



งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567



บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

ชื่อเรื่อง คู่มือทันใจ หยิบใช้แล้วชัวร์

ผู้นำเสนอ นางสาวสุพัตรา ขาวพันธุ์ และทีมงาน

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกเวชศาสตร์ครอบครัว งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก 1 ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกเวชศาสตร์ครอบครัวในแต่ละวันมีผู้มารับบริการประมาณ 350 - 400 รายต่อวัน ให้บริการตรวจโรคทั่วไปและคัดกรองเบื้องต้นก่อนส่งพบแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขาต่อไป โดยทีมนักศึกษาแพทย์ แพทย์ประจำบ้าน อาจารย์แพทย์ เนื่องจากปัจจุบันสถานะของโรคมีความซับซ้อนมากขึ้น มีความหลากหลายในการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการที่มีความจำเพาะเพิ่มขึ้น ใช้ระยะเวลาการรายงานผลส่งตรวจที่แตกต่างกัน รวมถึงมีการเปลี่ยนแปลงรหัสส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการเป็นระยะ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลานานในการสืบค้น และพิมพ์ใบรายการส่งตรวจ รวมถึงมีโอกาสเกิดความคลาดเคลื่อนของรหัสรายการส่งตรวจ บางครั้งต้องโทรปรึกษาเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการพยาธิต่าง ๆ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ประกอบกับเจ้าหน้าที่มีลักษณะการทำงานแบบตำแหน่งหมุนเวียน ทำให้เกิดปัญหาในรูปแบบเดียวกันบ่อยครั้ง เพื่อลดปัญหาดังกล่าว จึงได้จัดทำคู่มือรายการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดระยะเวลาในการสืบค้น และพิมพ์รายการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานคู่มือรายการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ
3. เพื่อลดจำนวนความคลาดเคลื่อนการพิมพ์ รายการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ

ลักษณะโครงการ

แนวทางการปฏิบัติงาน

1. จัดทำคู่มือรายการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการโดยมีการจัดเป็นหมวดหมู่แต่ละห้องปฏิบัติการ
2. จัดช่วงเวลาให้ข้อมูลวิธีการใช้งานคู่มือรายการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงาน

รูปแบบการปฏิบัติงาน

ก่อนดำเนินการ	สภาพการทำงานเดิม หน่วยตรวจไม่มีคู่มือรายการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ	ผลลัพธ์ที่ได้ ใช้ระยะเวลานานในการสืบค้น และพิมพ์ใบส่งตรวจ > 15 นาที
---------------	--	--

การปรับปรุงครั้งที่ 1	สภาพการปฏิบัติงาน พิมพ์เอกสารรหัสรายการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการมาติดแจ้งไว้บริเวณเคาน์เตอร์	ผลลัพธ์ที่ได้ เจ้าหน้าที่สามารถสืบค้นได้ แต่ยังมี ความยุ่งยากในการสืบค้น
-----------------------	--	---

การปรับปรุงครั้งที่ 2	สภาพการปฏิบัติงาน จัดทำคู่มือรายการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ โดยมีการจัดเป็นหมวดหมู่	ผลลัพธ์ที่ได้ เจ้าหน้าที่สามารถสืบค้น และพิมพ์ใบส่งตรวจได้สะดวกรวดเร็วขึ้น
-----------------------	--	---

การปรับปรุงครั้งที่ 3	สภาพการปฏิบัติงาน จัดทำคู่มือรายการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ โดยมีการจัดเป็นหมวดหมู่ที่มีความครบถ้วน	ผลลัพธ์ที่ได้ เจ้าหน้าที่สามารถสืบค้น และพิมพ์ใบส่งตรวจได้สะดวกรวดเร็วขึ้น และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
-----------------------	--	--

ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	ก่อนดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)		
			ครั้งที่ 1 ก.ค. 66 – ก.ย. 66	ครั้งที่ 2 ต.ค. 66 – ธ.ค. 66	ครั้งที่ 3 ม.ค. 67 – มี.ค. 67
1.ระยะเวลาในการสืบค้น และพิมพ์รายการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการลดลง	15 นาที	< 5 นาที	12 นาที	10 นาที	5 นาที
2.อัตราความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อการใช้งาน คู่มือรายการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ	-	> 80 %	75 %	80 %	92 %
3. จำนวนความคลาดเคลื่อนการพิมพ์ รายการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ	5 ครั้ง/เดือน	5 ครั้ง/เดือน	2 ครั้ง/เดือน	2 ครั้ง/เดือน	1 ครั้ง/เดือน

ประโยชน์/การขยายผล

Safety	ผู้ป่วยได้รับการวินิจฉัยที่มีความแม่นยำ และรวดเร็ว
Timely	ลดระยะเวลาการพิมพ์ใบส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ
Efficiency	การพิมพ์ใบรายการส่งตรวจมีความชัดเจน และสืบค้นได้ง่าย
Effectiveness	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานพึงพอใจในการใช้งานคู่มือ
Equality	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสามารถเข้าถึงการใช้งานคู่มือได้
Patient center	ผู้ป่วยได้รับเอกสารใบส่งตรวจที่ถูกต้อง และรวดเร็ว

สรุป

การจัดทำคู่มือรายการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ ช่วยลดระยะเวลาในการสืบค้น และพิมพ์ใบส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการจากระยะเวลา 20 นาที เหลือ 5 นาที

คิวอาร์โค้ด คู่มือคู่มือทันใจ หยิบใช้แล้วชัวร์



คู่มือทันใจ หยิบใช้แล้วชัวร์