

ผลงานการพัฒนาระบบงาน (CQI)

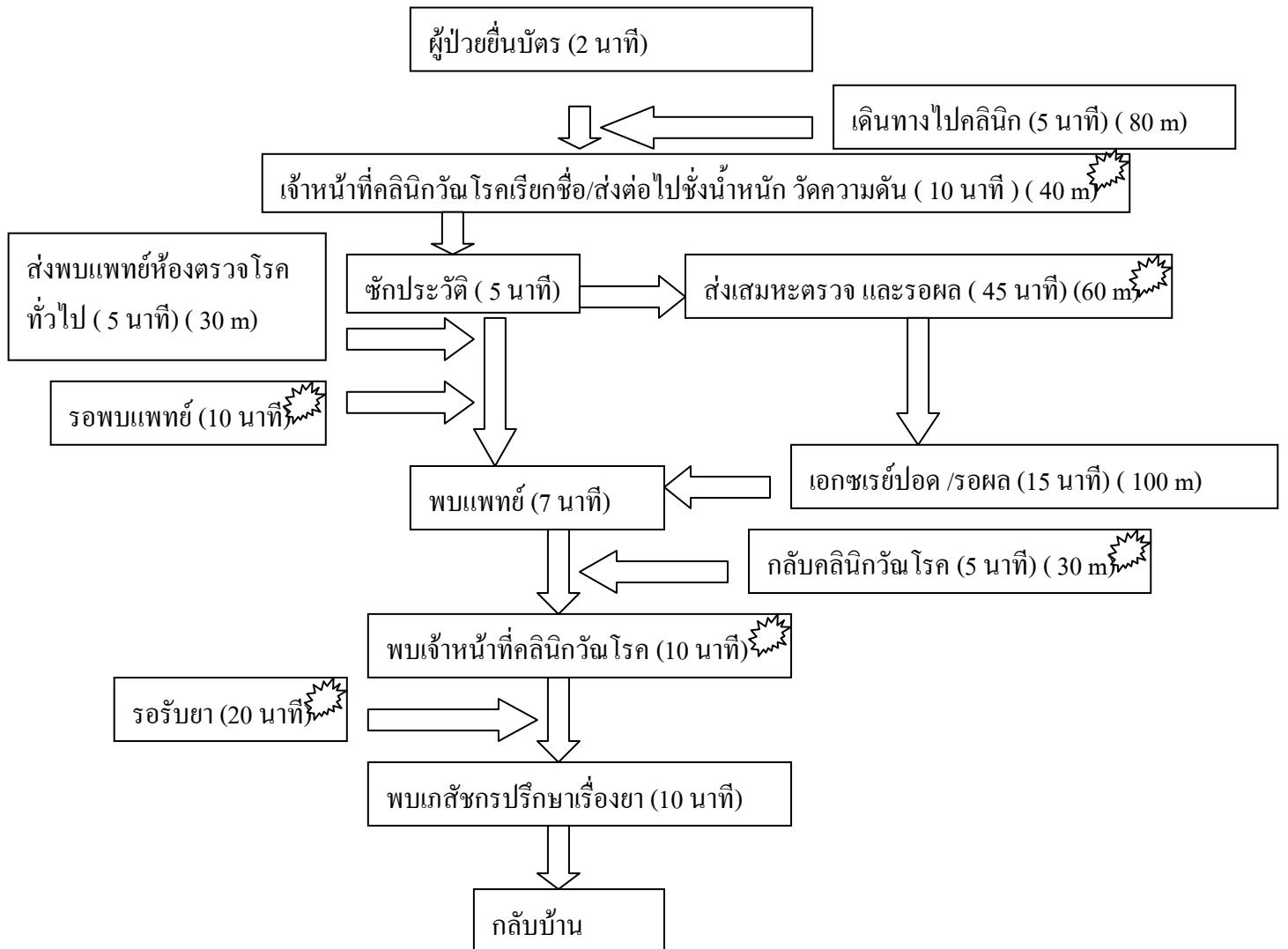
1. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา : การพัฒนางานคลินิกวัณโรค การลดระยะเวลารอคอยรับยา
2. คำสำคัญ : ระยะเวลารอคอยรับยา
3. สรุปผลงานโดยย่อ
ผู้ป่วยวัณโรคที่ได้รับการรักษาที่โรงพยาบาลเขาชัยสน มีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ในขณะที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำกัด ผู้ป่วยต้องนั่งคอยเป็นเวลานานกว่าจะได้รับยา โดยเฉลี่ยใช้เวลาคนละ 2-3 ชั่วโมงกว่าจะได้รับยา(ปี 2553) ทางทีมงานคลินิกวัณโรคจึงทำการพัฒนางาน ปรับปรุงขั้นตอนในการให้ และรับบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อลดระยะเวลาการมารับบริการที่คลินิกวัณโรค ปัจจุบันผู้ป่วยใช้เวลาเฉลี่ย 0.5-1 ชั่วโมงในการมารับบริการที่คลินิกวัณโรค
4. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร :งานบริการคลินิก TB โรงพยาบาลเขาชัยสน จ.พัทลุง
5. สมาชิกทีม : เกศัชกรพัชรมณันท์ ศรีจันทังค์
นางรชณากร บัวแก้ว
6. เป้าหมาย :
 - เพื่อพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยวัณโรค โดยการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการรับบริการ
 - เพื่อให้ผู้ป่วยวัณโรค ได้รับความสะดวก มีความพึงพอใจ และเกิดแรงจูงใจในการรับยา ทำให้มารักษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
7. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :
ผู้ป่วยวัณโรคมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัด และการให้บริการแก่ผู้ป่วยวัณโรคให้มีคุณภาพต้องอาศัยทีมสุขภาพหลายวิชาชีพ ในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งผู้ป่วยวัณโรคต้องรับบริการหลายจุดบริการ หลายขั้นตอน ซึ่งผู้ป่วยส่วนใหญ่มักจะหลีกเลี่ยงการบริการที่ยุ่งยาก อัตราความพึงพอใจในการให้บริการ น้อยกว่าร้อยละ 70
จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยวัณโรคในปี 2552 พบว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการเรื่องระยะเวลาในการรอคอยรับบริการ ได้ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 70 ขึ้นตอนในการให้บริการ น้อยกว่า 70 และระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ย 2.5 ชั่วโมง
จากปัญหาและสาเหตุดังกล่าวทีมดูแลผู้ป่วยวัณโรค จึงเห็นความสำคัญการพัฒนาระบบการบริการผู้ป่วยวัณโรค โดยใช้แนวคิด LEAN โดยการจัดบริการครบทุกขั้นตอนและทุกวิชาชีพในคลินิกวัณโรคจุดเดียว “จุดเดียวครบทุกเรื่อง” เพื่อให้ผู้ป่วยวัณโรค ได้รับความ

สะดวกในการรับบริการ และสร้างแรงจูงใจให้มารับบริการต่อเนื่อง ส่งผลให้การรักษาประสบความสำเร็จ

8. กิจกรรมการพัฒนา :

กิจกรรมพัฒนางานแบ่งเป็น3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ตุลาคม2552- กันยายน 2553 ระยะที่ 2 ตุลาคม 2553- กันยายน 2554 และระยะที่ 3 ตุลาคม2554- ปัจจุบัน

ระยะที่ 1 ตุลาคม 2552- กันยายน 2553



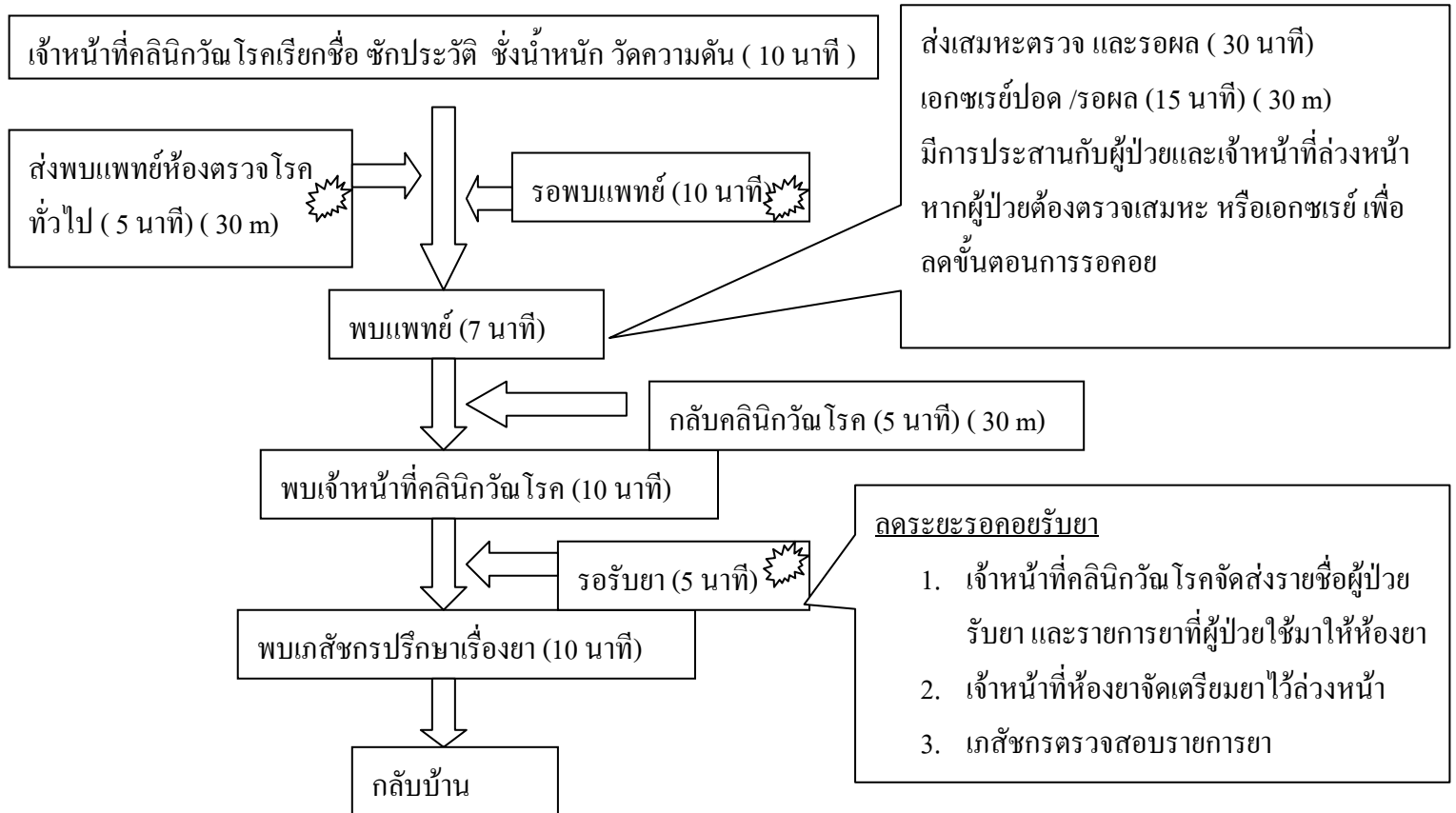
ลักษณะเด่น/กิจกรรมพัฒนา

1. เจ้าหน้าที่คลินิกวัน โรค/ห้องแล็บ เตรียมและให้ตลับเก็บเสมหะไปกับผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วยเก็บเสมหะมาจากบ้าน ลดระยะเวลาการเดินทางไปเก็บเสมหะ ที่ผู้เก็บเสมหะ
2. ทางห้องจ่ายยานำมาจ่ายให้ผู้ป่วยถึงคลินิก ลดระยะเวลาการเดินทางไปห้องยา
3. ห้องตรวจมีช่องทางพิเศษสำหรับผู้ป่วยวัน โรค

ปัญหาและอุปสรรค

1. ผู้ป่วยมักจะถูกผู้ป่วยกลุ่มอื่น ๆ มองด้วยสายตาที่สงสัย และไม่เป็นมิตร เพราะผู้ป่วยวัน โรคต้องใส่หน้ากากอนามัย และมีเจ้าหน้าที่เดินประกบตลอดเวลา
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ยุ่งยากผู้ป่วยงง และสับสน
3. ระยะเวลาให้บริการนาน ยังมีระยะเวลาที่ผู้ป่วยต้องรอคอย เช่น รอรับยา รอพบแพทย์

กิจกรรมระยะที่ 2 ตุลาคม 2553- กันยายน 2554



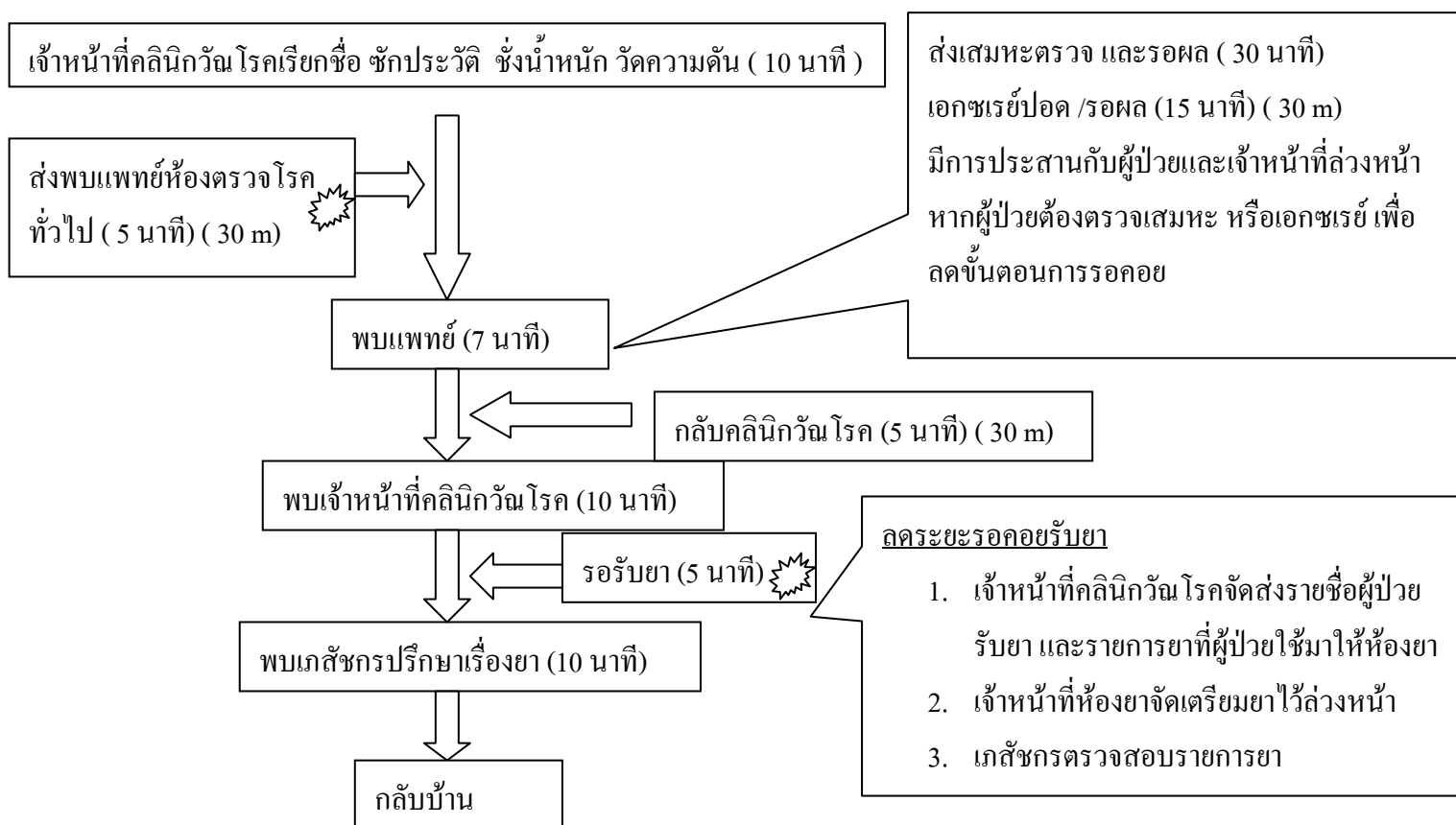
ลักษณะเด่น/กิจกรรมพัฒนา

1. เจ้าหน้าที่คลินิกโรค/ห้องแล็บ เตรียมและให้ดัดกลับเก็บเสมหะ ไปกับผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วยเก็บเสมหะมาจากบ้าน พร้อมทั้งกำชับผู้ป่วย หรือญาติให้นำกลับเสมหะไปส่งที่ห้องแล็บได้เลยในวันนัด โดยไม่ต้องนั่งรอ เจ้าหน้าที่ห้องแล็บแจ้งผลมาเอง
2. ทางห้องจ่ายยาเตรียมยาไว้ล่วงหน้า และนำยามาจ่ายให้ผู้ป่วยถึงคลินิก ลดระยะการรอคอยยา
3. ผู้ป่วยไม่ต้องไปยื่นบัตรที่ห้องเวชระเบียน ให้ตรงมาที่คลินิกได้เลยเจ้าหน้าที่จะทำกรโทรศัพท์ไปแจ้งห้องบัตรเอง ลดขั้นตอนการรับบริการและระยะทางของผู้ป่วย
4. มีการเตรียมความพร้อมผู้ป่วยก่อนการเอกซเรย์ โดยเจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้ป่วยทราบสำหรับผู้ป่วยที่จะต้องมีการเอกซเรย์ปอด และให้เตรียมตัวมาให้พร้อม
5. ห้องตรวจมีช่องทางพิเศษสำหรับผู้ป่วยวัณโรค

ปัญหาและอุปสรรค

1. ผู้ป่วยมักจะถูกผู้ป่วยกลุ่มอื่น ๆ มองด้วยสายตาที่สงสัย และไม่เป็นมิตร เพราะผู้ป่วยวัณโรคต้องใส่หน้ากากอนามัย และมีเจ้าหน้าที่เดินประกบตลอดเวลา
2. ยังมีระยะเวลาที่ผู้ป่วยต้องรอคอย คือ การรอพบแพทย์

กิจกรรมระยะที่ 3 ตุลาคม2554- ปัจจุบัน



ลักษณะเด่น/กิจกรรมพัฒนา

1. ทางห้องตรวจมีช่องทางพิเศษสำหรับผู้ป่วยวัณโรค โดยเจ้าหน้าที่คลินิกวัณโรคโทรมาประสานกับทางแพทย์โดยตรง และส่งผู้ป่วยเข้าห้องตรวจเลยไม่ต้องรอคิว
2. เจ้าหน้าที่คลินิกวัณโรคใช้หลักการนัดผู้ป่วยแบบเหลื่อมเวลา เพื่อที่ผู้ป่วยจะได้ไม่ต้องมารอนานเพราะมารับบริการพร้อมกัน
3. เกสซ์กรพัฒนาการตรวจจับ ADR จากยาโดยสร้างเครื่องมือการตรวจจับให้ผู้ป่วยสามารถสังเกตและตรวจจับ ADR เบื้องต้นที่สำคัญได้

ปัญหาและอุปสรรค

1. สถานที่ไม่เหมาะสม(ขณะนี้กำลังก่อสร้างสถานที่ให้บริการอยู่ค่ะ)

9.การวัดผลการเปลี่ยนแปลง

	ระยะที่ 1	ระยะที่ 2	ระยะที่ 3
ระยะเวลารอคอยรับยา(นาที)	20	5	5
จำนวนขั้นตอนในการรับบริการ (ไม่รวมเอกซเรย์ และ แล็บ)	6	4	4
ระยะเวลารวมที่ผู้ป่วยมารับ บริการ(ไม่รวมเอกซเรย์ และ แล็บ)(นาที)	89	52	42
ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อ การให้บริการ	น้อย (น้อยกว่า 70)	มาก (มากกว่าร้อยละ90)	มาก (มากกว่าร้อยละ90)
ขั้นตอนในการให้บริการ	น้อย (น้อยกว่า 70)	มาก (มากกว่าร้อยละ90)	มาก (มากกว่าร้อยละ90)
การนัดผู้ป่วยแบบเหลือเวลา	ไม่มี	ไม่มี	มี
ระยะทางรวมที่ผู้ป่วยต้องเดิน (ไม่รวมเอกซเรย์ และ แล็บ)	180	60	60

10.บทเรียนที่ได้รับ :

1. ปัญหาของผู้ป่วยวัณโรค ต้องได้รับการแก้ไข ในทุกปัญหา เพื่อเพิ่มความร่วมมือในการ
ใช้ยาของผู้ป่วย
2. การให้บริการแบบ ONE STOP SERVICE ทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ และให้ความ
ร่วมมือในการรักษาตัวเองมากยิ่งขึ้น คนไข้ไม่ขาดนัด
3. การให้บริการที่ดีคือการยึดผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลาง

11.การติดต่อกับทีมงาน : เกศษกรพัชรมณจน์ ศรีจันทน์ งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก
ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง