เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โดยการพัฒนาระบบนัดหมาย

เจ้าของนวัตกรรม นางสาววิรัชดา พงษ์ไพโรจน์
ชื่อหน่วยงาน หน่วยเคมีบำบัดและให้เลือด

ที่มาของโครงการ

เนื่องจากหน่วยงานมีผู้ป่วยที่มารับบริการเพิ่มขึ้น ทำให้ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น 3 ชั่วโมง ก่อให้เกิดความเสี่ยงหลายด้าน เช่น การให้บริการไม่เสร็จภายในเวลา ซึ่งส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย เนื่องจากการบริหารยาเคมีบำบัดการให้เลือดและส่วนประกอบของเลือดควรได้รับการดูแลภายในช่วงเวลาที่มีแพทย์ออกตรวจ ช่วงที่อัตรากำลังบุคลากรเพียงพอ และช่วงที่ห้องผสมยาเคมีบำบัดเปิดทำการ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความแออัด ส่งผลเสียต่อภาวะสุขภาพของผู้มารับบริการรวมถึงผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความเครียด วิตกกังวล ความไม่พึงพอใจและข้อร้องเรียนต่างๆ รวมทั้งค่าใช้จ่ายด้านการใช้ทรัพยากรทั้งคน เงิน และสิ่งของ เช่น ต้องให้บริการนอกเวลาทำการ ทำให้โรงพยาบาลต้องเสียเงินจ้างโอทีสำหรับผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

วัตถุประสงค์

ผู้ป่วยเกิดความปลอดภัยจากการมารับยาเคมีบำบัด

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ทบทวน และวิเคราะห์ ปัญหาจากข้อร้องเรียนเรื่องระยะเวลาการรอคอย
2. จัดกลุ่มผู้รับผิดชอบดำเนินโครงการ วางแผน และหาแนวทางแก้ไข
3. จัดทำแบบบันทึกการจัดเก็บข้อมูลระยะเวลาการรอคอยในแต่ละกระบวนการ
4. ชี้แจงการใช้แบบบันทึกข้อมูลให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ
5. นำกิจกรรมลงสู่การปฏิบัติ
6. ประเมินผลปรับปรุงแก้ไขโครงการ และติดตามผล

งบประมาณที่ใช้ 200 บาท

วิธีการใช้งาน และการพัฒนาต่อเนื่อง

ครั้งที่ 1

ครั้งที่ 2

ครั้งที่ 3

ภาพที่ 1 การประเมินผลปรับปรุงแก้ไขโครงการ และติดตามทุก 6 เดือน

ปรับนัดหมายผู้ป่วย แบ่งเป็น 5 รอบเวลาการให้ยาเคมีบำบัด (เดิม 3 รอบ) คือ รอบ 08.00, 09.00, 10.00, 11.00 และ 13.00 น. โดยกำหนดระยะเวลาการให้ยา ดังนี้

- ยากลุ่มที่เสี่ยงต่อการเกิด hypersensitivity reaction เช่น Paclitaxel, Docetaxel และยากลุ่ม targeted therapy ที่ใช้เวลานานเกิน 3 ชั่วโมง ซึ่งอาจทำให้เกิดอาการแพ้ได้ โดยนัดรอบ 08.00 น. เพียง 15 รายต่อวัน
- ยากลุ่มข้างต้นที่ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 3 ชั่วโมง นัดรวม 11.00 น. และ 13.00 น. โดยเป็นยาที่มีระยะเวลาในการให้ 2 ชั่วโมง 1 ชั่วโมง และน้อยกว่า 30 นาที ตามลำดับ

พบว่า การหมุนเตียงคล่องขึ้น เนื่องจากมีการกระจายผู้ป่วยที่เป็นกลุ่มยาที่เสี่ยงต่อการเกิด hypersensitivity reaction แต่ต้องนัดไม่เกิน 3 วันนับจากวันที่ตรวจเป็นวันแรก ตามข้อกำหนดของการเลื่อนการให้ยา ยกเว้นในกรณียาแบบ weekly อาจพิจารณาเพิ่มในรอบ 09.00 น. ตามความเหมาะสม ถ้ารอบยาอื่นยังมีคิวว่าง เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดของการได้รับยาแบบ weekly ของผู้ป่วย โดยต้องไม่ถูกเลื่อนฉีดยา พบว่า ระยะเวลาการรอคอยของผู้ป่วยลดลงตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยเฉพาะผู้ป่วยที่นัดรอบ 10.00 น. ซึ่งรอรับบริการนานที่สุด ผู้ป่วยเกิดความปลอดภัย เนื่องจากสามารถให้ผู้ป่วยได้รับยากลุ่มเสี่ยงในช่วงครึ่งวันเช้าที่ยังมีแพทย์ออก OPD คุณภาพชีวิตของผู้ป่วยและญาติดีขึ้น ความเครียดต่อการมารอรับยาเคมีบำบัดลดลง ผู้ป่วยพึงพอใจต่อการมารับบริการเพิ่มขึ้น ลดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลและคุณภาพชีวิตและความผาสุขในการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ก่อนดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้		
			ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
1.อุบัติการณ์ผู้ป่วยแพ้ยาหลังเวลา 12.00 น. (ครั้ง/ปี)	≤20	63	37	30	23
2.อัตราผู้ป่วยได้รับยาเคมีบำบัดภายใน 90 นาทีจากเวลานัดหมาย (%)	≥80	N/A	64	82.2	80.9
3.ปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์อยู่ในเกณฑ์ปกติ (ppm)	1,000	1,040	992	-	714
4.อัตราค่าใช้จ่ายในการจ้างโอทีลดลง (%)	50	-	11	41	62
5.อัตราความพึงพอใจในการมารับบริการ (%)	90	N/A	70	85	90
6.อัตราความพึงพอใจของบุคลากรต่อโครงการ (%)	90	N/A	65	80	95
7.อุบัติการณ์การเกิดข้อร้องเรียน (ครั้ง/ปี)	0	3	1	1	0

มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะเภสัชศาสตร์ศิริราชพยาบาล