พัฒนาระบบการนัดหมาย และการให้คำแนะนำผู้ป่วยส่องกล้องระบบทางเดินอาหาร

นางสาวนันทินารี คงยืน นางสาวธีราภรณ์ กลิ่นอำพร นางอุไรวรรณ มันสามุข นางสาวพนิดา สุดสม
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็ง งานการพยาบาลบริการเฉพาะ ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็งเปิดให้บริการในรูปแบบคลินิกมะเร็งสหสาขาระบบทางเดินอาหารส่วนบน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ป่วยมะเร็งกระเพาะอาหาร จากการปฏิบัติงานบริการของกระบวนการต่างๆ ในการนัดหมายผู้ป่วยเพื่อตรวจวินิจฉัยปฏิบัติตามระบบเดิมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนและล่าช้าในการตรวจวินิจฉัย หน่วยงานจึงประชุมปรึกษาหารือร่วมกับแพทย์เฉพาะทางสาขามะเร็งทางเดินอาหารที่ให้บริการในคลินิกเพื่อพัฒนาระบบการบริการให้ผู้ป่วยได้รับบริการรวดเร็วขึ้นเป็นแบบ One Stop Service รวมถึงการพัฒนากระบวนการคัดกรองผู้ป่วยโรคมะเร็งกระเพาะอาหารในเชิงรุก เพื่อตอบสนองนโยบายด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วยโรคมะเร็งแบบบูรณาการของศูนย์ความเป็นเลิศด้านโรคมะเร็ง

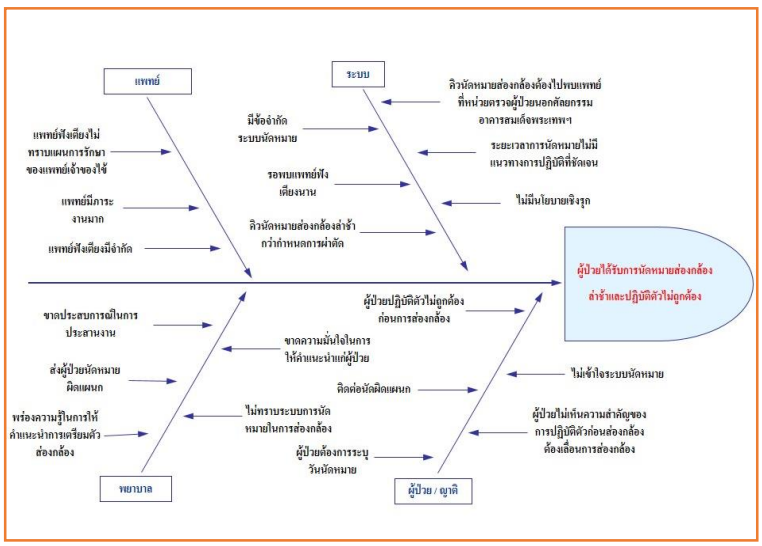
วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการเตรียมตัวส่องกล้องระบบทางเดินอาหารถูกต้อง (ไม่ถูกเลื่อนนัดส่องกล้อง)
- เพื่อปรับปรุงระบบนัดหมายการส่องกล้องแบบ One Stop Service
- พัฒนาระบบการคัดกรองผู้ป่วยโรคมะเร็งกระเพาะอาหารแบบเชิงรุก

ลักษณะโครงการ

เป็นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการตรวจและนัดหมายส่องกล้องผู้ป่วยมะเร็งกระเพาะอาหารเพื่อให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการโดยลดขั้นตอนบริการ
(ระยะเวลาดำเนินการ 1 มกราคม 2562 – 31 มกราคม 2563)

การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



กระบวนการตรวจ และนัดหมายส่องกล้องในระบบเดิม

กระบวนการทำงาน (Workflow) ที่ปรับปรุง

ผลการดำเนินงานและตัวชี้วัดโครงการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ		
		ก่อนปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	
			ครั้งที่ 1 N = 45	ครั้งที่j 2 N = 66
อัตราการได้รับคำแนะนำถูกต้อง	เพิ่มขึ้น	NA	95.56%	100%
อัตราการได้รับการนัดหมายส่องกล้องภายในวันตรวจของผู้ป่วย	เพิ่มขึ้น	NA	26.67%	100%
ความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมาก/มากที่สุด	> 80%	88.7 %	92.86%	93.80%

ผลลัพธ์โครงการ

<u>ด้านผู้รับบริการ</u> 1. ผู้ป่วยได้รับการนัดหมายส่องกล้องตรงตามเป้าหมาย และได้รับคำแนะนำเตรียมตัวส่องกล้องระบบทางเดินอาหารแบบ one stop service 100% สามารถลดขั้นตอนในการรับบริการ จาก 5 ขั้นตอน เหลือ 3 ขั้นตอน 2.ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับดี-ดีมาก 93.80 %

<u>ด้านเจ้าหน้าที่</u> 1. สามารถพัฒนาศักยภาพของพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาลในการให้คำแนะนำผู้ป่วยเรื่องการส่องกล้องทางเดินอาหาร และการประเมินคัดกรองผู้ป่วยโรคมะเร็งกระเพาะอาหารได้ รวมถึงการพัฒนาระบบการตรวจรักษาแบบเชิงรุก สามารถเป็นต้นแบบในการบริหารจัดการคลินิกมะเร็งอื่นๆ ได้อีกด้วย