



ชื่อผลงาน

»»» ตรวจลานสายตาไม่เข้า ร่นระยะเวลาการรอคอย

เจ้าของผลงาน

»»» น.ส. วรุณี สุใจะและทีม

ชื่อหน่วยงาน/ภาควิชา

»»» หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษจักษุ ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

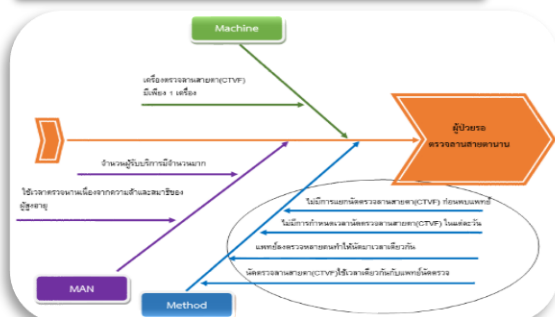
ที่มา/เหตุผลและปัญหา

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษจักษุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีผู้มารับบริการในปี 2560-2562 จำนวน 77,619, 101,486 และ 123,098 ตามลำดับ ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มโรคสำคัญ ได้แก่ โรคต้อกระจก โรคจอประสาทตาและโรคต้อหิน เป็นต้น กลุ่มโรคต้อหินจะทำให้เกิดความดันในลูกตาสูงจะส่งผลกระทบมองเห็นจึงต้องตรวจลานสายตาด้วยคอมพิวเตอร์หรือที่เรียกว่า CTVF (Computerized visual field) เครื่องตรวจลานสายตา (CTVF) ที่หน่วยงานมีเพียงเครื่องเดียว และต้องได้ผลตรวจลานสายตา (CTVF) ก่อนพบแพทย์ ทางหน่วยทำนัดหมายโดยไม่มีการแยกนัดตรวจตรวจลานสายตา (CTVF) จึงทำให้ไม่ทราบยอดผู้ป่วยนัดตรวจตรวจลานสายตา (CTVF) ในแต่ละช่วงเวลา ส่งผลให้ผู้ป่วยมาพร้อมกันทำให้รอตรวจนาน ประกอบกับผู้ป่วยแต่ละคนใช้เวลาการตรวจแตกต่างกัน ส่งผลต่อการพบแพทย์ไม่ได้ตามเวลานัดหมาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ทางหน่วยงานจึงเห็นความสำคัญที่จะพัฒนาระบบการนัดโดยร่วมมือกับนักทัศนมาตร ซึ่งเป็นผู้ทำการตรวจลานสายตา (CTVF) ให้ผู้ป่วยเพื่อวางระบบการนัดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

- 1.เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจลานสายตา (CTVF) ภายในเวลา 30 นาทีนับจากเวลานัด
- 2.เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการตรวจลานสายตา (CTVF)

การวิเคราะห์สาเหตุปัญหา (Root cause Analysis)



แนวทางการดำเนินงาน

ก่อนการปรับปรุง ทำนัดหมายผู้ป่วยปกติ โดยไม่มีการแยกนัดตรวจลานสายตา (CTVF) ทำให้ไม่ทราบยอดผู้ป่วยนัดตรวจลานสายตา (CTVF) ในแต่ละช่วงเวลาได้เดิมทางหน่วยงานได้ให้ผู้รับบริการแบบรายวันปกติ คือ ทุก 10 นาที จะมีผู้ป่วยนัด 3-4 ราย

การปรับปรุงครั้งที่ 1 แยกนัดผู้ป่วยที่ตรวจลานสายตา (CTVF) กำหนดให้มีผู้ป่วยนัด 10 ราย โดยไม่ห่างกันคนละ 10 นาที แต่แต่ละช่วงเวลา (เช้า/บ่าย/เย็น) คัดจากเวลาที่ทำงานของนักทัศนมาตร 8.30 น.และเวลานัดสุดท้ายของแพทย์แต่ละช่วงเวลา (เช้า/บ่าย/เย็น)



สรุปปัญหาหลังการปรับปรุง เนื่องจากผู้ป่วยใช้ระยะเวลาในการตรวจลานสายตา (CTVF) ไม่เท่ากันแล้วแต่มีอายุ และผู้ป่วยใหม่ ทำให้เวลาในการทำต่อรายมากกว่า 10 นาทีผู้ป่วยท่านต่อไปรอนาน

การปรับปรุงครั้งที่ 2 ปรับเวลาการนัดตรวจแต่ละช่วงเวลา (เช้า/บ่าย/เย็น) ให้มีผู้ป่วยนัด 8 ราย โดยไม่ห่างกันคนละ 20 นาที เก็บสถิติการใช้เวลาตรวจลานสายตา (CTVF) เพิ่มขึ้นจากครั้งที่ 1 เพื่อลดระยะการรอคอยตรวจลานสายตา (CTVF) ทำแผนับวิธีปฏิบัติตัวขณะตรวจลานสายตา (CTVF) แจกให้อ่านก่อนเข้ารับการตรวจ เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีและช่วยลดระยะเวลารอคอยได้



สรุปปัญหาหลังการปรับปรุง แพทย์มีการสั่งทำตรวจลานสายตา (CTVF) เพิ่มขึ้นเป็นต้นเหตุ พบในรายผู้ป่วยใหม่ / ผู้สูงอายุ ที่เดินทางลำบาก แต่คิวเต็ม ทำให้ผู้ป่วยคิวแรกและผู้ป่วยนัดรอตรวจนานไม่ทันเวลานัดพบแพทย์

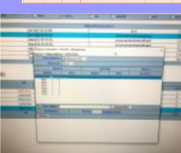
การปรับปรุงครั้งที่ 3 ปรึกษากับแพทย์และนักทัศนมาตร ถึงจำนวนผู้ป่วยที่นัดตรวจลานสายตา (CTVF) โดยจับเวลาการตรวจแต่ละรายเฉลี่ยเวลาใหม่ เปลี่ยนการนัดแต่ละช่วงเวลา (เช้า/บ่าย/เย็น) ให้มีผู้ป่วยนัด 6 ราย

โดยเนื่องจากผู้ป่วยมีจำนวนมากขึ้นในทีมแพทย์ที่ถือหนังสือตรวจ ทำนัดผู้ป่วยมาทำลานสายตา (CTVF) ก่อนวันตรวจ 1-2 วัน โดยเวียนปรึกษากับแพทย์เจ้าของไข้ ถึงโรคของผู้ป่วย เพื่อเป็นการกระจ่ายผู้ป่วยไปในวันที่มีการตรวจลานสายตา (CTVF) น้อย (เฉพาะในผู้ป่วยที่มีความจำเป็นอื่น)

- ปรึกษากับแพทย์ในกรณีขอตรวจคิวทำการตรวจลานสายตา (CTVF) เพิ่มจากตารางคิวเดิมเดิม โดยจะลดจำนวนที่นัดในแต่ละความเหลือ 6 คน ห่างกัน 20 นาที และกำหนดให้แพทย์ได้ 2 ราย/คาบ หลังจากทำนัดให้ไป 4 ราย ถ้าต้องจากคนไข้ใหม่/สูงอายุ 2 ราย

- เก็บผลการนัดตรวจในวันที่ไม่ได้พบแพทย์ถือหนังสือตรวจ ซึ่งจะนัดผู้ป่วยมาตรวจก่อนวันนัด (เฉพาะรายที่สามารถมาตรวจได้ ถ้าเดินทางลำบากหรือต้องมีผู้พามาในวันนัดพบแพทย์)

สัปดาห์	สัปดาห์	สัปดาห์	สัปดาห์	สัปดาห์	สัปดาห์	สัปดาห์	สัปดาห์	สัปดาห์	สัปดาห์
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์		เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือนปี)			
	1	2		ก่อนดำเนินการ	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
1. อัตราผู้ป่วยได้รับการตรวจลานสายตา (CTVF) โดยเร็ว 30 นาทีนับจากเวลานัด	✓		ร้อยละ 80	0	65	77	89
2. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจลานสายตา (CTVF)		✓	ร้อยละ 80	10	73	81	92

ประโยชน์/การขยายผล

ความรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ

การเรียนรู้และแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงเป้าหมายในการพัฒนา ซึ่งทางกลุ่มได้วางแผนที่จะขยายผลโดยการนำเอารวชี้นี้ไปใช้ในการตรวจระดับมือพิเศษอื่น ๆ หรือการกำหนดนัดทำหัตถการที่ต้องจำกัดผู้ป่วยในแต่ละวัน เช่น ผู้ป่วยที่ต้องใช้ยาเข้าในน้ำในตาเพื่อการรักษาต่อไป

ปัญหาอุปสรรคจากการทำงาน

ในช่วงแรกที่มีการนำผู้ป่วยเข้าระบบนัดตรวจลานสายตาด้วยคอมพิวเตอร์ ทางเจ้าหน้าที่ยังไม่คุ้นกับระบบนัดใหม่จึงทำให้ทีมทำนัดผู้ป่วยเข้าระบบนัดตรวจลานสายตาด้วยคอมพิวเตอร์ แต่เมื่อได้ทำตามแนวทางปฏิบัติแล้ว ได้เห็นถึงข้อดีจึงมีการให้ความร่วมมือที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

เก็บข้อมูลระยะเวลาที่ผู้ป่วยตรวจลานสายตาด้วยคอมพิวเตอร์และปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการโครงการต่อเนื่องทุก 3 เดือนต่อจากนี้เพื่อนำมาแก้ไขและพัฒนาต่อไป

ผลลัพธ์

1. ผู้รับบริการมีพึงพอใจมากขึ้นและไม่ต้องรอคิวตรวจลานสายตา
2. สามารถจัดเวลาตรวจลานสายตาให้ใกล้เคียงกับเวลานัดตรวจ
3. สามารถลดความแออัดของพื้นที่ในการรอตรวจได้, สามารถทราบยอดในการตรวจลานสายตาของผู้รับบริการในแต่ละวัน เพื่อนำมาบริหารจัดการใช้เครื่องมือซึ่งมีเครื่องเดียวได้อย่างคุ้มค่า

สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการปรับปรุงระบบนัดตรวจลานสายตา (CTVF) ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะพบว่ามีความสำเร็จในระดับหนึ่ง แต่กลุ่มกลับต้องติดตามผลเป็นระยะโดยกำหนดให้มีการประเมินผลทุก 3 เดือน โดยมอบหมายให้คุณวณิช สุใจะ ประเมินผลและติดตามการทำงาน ซึ่งยอดผู้ป่วยไม่เกินจำนวนที่กำหนดไว้ คือ 6 รายต่อช่วงเวลาและมีการจับเวลาการทำลานสายตา (CTVF) ของผู้ป่วยแต่ละรายใช้เวลาไม่เกิน 30 นาทีต่อราย ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมอบหมายให้คุณกัญญกรรัตน์ สุวรรณิธร เป็นผู้เก็บสถิติความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ทำการตรวจลานสายตา (CTVF) ซึ่งเห็นได้จากผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น