โครงการพัฒนากระบวนการให้บริการห้องตรวจเวชศาสตร์นิวเคลียร์

หัวหน้าโครงการ รศ. พญ.ธัญญูลักษณ์ เธียรธัญญกิจ
และ นางอรทัย ศิริพิทักษ์โยธิน

ชื่อหน่วยงาน สาขาวิชาเวชศาสตร์นิวเคลียร์
ภาควิชารังสีวิทยา
และ งานการพยาบาลรังสีวิทยา

ที่มาของโครงการ

ห้องตรวจเวชศาสตร์นิวเคลียร์เป็นหน่วยตรวจที่ให้บริการตรวจสแกนผู้ป่วยโรคต่างๆ ด้วยสารเภสัชรังสี ซึ่งมีต้นทุนในการให้บริการสูงจากเครื่องมือราคาแพง มีโอกาสเสี่ยงต่อการสูญเสียสารเภสัชรังสี ทำให้เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายของหน่วยงานและโรงพยาบาล หากผู้ป่วยไม่มาตามนัดหรือไม่ปฏิบัติตนตามคำแนะนำ รวมทั้งความผิดพลาดจากการให้บริการ อาจส่งผลเสียต่อผู้ป่วย โดยเฉพาะการได้รับรังสี การรับผลวินิจฉัยล่าช้า หรือการรายงานผลตรวจผิดพลาด จึงพัฒนากระบวนการทำงานโดยอาศัยแนวคิด Lean เพื่อให้การบริการมีคุณภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

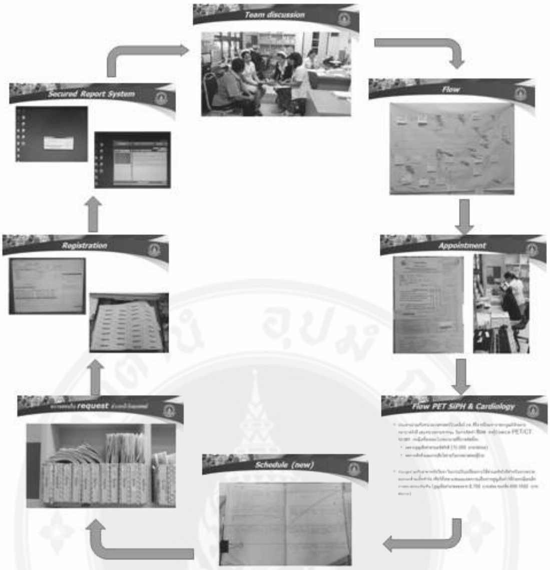
ลดขั้นตอน เวลาที่ใช้ในกระบวนการต่างๆ และลดความผิดพลาดในการทำงานด้วยมาตรฐานระดับสากล

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. จัดประชุมทบทวน flow การให้บริการ การบันทึกข้อมูล และมอบหมายผู้รับผิดชอบและปรับ flow แต่ละกระบวนการย่อยตามแนวคิด Lean
2. ติดตามความคืบหน้าของการปรับ flow เพื่อสรุปก่อนทดลองใช้
3. ทดลองใช้ flow ที่มีการปรับครั้งที่ 1 บันทึกข้อมูล
4. ประชุมวิเคราะห์ผล แก้ไขปรับปรุง
5. ทดลองใช้ flow ที่มีการปรับครั้งที่ 2 และบันทึกข้อมูล
6. ประชุมวิเคราะห์ผลครั้งที่ 2 สรุป flow
7. ประสานงานกับทีม eHIS/RIS เพื่อพัฒนาระบบนัดหมาย
8. ประชุมร่วมกับทีมดูแลระบบ PACs เพื่อวิเคราะห์และไขปัญหา
9. ประชุมทีม (MDCT) เพื่อพัฒนา protocol การตรวจตามมาตรฐานสากล
10. รายงานความคืบหน้าในที่ประชุมหน่วย imaging และสาขาฯ
11. วิเคราะห์ข้อมูล ตัวชี้วัด และสรุปผลการดำเนินโครงการ

งบประมาณที่ใช้ ค่าตรายางประทับ 350 บาท
(กระดาษ A 4 1 แผ่น/ผู้ป่วย 6 ราย)

วิธีการใช้งาน และการพัฒนาต่อเนื่อง



ภาพที่ 1 ขั้นตอนโครงการพัฒนากระบวนการให้บริการห้องตรวจเวชศาสตร์นิวเคลียร์

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ก่อนดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้		
			ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
1. อัตราเวลาที่ใช้ในการนัดหมายต่อรายลดลง (%)	≥ 15	0 (16 นาที)	25 (12 นาที)	31.3 (11 นาที)	43.8 (9 นาที)
2. อัตราการสูญเสียสารเภสัชรังสีเนื่องจากผู้ป่วยไม่มาตามนัดหรือไม่ปฏิบัติตนตามข้อแนะนำ (ราย)	≥ 4 25%	18	4	2	1
3. ค่าใช้จ่ายที่สูญเสียเนื่องจากผู้ป่วยไม่มาตามนัดหรือไม่ปฏิบัติตามข้อแนะนำ					
- ค่ายา (บาท)	≥ 25%	0 (27,068)	N/A	N/A	35.2 (17,562)
- รายได้จากการตรวจ (บาท)	≥ 25%	0 (191,400)	N/A	N/A	53 (90,000)
4. จำนวนอุบัติการณ์ความผิดพลาดจากการทำงานของบุคลากร (ครั้ง/ปี)	8	16	-	-	7
5. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ (%)	80	-	-	-	98.2