



40 ปี สวทเพื่อสัตวไทย

รายงานตัวชี้วัดและผลงาน ปี 2557 แผนกผู้ป่วยนอก 1

นางพรทิวา

มีสุวรรณ

23 มกราคม

2558

แผนกผู้ป่วยนอก 1

40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



คลินิกตา



คลินิกหูคอจมูก



คลินิกเวชปฏิบัติทั่วไป

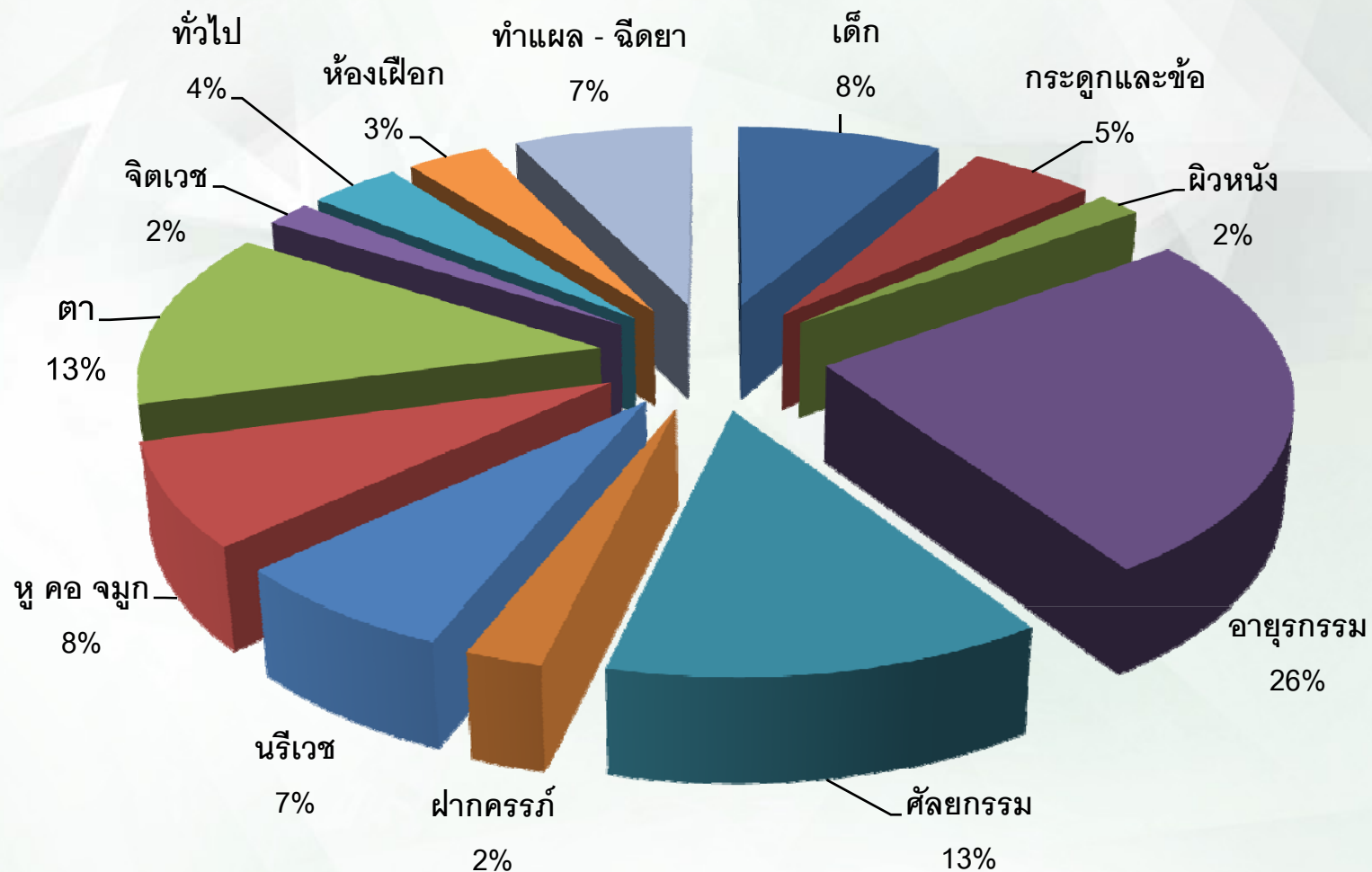


คลินิกจิตเวช



ข้อมูลหน่วยงาน

เปรียบเทียบสัดส่วนผู้ป่วยนอกทั้งหมดในOPD1-2-3 ปี 2557

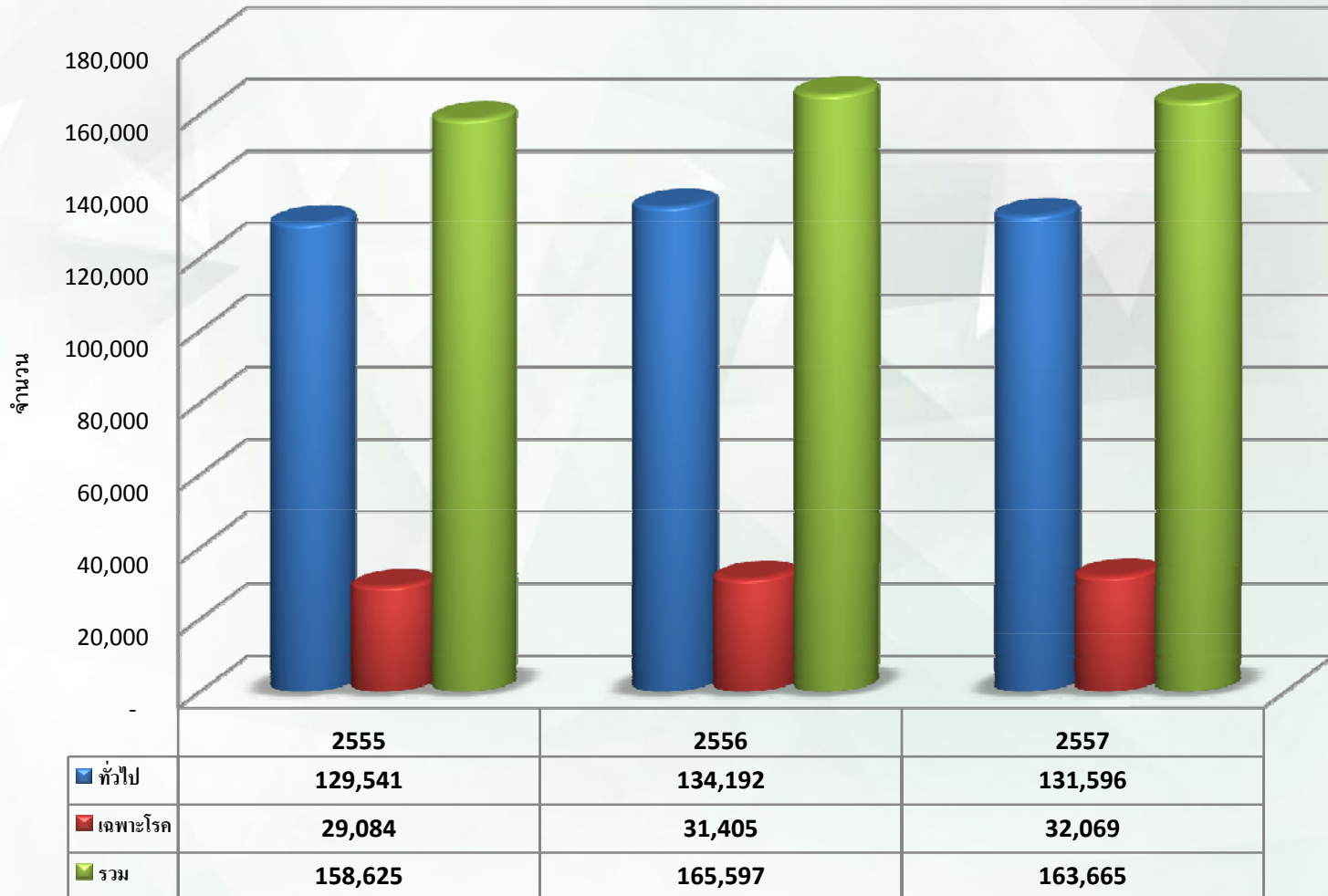




40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คุณพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข้อมูลหน่วยงาน

เปรียบเทียบสถิติผู้ป่วยในเวลาราชการ 3 ปี (2555-2557)

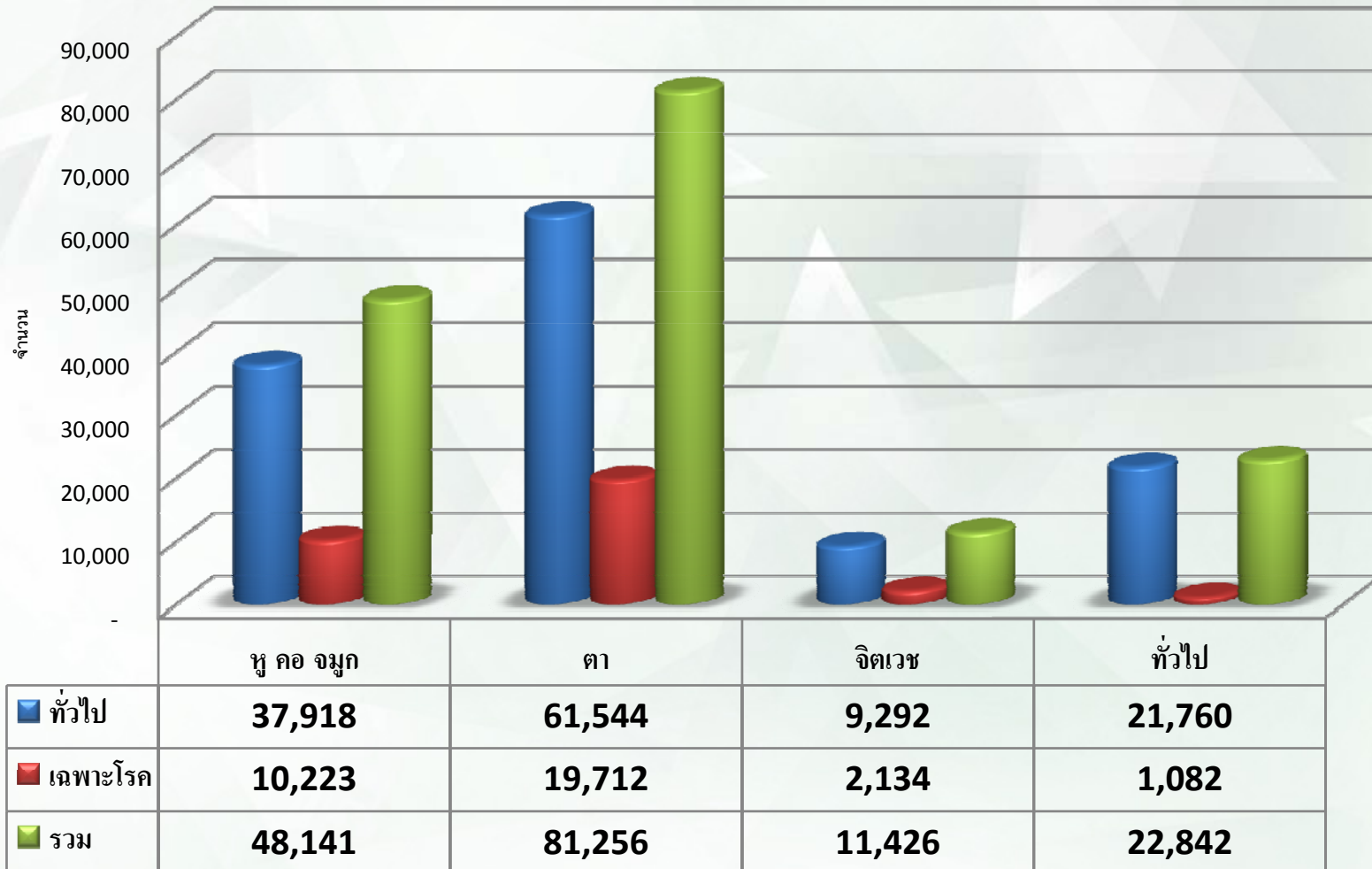




40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข้อมูลหน่วยงาน

สถิติผู้ป่วยในเวลาราชการปี 2557 แยกรายคลินิก

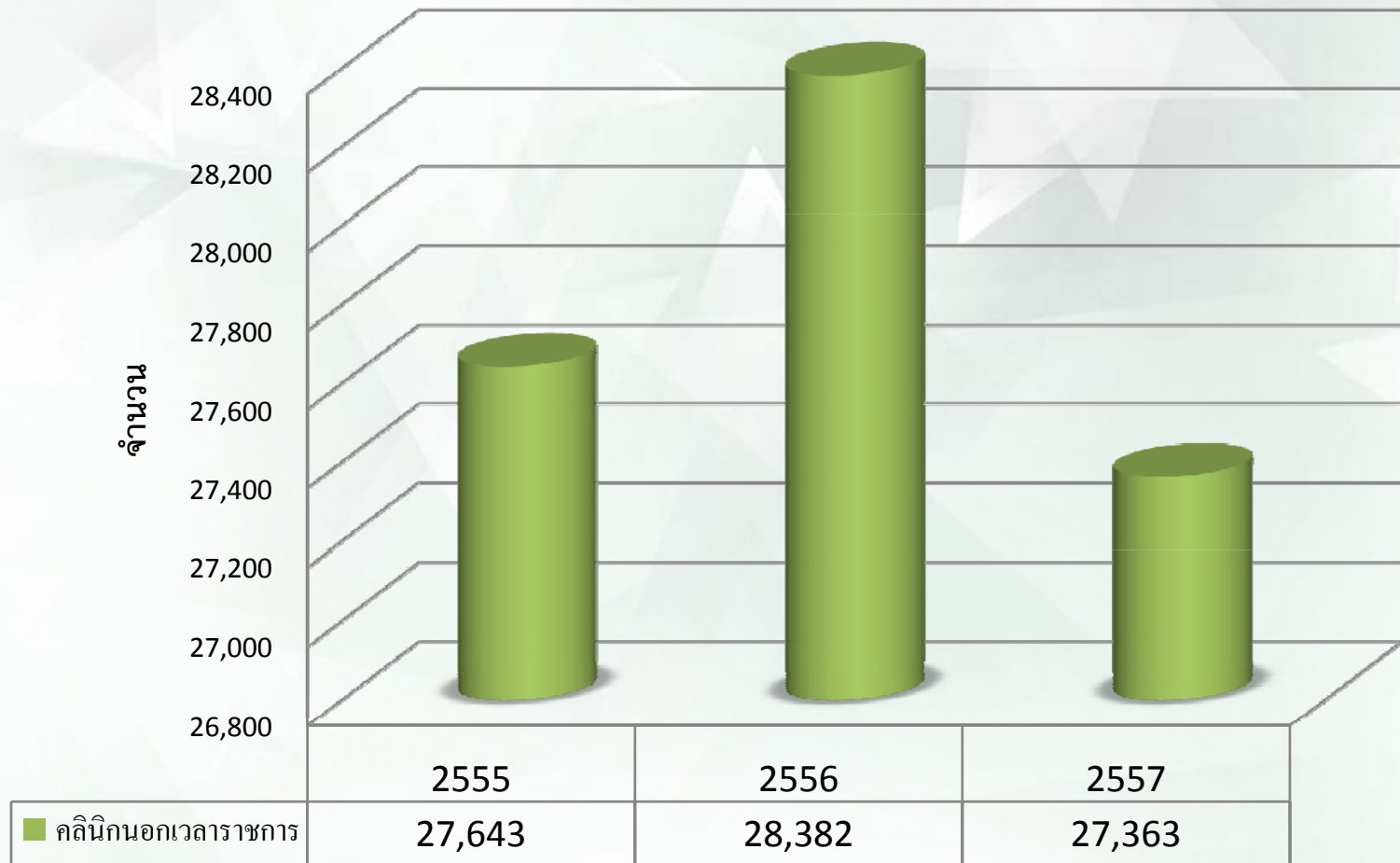




40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข้อมูลหน่วยงาน

สถิติผู้ป่วยคลินิกนอกเวลาราชการ 3 ปี (2555-2557)

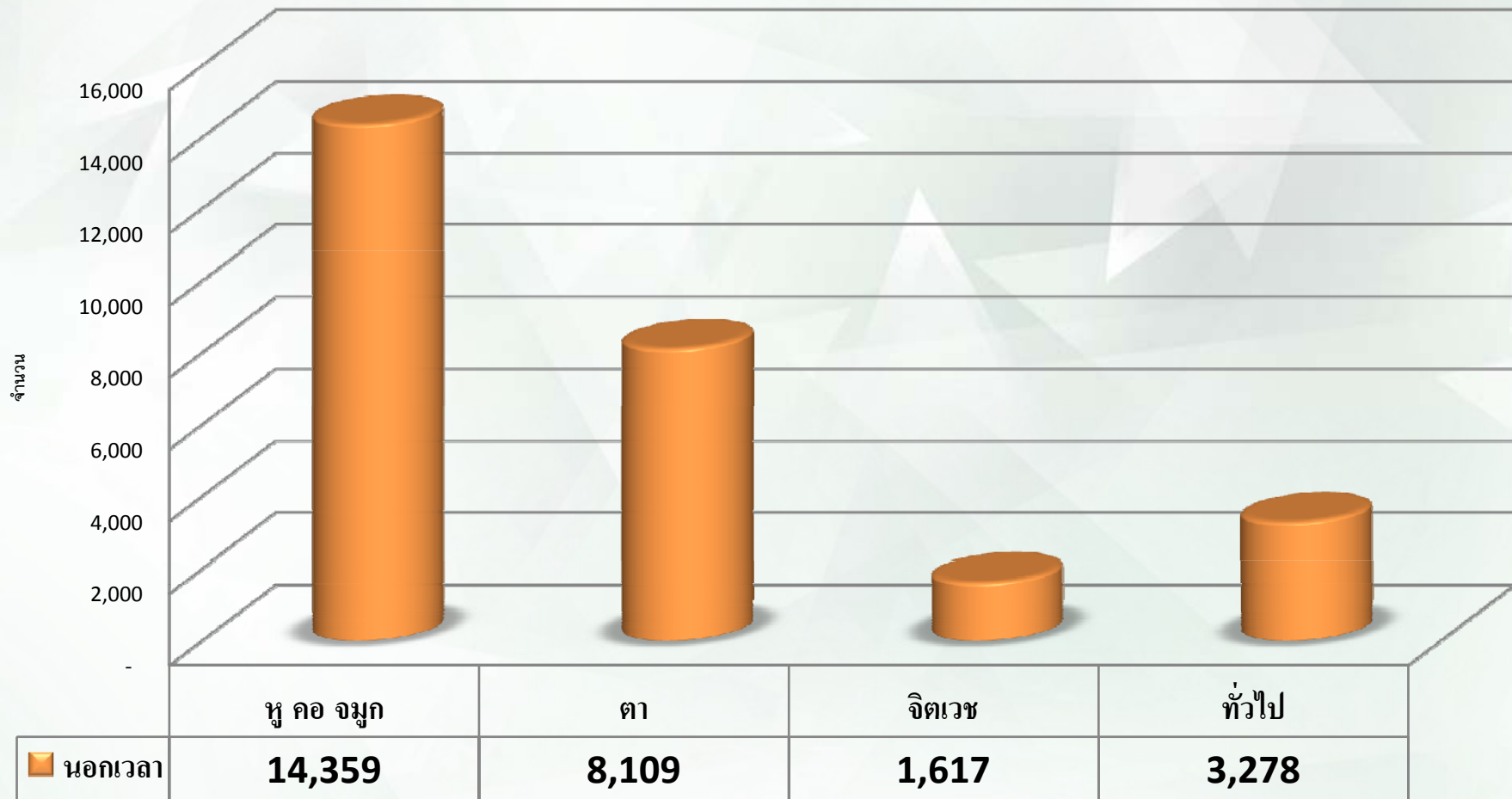




40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข้อมูลหน่วยงาน

สถิตินอกเวลาปี 2557 แยกรายคลินิก

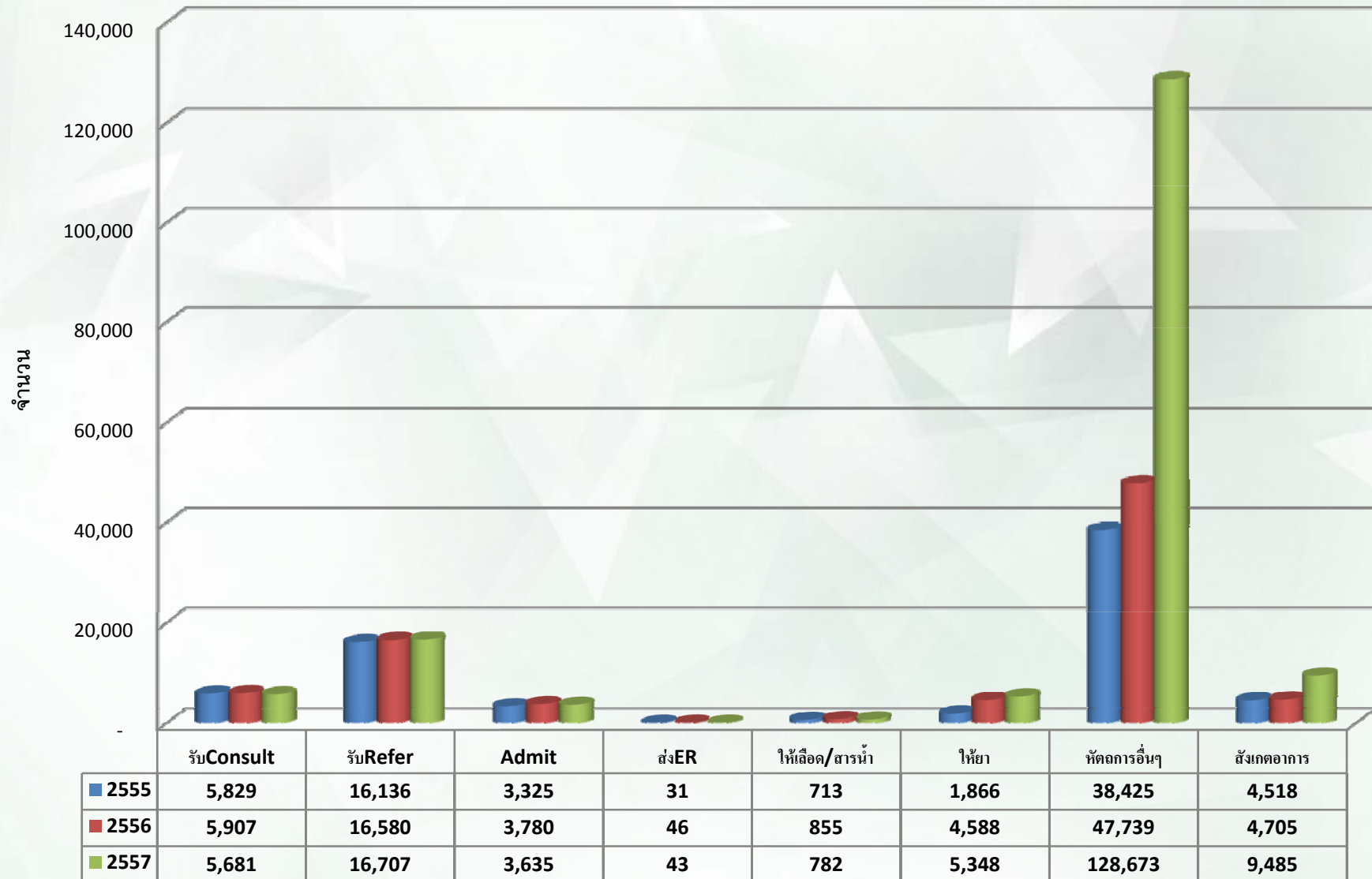




40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข้อมูลหน่วยงาน

กิจกรรมการพยาบาล เปรียบเทียบ 3 ปี (2555-2557)

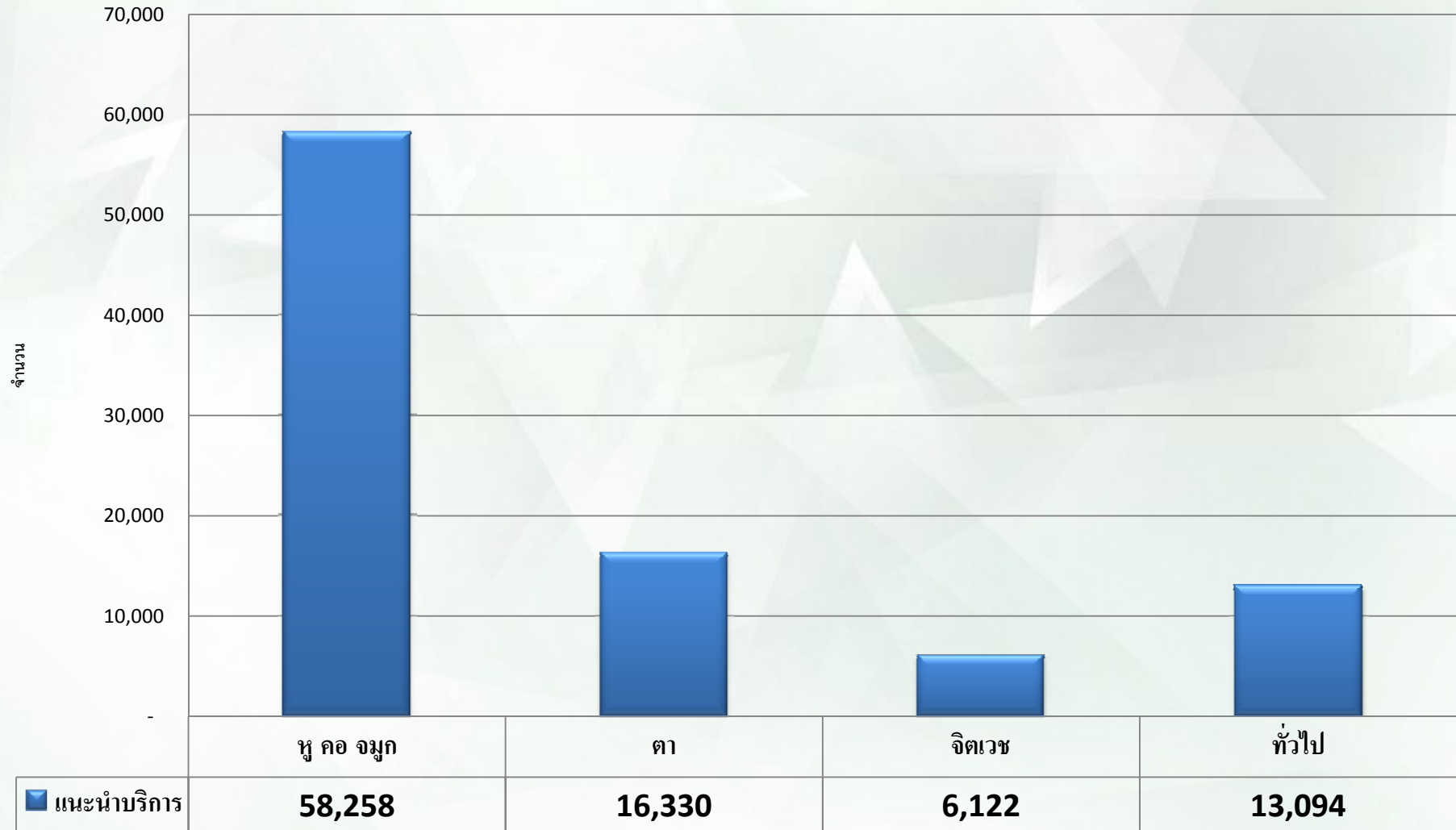




40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข้อมูลหน่วยงาน

การแนะนำบริการของแต่ละคลินิกปี 2557



ผลงานตามตัวชี้วัด 2555-2557

กบ.พพ.ภาคใต้ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

Non-clinical Risk	2555	2556	2557	เป้าหมาย
▪ คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวม	4.02	4.34	4.39	≥ 4.25
▪ ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรค วิธีการปฏิบัติ ตัว ดี-ดีมาก	3.91	4.22	4.30	≥ 4.25
▪ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อจุดต่าง ๆ	3.69	3.96	4.05	≥ 4.25
▪ การแนะนำขั้นตอนการรับบริการ	3.82	4.31	4.34	≥ 4.25
▪ กิริยามารยาทพยาบาลประจำห้องตรวจ	4.06	4.40	4.49	≥ 4.25
▪ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ประจำห้องตรวจ	3.93	4.08	4.14	≥ 4.25
▪ อัตราผู้ป่วยที่ได้พบแพทย์ -10 +20 นาที	72.06	65	64.60	≥ 50%
▪ อัตราการมาตามนัด (ร้อยละ)	77.71	77.23	75.97	≥ 80%

ผลงานตามตัวชี้วัด 2555-2557

ก.น.พ.พ.ก.ค.ค.ร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

Non-clinical Risk	2555	2556	2557	เป้าหมาย
■ จำนวนขอร้องเรียนด้านพฤติกรรม / การสื่อสาร	1	7	6	0
■ จำนวนขอร้องเรียนด้านระบบงาน	1	2	5	ลดลง 50%
■ จำนวนข้อชมเชย	16	3	4	เพิ่มขึ้น 50%
clinical Risk	2555	2556	2557	เป้าหมาย
■ อุบัติการณ์การให้ยา/สารน้ำ/เลือดผิด	0	3	2	0
■ อุบัติการณ์การระบุตัวผิดพลาด	0	0	1	0
■ อุบัติการณ์ผู้ป่วยลื่นตกหกหล้ม	1	2	1	0

ผลงานตามตัวชี้วัด 2555-2557

กค.พ.

clinical Risk	2555	2556	2557	เป้าหมาย
■ อุบัติการณ์ผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินขณะส่งต่อ	0	0	0	0
■ อุบัติการณ์ผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินขณะรอตรวจ	0	1	0	0
■ จำนวนบุคลากรติดเชื้อไวรัสโรค จากผู้ป่วย	0	0	0	0
■ จำนวนบุคลากรที่บาดเจ็บจากการทำงาน	0	0	0	0
■ จำนวนผู้ป่วยที่คัดกรองผิดพลาด(ราย)	0	0	0	0
■ ความผิดพลาดการคัดกรองผู้ป่วยที่สงสัยไวรัสโรค (ปี2557นับถึงก.ค.57)	12	17	5	0

ผลงานตามตัวชี้วัด 2555-2557

กค.พ.

Specific Clinical Risk	2555	2556	2557	เป้าหมาย
▪ เด็กคลอดก่อนกำหนดที่ส่งตรวจ ROP มี Apnea หลังหยุดยาขยายม่านตา	0	1	1	0
▪ ผป. DR คลินิกตาเลเซอร์ มีภาวะ Hypoglycemia	0	0	0	0
▪ ภาวะทางเดินหายใจอุดตันในผู้ป่วยกลุ่มโรค Stenosis, CA of Larynx and trachea	0	0	0	0
▪ การเกิดภาวะ Hypovolumic shock จาก การห้ามเลือดล้มเหลวในผู้ป่วย Epitaxis	0	0	0	0
▪ เกิดภาวะ Anaphylactic Shock ในผู้ป่วยที่ ทำ Skin test	0	0	0	0
▪ เจ้าหน้าที่ / ผู้รับบริการได้รับบาดเจ็บจากผู้ป่วยก้าวร้าว	0	0	0	0
▪ เกิดภาวะ Anaphylactic shock ในผู้ป่วยที่ฉีดสี คลินิกตา FFA	0	0	0	0

ผลงานของแผนกผู้ป่วยนอก 1



โครงการ OPOP (One Person One Project)

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์



กิจกรรมพัฒนาคุณภาพปี 2557

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ด้านความเสี่ยงและความปลอดภัย

กิจกรรม	ผล
➤ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการคัดกรองผู้ป่วยสงสัยติดเชื้อวัณโรค คลินิกหูดอกจมูก	ความผิดพลาดการคัดกรองผู้ป่วยที่สงสัยวัณโรค ลดลงจาก 12-17 ราย/ปี เหลือ 5 ราย ได้รับรางวัลในงาน Quality day
➤ โครงการพัฒนาการคัดกรองผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อภาวะทางเดินหายใจส่วนบนอุดกั้นคลินิกหูดอกจมูก	ผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อภาวะทางเดินหายใจส่วนบนอุดกั้นได้รับการ Detect ได้ทันทุกรายไม่เกิดภาวะทางเดินหายใจส่วนบนอุดกั้น

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพปี 2557

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ด้านความเสี่ยงและความปลอดภัย

กิจกรรม	ผล
➤ จัดทำ Early warning sign ในการคัดกรองผู้ป่วยโรคไข้เลือดออกของคลินิก GP	ผู้ป่วยโรคไข้เลือดออกไม่เกิดภาวะ shock
➤ โครงการติดตามผู้ป่วยที่ผลชิ้นเนื้อเป็นมะเร็งมาพบแพทย์	ผู้ป่วยที่ผลเนื้อเป็นมะเร็ง จำนวน 50 ราย มาติดตามผลและพบแพทย์ 49 ราย ไม่มาพบแพทย์ตามนัด 1 ราย (ญาติแจ้งผล.สูงอายุมากไม่ต้องการรักษา)

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพปี 2557

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ด้านความเสี่ยงและความปลอดภัย

กิจกรรม	ผล
➤ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการระบุตัวผู้ป่วย คลินิกจิตเวช	จำนวนผู้ป่วยจิตเวชที่มีการลงประวัติรูปในฐานข้อมูล HIS จาก 50 % เพิ่มเป็น 85 %
➤ จัดทำ Guideline การดูแลผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงของเด็กคลอดก่อนกำหนดที่ส่งมาคัดกรอง ROP คลินิกตา	เด็กคลอดก่อนกำหนดตรวจ ROP มี apnea หลังหยอดยาขยายม่านตา = 1 ราย
➤ โครงการป้องกันการพลัดตกหกล้ม คลินิกตา	อุบัติการณ์ผู้ป่วยลื่นตกหกล้ม = 1

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพปี 2557

การลดขั้นตอนการบริการ / ลดเวลารอคอย

กิจกรรม	ผล
➤ โครงการลดเวลารอคอยจุดจำหน่าย ออกจากห้องตรวจคลินิกหูคอจมูก	ลดระยะเวลาในการรอจำหน่ายของ ผู้ป่วยหูคอจมูกจากเดิม เฉลี่ย 15 นาที เหลือเฉลี่ย 3 นาที นำเสนอโปสเตอร์ ในงานมหกรรมคุณภาพคณะ
➤ โครงการลดระยะเวลารอคอยใน ผู้ป่วยตรวจวัดสายตา ตาบอดสี ใน ผู้รับบริการตรวจสุขภาพของคลินิก GP	มี One Stop Service ในคลินิก โดยเพิ่ม competency ในคลินิก GP

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพปี 2557

การลดขั้นตอนการบริการ / ลดเวลารอคอย

กิจกรรม	ผล
➤ LEAN : ระบบนัด	จำนวนผู้ป่วยได้ตรวจตามนัด- 10+ 20 นาที คะแนนเฉลี่ย 64.60 % เฉลี่ย GP 93.16 % จิตเวช 53.57 % หูดอกจมูก 68.46 % ตา 43.21%
➤ โครงการเตรียมความพร้อมเพื่อพึงผลชิ้นเนื้อของผู้ป่วยคลินิกหูดอกจมูก	มีผู้ป่วยที่ส่งตรวจชิ้นเนื้อและ cytology จำนวน 331 ราย ผล cytology ไม่พร้อม 8 ราย สามารถโทรเลื่อนนัดผู้ป่วยได้ทุกราย

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพปี 2557

การให้ความรู้ ให้ข้อมูลและ การให้คำแนะนำผู้รับบริการ

- มีคู่มือการสอน 3 เรื่องคือคำแนะนำการผ่าตัดริดสีดวงจมูก การผ่าตัดปะเยื่อแก้วหูแบบผู้ป่วยนอก การรักษาโรคต่อมไทรอยด์โดยการผ่าตัด แบบ OPD case
- ทำแผ่นโปสเตอร์ สำหรับให้ผู้ป่วยจำนวน 5 เรื่อง
- จัดทำแผ่นโปสเตอร์ แสดงท่าที่ถูกต้องสำหรับผู้ป่วยในการรับการตรวจ

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพปี 2557

คณะพยาบาลศรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การเพิ่มความคุ้มค่าในการใช้ห้องผ่าตัด

กิจกรรม	ผล
➤ โครงการการโทรยืนยันการผ่าตัด	มีผู้ป่วยที่ไม่มาผ่าตัดตามนัด จำนวน 44 ราย และสามารถตามผู้ป่วยรายอื่นมาผ่าตัดแทนได้ 42 ราย คิดเป็น <u>95.45 %</u>

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพปี 2557

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ลดวันนอนโรงพยาบาล / ลดค่าใช้จ่ายให้โรงพยาบาล

กิจกรรม	ผล
➤ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้คำแนะนำผู้ป่วยผ่าตัดแบบ one day surgery	จำนวนผู้ป่วยที่ถูกเลื่อนนัดจากความไม่พร้อม 2 ราย คลินิกหูคอจมูก - ลดจำนวนวันนอนโรงพยาบาลก่อนผ่าตัดของผู้ป่วยหูคอจมูก โดยไม่ต้องนอนโรงพยาบาลก่อนล่วงหน้า ลดวันนอนรพ. ได้ 383 วัน คลินิกตา - จำนวนผู้ป่วยที่มารับการผ่าตัด one day cataract แบบไม่นอนโรงพยาบาล จำนวน 872 ราย

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพปี 2557

การเข้าถึงบริการ

กิจกรรม	ผล
โครงการลดการมาผิदनัดของผู้ป่วยคลินิกจิตเวช	จำนวนผู้ป่วยมาตรวจผิदनัดของคลินิกจิตเวชลดลงจาก 8.96 % (ปี 2556) เหลือ 3.34 % (ปี 2557)

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพปี 2557

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การพัฒนาบุคลากร

- จัดอบรม In service training เกี่ยวกับบุคลากร 3 เรื่อง 14 รุ่น (รวมOPD 1-2-3-SDC)
 - Advance ESB 6 รุ่น สำหรับบุคลากรทุกระดับ
 - โครงการปลูก SHA 6 รุ่น สำหรับบุคลากรทุกระดับ
 - โครงการ Triage ผู้ป่วยสำหรับพยาบาล 2 รุ่น

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพปี 2557

การพัฒนาบุคลากร

การสร้างเสริมขวัญกำลังใจ





ปัญหา/ความท้าทายของงานบริการผู้ป่วยนอก

- ผู้รับบริการมีจำนวนมากขึ้น/ความคาดหวังมากขึ้น ทำให้บุคลากรมีความเครียด เสี่ยงต่อการร้องเรียน ฟ้องร้องเพิ่มขึ้น
- การเตรียมผู้ป่วยผ่าตัดแบบ One day surgery เพิ่มขึ้น การติดตามผลลัพธ์การดูแล
- Case ผู้ป่วยนอกมีความซับซ้อน ต้องการการคัดกรอง การให้การดูแลต่อเนื่อง

ทิศทางที่หน่วยงานกำลังจะพัฒนา

โครงการ Advance ESB



โครงการค้นหาบุคคลากรต้นแบบ Golden Mind Model





โรงเรียนคุณครู
คุณครู