

การพัฒนากระบวนการนัดหมายล่วงหน้าให้ยาเคมีบำบัดแบบระยะสั้น (Short Stay Service)

พว.เกศรินทร์ ปิ่นระโรจน์ และพว.ศิริประภา ไกรทองสุข หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็ง

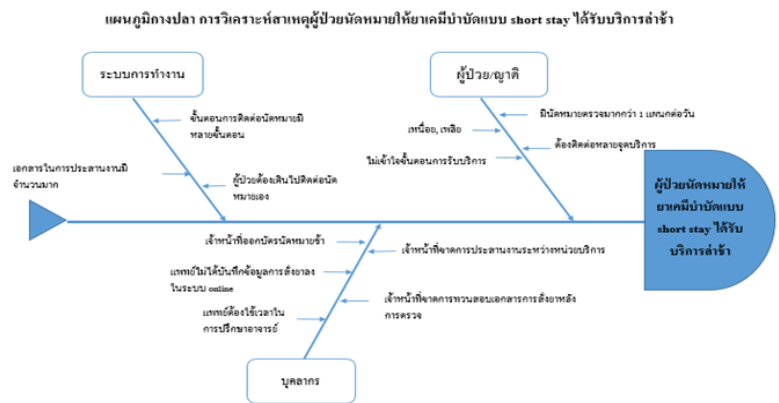
งานการพยาบาลบริการเฉพาะ ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรามาธิบดี

ร่วมกับแผนก Admission 5 (SDA5) ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ชั้น 5 และหน่วยรับผู้ป่วยใน (HAU) อาคาร 1 ชั้น 1

ที่มาและเหตุผล

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็ง เปิดให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยโรคมะเร็งที่มารับการรักษาด้วยการใช้ยาเคมีบำบัดและการรักษาด้วยยาพุ่งเป้า ในการปฏิบัติรูปแบบเดิมสำหรับผู้ป่วยที่มารับบริการให้ยาเคมีบำบัดในวันอื่น จะต้องมีการติดต่อหลายจุดบริการ เพื่อทำนัดหมายการมารับบริการให้ยาเคมีบำบัด ซึ่งกระบวนการนัดหมายเดิมใช้ระยะเวลารอคอยประมาณ 53 นาทีหน่วยงานเห็นความสำคัญของปัญหานี้ จึงมีแนวคิดในการปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนการบริการนัดหมายการมารับบริการให้ยาเคมีบำบัดแบบระยะสั้น (SSS) ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการรวดเร็วขึ้น ลดระยะเวลารอคอยและขั้นตอนการติดต่อหลายจุดบริการ ผู้ป่วยได้รับบริการและเกิดประโยชน์สูงสุด

การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ DCA



ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ		
		ก่อนดำเนินการ (ต.ค.62) (n=149 ราย)	หลังดำเนินการ	
			ครั้งที่ 1 (พ.ย.-ธ.ค. 62) (n=132 ราย)	ครั้งที่ 2 (ม.ค.-ก.พ. 63) (n=166 ราย)
ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยในการรับนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้า (นาที)	< 50 นาที	53	53	34
ขั้นตอนการบริการนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้า (ขั้นตอน)	< 5 ขั้นตอน	5	5	4
ความพึงพอใจในการบริการการนัดหมายให้ยาเคมีบำบัดของผู้ป่วยมะเร็ง (ร้อยละ)	> ร้อยละ 80	81.08	66.17	87.06

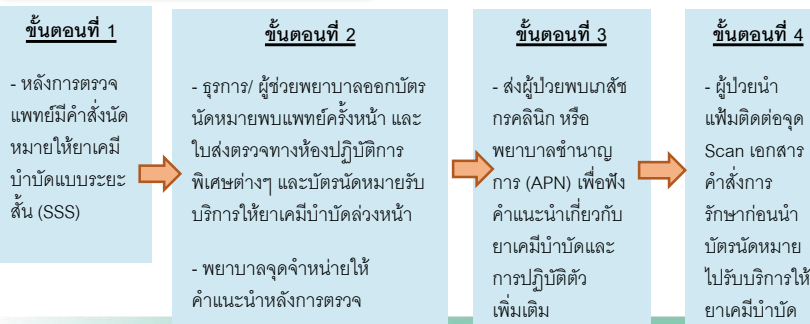
วัตถุประสงค์

- ❑ เพื่อให้ผู้ป่วยมะเร็งได้รับนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้าอย่างรวดเร็วขึ้น
- ❑ เพื่อลดขั้นตอนการบริการนัดหมายให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้า

กระบวนการปรับปรุง รอบที่ 1

ผู้ป่วยที่มีการนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดกับหน่วยบริการเคมีบำบัด (SSS2) ทำการนัดหมายโดยใช้ระบบ Appointment สำหรับผู้ป่วยที่มีนัดหมายให้ยาเคมีบำบัดกับหน่วยบำบัดระยะสั้น 5 (SDSSS5) ผู้ป่วยยังคงติดต่อหน่วยรับผู้ป่วยในช่องเบอร์ 10 ในการนัดหมายล่วงหน้า จากการปรับปรุงกระบวนการทำงานรอบที่ 1 พบปัญหา คือ ระยะเวลาการรอคอยนัดหมายให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้าและขั้นตอนยังเท่ากับกระบวนการรูปแบบเดิม จึงนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงรอบที่ 2

กระบวนการปรับปรุง รอบที่ 2



ผลการปรับปรุง

ด้านบริการ

1. สามารถลดขั้นตอนการนัดหมายผู้ป่วยมะเร็งรับบริการให้ยาเคมีบำบัดแบบระยะสั้น (SSS) ล่วงหน้าจาก 5 ขั้นตอน เหลือ 4 ขั้นตอน
2. สามารถลดระยะเวลาการรอคอยนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้า ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยในการรับนัดหมายรับบริการให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้าจาก 53 นาที ลดเหลือ 34 นาที
3. ระดับความพึงพอใจในการบริการการนัดหมายให้ยาเคมีบำบัดล่วงหน้าของผู้ป่วยมะเร็งหลังการปรับปรุงกระบวนการรอบที่ 2 อยู่ในระดับมาก - มากที่สุด (ระดับ 4-5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 87.06

ด้านเจ้าหน้าที่

- พัฒนาระบบการให้บริการอย่างเป็นระบบมีความต่อเนื่อง และการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้การพัฒนางานประจำ ปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้หลักการ Lean concept