งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567
บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

พัฒนากระบวนการ การเข้ารับบริการรอปลูกถ่ายตับ

นางสาวกรชนก สันติสูงเนิน
งานการพยาบาลสนับสนุนการรักษา ฝ่ายการพยาบาล

ที่มาและเหตุผล

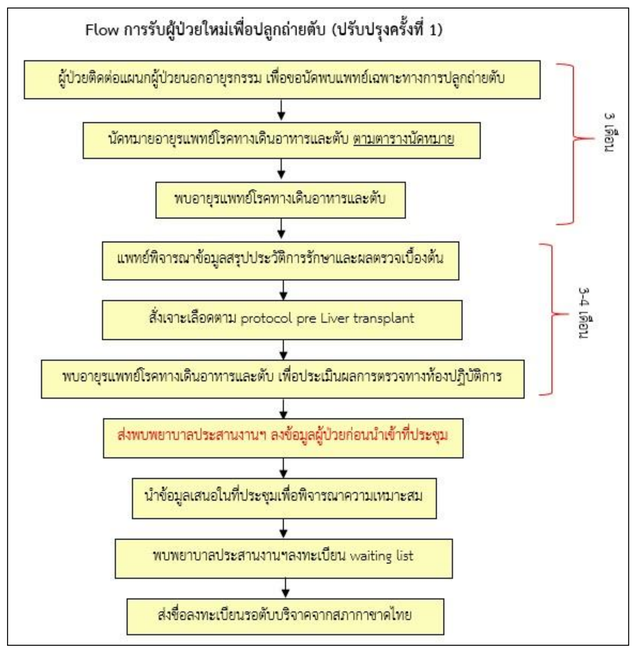
ปัจจุบันโรงพยาบาลรามาธิบดีมีผู้ป่วยโรคตับวายเรื้อรังที่มาติดต่อเพื่อรักษาด้วยวิธีปลูกถ่ายตับเป็นจำนวนมากเพิ่มขึ้นทุกปี ในอดีตการติดต่อเพื่อเข้ารับการรักษาด้วยวิธีปลูกถ่ายตับ ผู้ป่วยต้องไปติดต่อที่ OPD อายุรกรรม เหมือนผู้ป่วยทั่วไป เพื่อนัดพบอายุรแพทย์โรคระบบทางเดินอาหารและตับ และต้องมาติดต่ออีกครั้งตามนัดหมาย บางครั้งผู้ป่วยเตรียมประวัติและผลการตรวจไม่ครบถ้วน แพทย์ไม่สามารถพิจารณาข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรอปลูกถ่ายตับตาม protocol และไม่สามารถส่งต่อพบพยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะเพื่อลงทะเบียนรอปลูกถ่ายตับจากผู้บริจาคอวัยวะสมองตายกับศูนย์รับบริจาคอวัยวะสภากาชาดไทย ทำให้ผู้ป่วยต้องมาติดต่อหลาย Visit ที่ OPD เกิดความไม่พึงพอใจและส่งผลให้ส่งรายชื่อลงทะเบียนรอปลูกถ่ายตับจากผู้บริจาคอวัยวะสมองตายล่าช้า อ้างอิงสถิติหน่วยงาน (เก็บข้อมูลจากผู้ป่วยใหม่ที่มาติดต่อรอปลูกถ่ายตับที่ รพ.รามาธิบดี ตั้งแต่ปี 2559-2563 จำนวน 12 ราย) พบว่า ระยะเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยมาติดต่อครั้งแรกจนกระทั่งส่งใบลงทะเบียนรอปลูกถ่ายตับฯ ใช้เวลาเฉลี่ย 4-5 เดือน

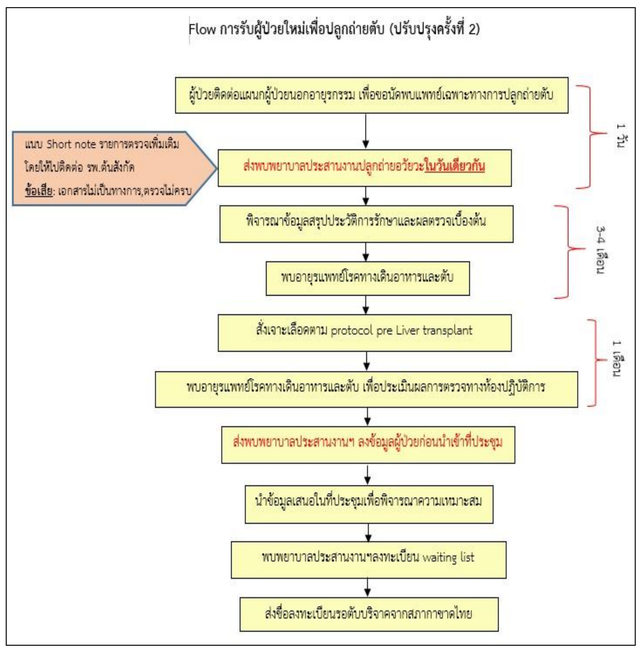
พยาบาลประสานงานฯ เล็งเห็นความสำคัญของการเข้าถึงบริการที่รวดเร็ว เพื่อเพิ่มโอกาสการได้รับการรักษาด้วยวิธีปลูกถ่ายตับ เป็นการช่วยให้คุณภาพชีวิตผู้ป่วยดีขึ้น จึงวิเคราะห์ปัญหาหาแนวทางแก้ไข เกิดเป็นโครงการ “**พัฒนากระบวนการการเข้ารับบริการรอปลูกถ่ายตับ**” โดยปรับกระบวนการรับบริการสำหรับกลุ่มผู้ป่วยโรคตับวายเรื้อรังเพื่อเข้าสู่การรักษาด้วยวิธีปลูกถ่ายตับ และ**พัฒนาสร้างแบบฟอร์มสรุปประวัติการรักษาสำหรับผู้ป่วยปลูกถ่ายตับ** เพื่อใช้เป็นแนวทางการส่งต่อผู้ป่วยมารักษา ทำให้มีข้อมูลตรวจประเมินที่ครบถ้วน แพทย์สามารถวินิจฉัยและกำหนดแนวทางการรักษาได้ถูกต้อง เหมาะสม ผู้ป่วยไม่เสียเวลาเดินทางไปกลับหลายครั้ง ลดระยะเวลาการรอคอย ได้รับการรักษาที่รวดเร็ว มีความพึงพอใจในการรับบริการ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทีมแพทย์ผู้ส่งต่อ ทีมแพทย์ผู้รักษาและผู้ป่วยต่อไป

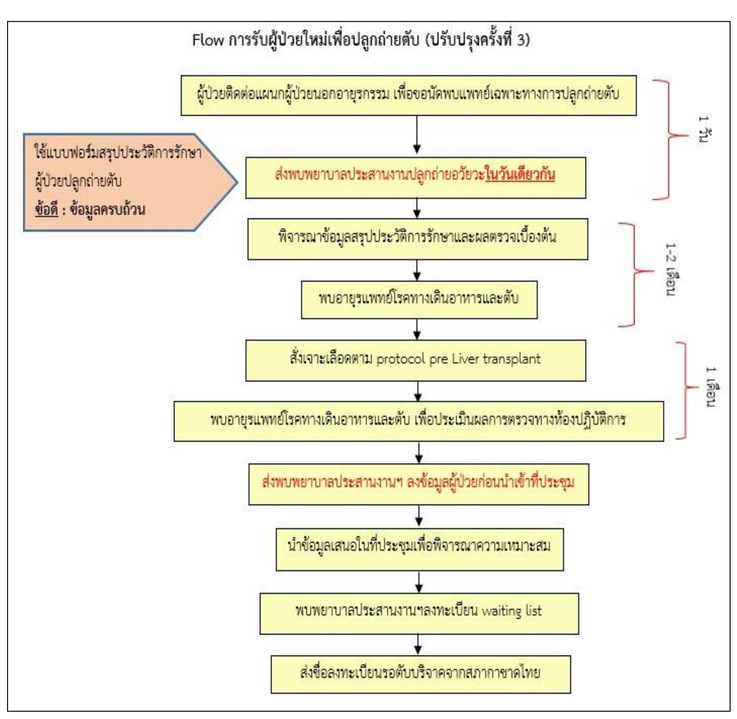
วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการลงทะเบียนรอปลูกถ่ายตับเร็วขึ้น
2. เพื่อลดจำนวนครั้งที่ต้องเดินทางมาโรงพยาบาล
3. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจ

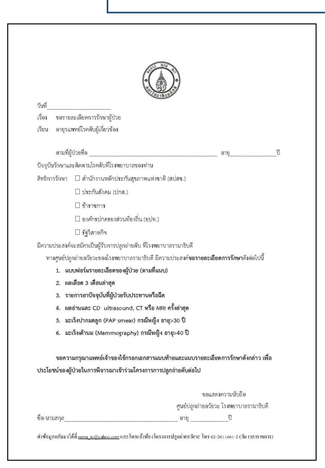
กระบวนการปรับปรุง

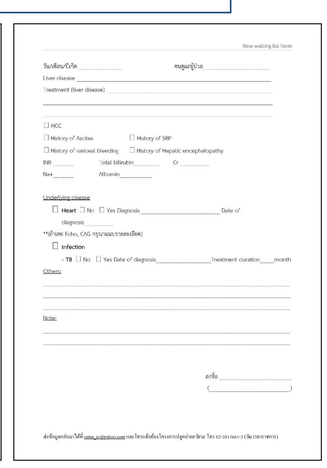






แบบฟอร์มสรุปประวัติการรักษา
สำหรับผู้ป่วยปลูกถ่ายตับ





ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	ก่อนดำเนินการ	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
		เป้าหมาย	หลังดำเนินการปี		
			2564	2565	2566
ระยะเวลารอคอยนับตั้งแต่มาติดต่อ จนกระทั่งส่งใบลงทะเบียนรอปลูกถ่ายตับ	6-8 เดือน	< 3 เดือน	5-7 เดือน	4-5 เดือน	2-3 เดือน
จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมา ร.พ. จนกระทั่งส่งใบลงทะเบียนรอปลูกถ่ายตับ	6-8 ครั้ง	≤ 3 ครั้ง	5-6 ครั้ง	3-4 ครั้ง	2-3 ครั้ง
อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วย	60 %	> 95 %	80 %	90 %	100 %
อัตราความพึงพอใจของทีมแพทย์	60 %	> 95 %	75 %	90 %	100 %

สรุป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ : ใช้หลักมิติคุณภาพ STEEEP มาใช้ในในการพัฒนางานเพื่อให้บริการผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ปัญหา/อุปสรรค : ยังมีผู้ป่วยบางรายต้องมาติดต่อสอบถามข้อมูลขั้นตอนการเข้ารับบริการเนื่องจากการประชาสัมพันธ์อาจยังไม่ทั่วถึง

องค์ความรู้ที่สำคัญที่ใช้ในการแก้ปัญหา: ใช้หลักการ Lean process มาพัฒนากระบวนการเข้ารับบริการรอปลูกถ่ายตับ โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ทำให้ผู้ป่วยได้เข้าถึงการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีความปลอดภัย