		เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ประชุมคณะกรรมการทำงานและติดตามผลทุกเดือน		↔	↔	↔	↔	↔	เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

↔ วางแผนงาน

↔ ปฏิบัติจริง

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในรูปแบบตารางหรือกราฟ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ		
		ก่อนดำเนินการ (ต.ค.62) (n=149 ราย)	หลังดำเนินการ	
			ครั้งที่1 (พ.ย.-ธ.ค. 62) (n=132 ราย)	ครั้งที่2 (ม.ค-ก.พ. 63) (n=166 ราย)
ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยในการรับบัตรนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้า (นาที)	< 50 นาที	53	53	34
ขั้นตอนการบริการนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้า (ขั้นตอน)	< 5 ขั้นตอน	5	5	4
ความพึงพอใจการบริการการนัดหมายให้ยาเคมีบำบัดของผู้ป่วยมะเร็ง (ร้อยละ)	> ร้อยละ 80	81.08	66.17	87.06

6. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

6.1 ด้านบริการ

6.1.1 สามารถลดขั้นตอนการนัดหมายผู้ป่วยมาเริ่มรับบริการให้ยาเคมีบำบัดแบบระยะสั้น (SSS) ล่วงหน้า ลดลงจาก 5 ขั้นตอน เหลือ 4 ขั้นตอน

6.1.2 สามารถลดระยะเวลาการรอรับบัตรนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้า โดยระยะเวลารอคอยเฉลี่ยในการรับบัตรนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้าจาก 53 นาที ลดลงเหลือ 34 นาที

6.1.3 ประเมินความพึงพอใจการบริการการนัดหมายให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้าของผู้ป่วยมาเริ่มหลังการปรับปรุงกระบวนการรอบที่ 2 พบว่า ผู้ป่วยมาเริ่มที่มารับบริการในช่วงเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2563 มีคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก – มากที่สุดคะแนน (ระดับ 4-5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 87.06

6.2 ด้านเจ้าหน้าที่

6.2.1 พัฒนาระบบการให้บริการอย่างเป็นระบบมีความต่อเนื่อง และการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

6.2.2 สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้พัฒนาการทำงานประจำ ปรับกระบวนการทำงาน โดยใช้หลักการ Lean concept

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

7.1 การติดต่อสื่อสาร การทำงานด้วยการบูรณาการทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ เพื่อพัฒนาระบบบริการในคลินิก

7.2 การพัฒนาระบบบริการเพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

8.1 ติดตามตัวชี้วัด/ กระบวนการทำงานในหน่วยงานทุก 6 เดือน

8.2 ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานทุก 3 เดือน

9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

9.1 สามารถนำไปพัฒนาการนัดหมายผู้ป่วยในการให้ส่วนประกอบของเลือด หรือสารนำทางหลอดเลือดดำในหน่วยงาน

9.2 สามารถนำไปพัฒนาระบบการนัดหมายผู้ป่วยมาเริ่มรับบริการรักษาด้วยเคมีบำบัดในระบบผู้ป่วยใน