งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 28
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
ความรู้สร้างนวัตกรรม นำองค์กร
10 สิงหาคม 2564
CQI 068

บัตรนัด GI Motility Lab

(โครงการปรับปรุงวิธีการนัดผู้ป่วยตรวจทางห้องปฏิบัติการประสาททางเดินอาหารและการเคลื่อนไหว)

นางสาวเขมณัฏฐ์ ยุทธวิสุทธิ์
หน่วยงานศูนย์ส่องกล้องระบบทางเดินอาหารและห้องปฏิบัติการประสาททางเดินอาหารฯ ศูนย์ความเป็นเลิศ

ความเป็นมาและวัตถุประสงค์

ที่มา

ผู้รับบริการ เฉลี่ย 13,000 รายต่อปี

เจ้าหน้าที่ประจำ 1 ท่านในการให้บริการ การสื่อสารอาจคลาดเคลื่อน ผู้รับบริการใช้เวลาประมาณ 1 ชม.ต่อ 1 ราย

ริเริ่มจัดทำบัตรนัด Gi Motility LAB ผู้รับบริการลดระยะเวลาเหลือเพียง 5 นาที ลดระยะเวลาทำงานเฉลี่ย 240 ชม.ต่อปี ลดรายจ่าย ประมาณ 289,200 บาทต่อปี

วัตถุประสงค์

บัตรนัด GI Motility Lab เกิดองค์ความรู้ที่เป็นระบบในการนัดหมายเตรียมตัวผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาขั้นตอนการนัดหมายของผู้รับบริการ และเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ โดยใช้เครื่องมือประเมินผลคุณภาพการให้บริการ

จัดทำบัตรนัด GI Motility Lab จำนวน 5 รายการ

- บัตรนัดตรวจการเคลื่อนไหวของลำไส้ใหญ่
- บัตรนัดและวิธีการเตรียมตัวเพื่อตรวจการทำงานของหลอดอาหารและการวัดกรดไหลย้อน 24 ชม
- บัตรนัดการตรวจการทำงานของทวารหนักและกล้ามเนื้อที่ควบคุมการขับถ่าย
- บัตรนัดและวิธีการเตรียมตัวเพื่อตรวจการทำงานของหลอดอาหาร
- บัตรนัดเตรียมการฝึกขับถ่าย (Biofeedback)

แนวคิดและการวิเคราะห์ปัญหา /กระบวนการปรับปรุง และ วิธีการแก้ไขปรับปรุง

การริเริ่มการทำบัตรนัด บัตรนัด GI Motility Lab เพื่อให้การบริการด้านพยาบาลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สร้างสรรค์การบริการให้ง่ายขึ้น

Original Workflow

SX. | Med. | Premium

SDGI/SDGP → GI Motility Unit

ก่อนทำหัตถการ
ขณะทำหัตถการ
หลังทำหัตถการ

ปัญหาที่พบ

- ใช้เวลา 1 ชม.รอคอยนัดหมาย
- จนท.ขาดความรู้ ความเข้าใจในการแนะนำ
- จนท.มีเพียง 1 คน แนะนำด้วยวาจา

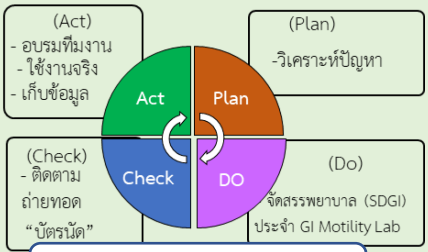
โครงการจัดทำบัตรนัด GI Motility LAB

Phase 1 ธค.62 – กค. 63

1. รับนัด/ออกบัตรนัด ให้คำแนะนำผู้รับบริการด้วยวาจา
2. เตรียมอุปกรณ์และและเครื่องมือแพทย์ก่อนทำหัตถการ
3. ช่วยเหลือแพทย์ในการ ทำหัตถการ
4. ให้การดูแลในขณะทำและทำหัตถการ
5. นำส่งข้อมูลการตรวจและประเมินผล จากแพทย์เข้าสู่ระบบ EMR
6. ให้คำแนะนำผู้รับบริการในการพบแพทย์ครั้งถัดไป/บัตรนัด F/U

RN:SDGI 1 คน จัดหมุนเวียน ปฏิบัติงานกับพยาบาลประจำ คนละ 1 เดือน

Phase 2 สค. 63 – มค.64



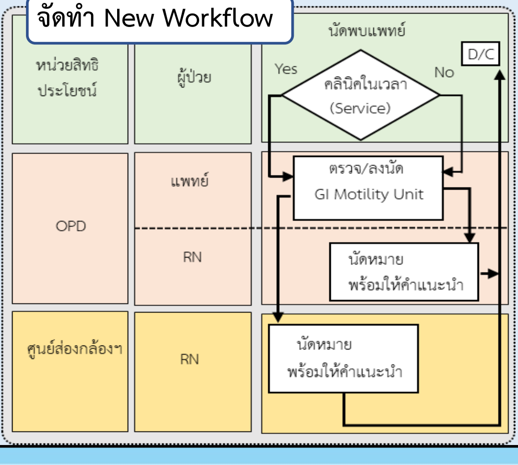
จัดทำบัตรนัด จำนวน 5 รายการ

แจ้งประสานงาน

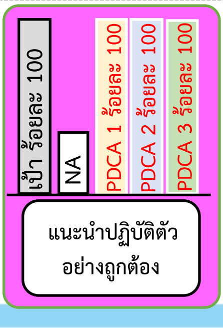
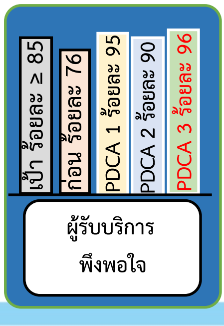
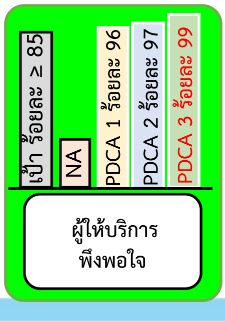
OPD อายุรกรรม | OPD ศัลยกรรม | OPD พรีเมียม

Phase 3 กพ. 64 – ปัจจุบัน

จัดทำ New Workflow



ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ : ผู้รับบริการลดเวลาจาก 1 ชม. เหลือเพียง 5 นาที

ผู้ให้บริการลดระยะเวลาทำงาน 240 ชม.ต่อปี ลดรายจ่าย ประมาณ 289,200 บาทต่อปี

ใช้เครื่องมือคุณภาพเป็นแบบสอบถาม จากผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ จำนวนครั้งละ 15 ราย