



40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร

ผลการดำเนินงาน แผนกผู้ช่วยนอก 2 ปีงบประมาณ 2557

ศรียพงา มั่นทางกูร



40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

โครงสร้างองค์กร

ฝ่ายบริการพยาบาล

แผนกผู้ป่วยนอก 2

คลินิกฝากครรภ์
คลินิกนรีเวช
คลินิกกระดูกและข้อ
คลินิกศัลยกรรม
คลินิกเฟือก
คลินิกทำแผล-ฉีดยา

คุณวรวรรณ เหนือคลอง
คุณลักขมี สารบรรณ

ศรีพงา มั่นทางกูร

คุณกัลยาณี บุญสิน
คุณผ่องฉวี หิรัญจรพันธ์
คุณกัญทิมา บุญยังดำรง
คุณสุชาดา ดวงสุวรรณ
คุณกาญจนา วงษ์เลี้ยง
คุณนภาศิริ โชติแก้ว



40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คุณหมอยศยาคุณศรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

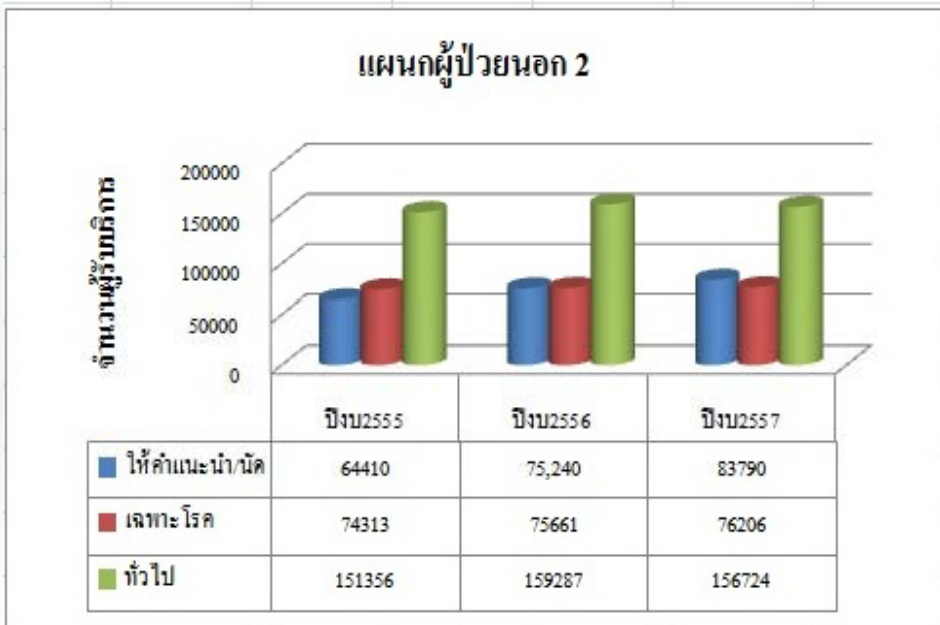
ข้อมูลหน่วยงาน

ข้อมูลห้องตรวจ

ปี พ.ศ.	จำนวนห้องตรวจ	จำนวนโต๊ะตรวจ	จำนวนเตียงตรวจ/ เตียงหัตถการ
2555	51	73	71
2556	51	75	71
2557	51	75	71

ข้อมูลบุคลากร

RN	PN	ผู้ช่วยเหลือคนไข้ และOrderly	รวม
20	13	41	74
22	12	41	75
21	15	38	74

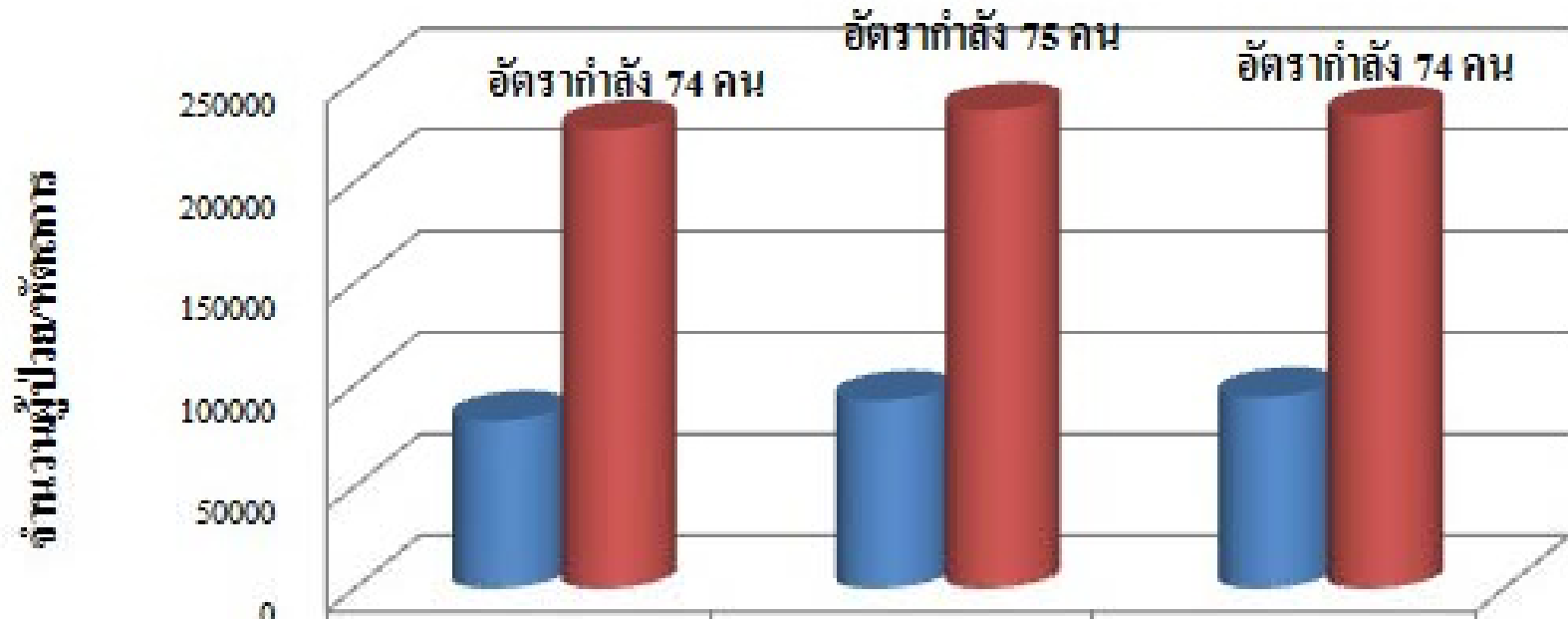




40 ปี ครุภาพเพื่อคนไทย

ข้อมูลหน่วยงาน

เปรียบเทียบภาระงานกับอัตรากำลังย้อนหลัง 3 ปี



■ ทัศนคติ

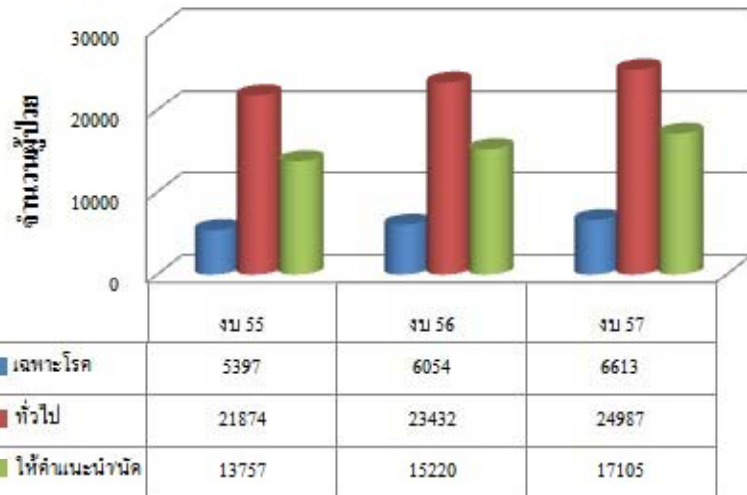
■ จำนวนผู้ป่วยรวม

ปีงบประมาณ	ทัศนคติ	จำนวนผู้ป่วยรวม
ปีงบประมาณ 2555	82647	225669
ปีงบประมาณ 2556	92627	234948
ปีงบประมาณ 2557	94110	232930

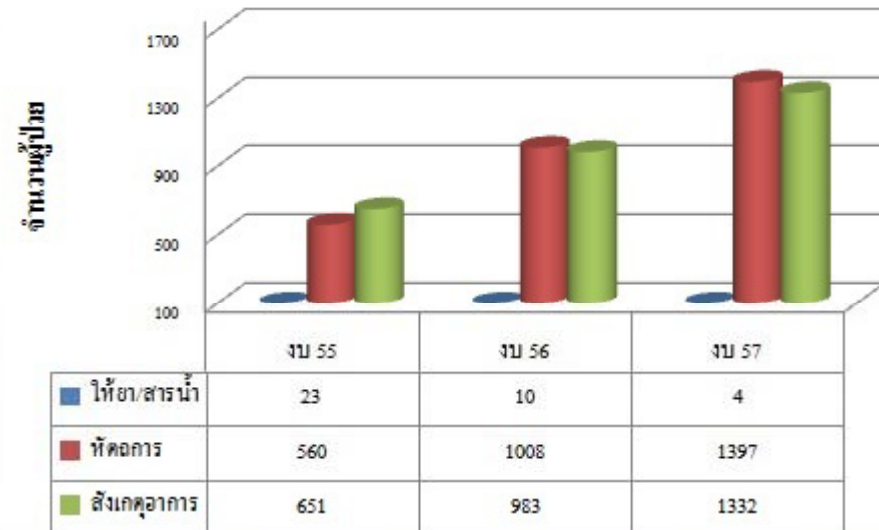
ข้อมูลหน่วยงาน



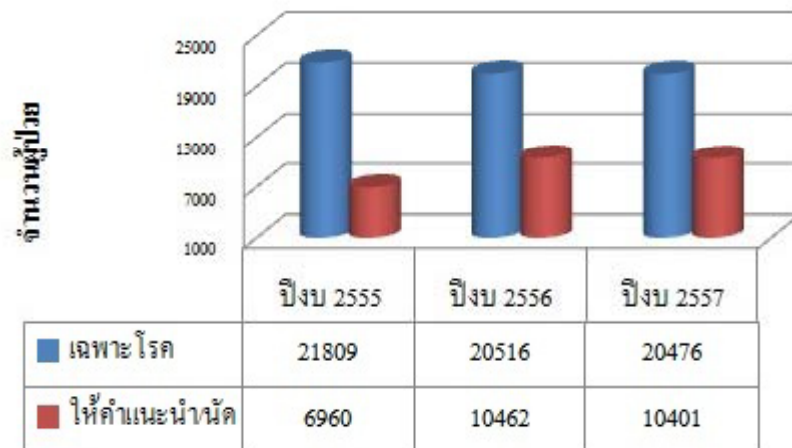
คลินิกกระดูก ข้อ บุคลากร 9 คน



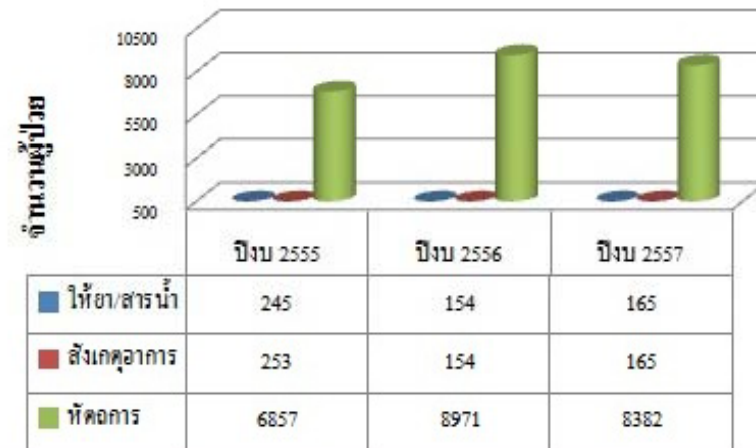
คลินิกกระดูก ข้อ



คลินิกเฝือก บุคลากร 8 คน



คลินิกเฝือก



ข้อมูลหน่วยงาน

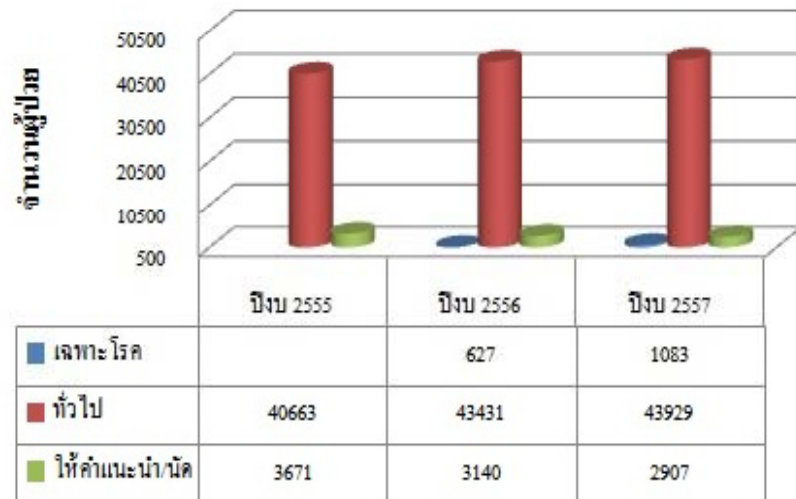
คลินิกคัดยกรรรม บุคลากร 22 คน



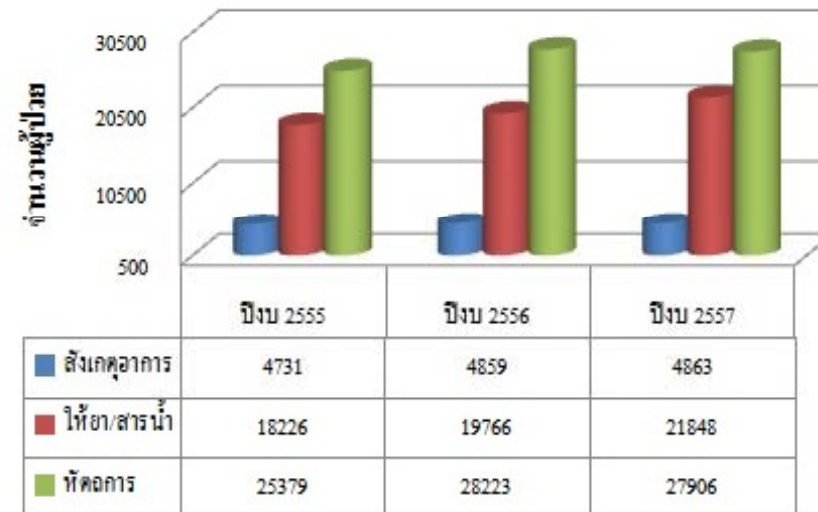
คลินิกคัดยกรรรม



คลินิกทำแผล นีเดีย บุคลากร 10 คน



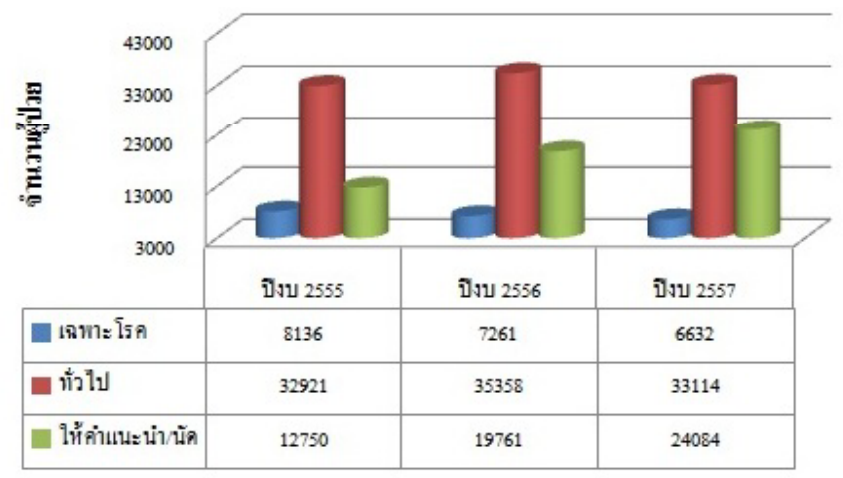
คลินิกทำแผล นีเดีย



ข้อมูลหน่วยงาน



คลินิกนรีเวช บุคลากร 18 คน



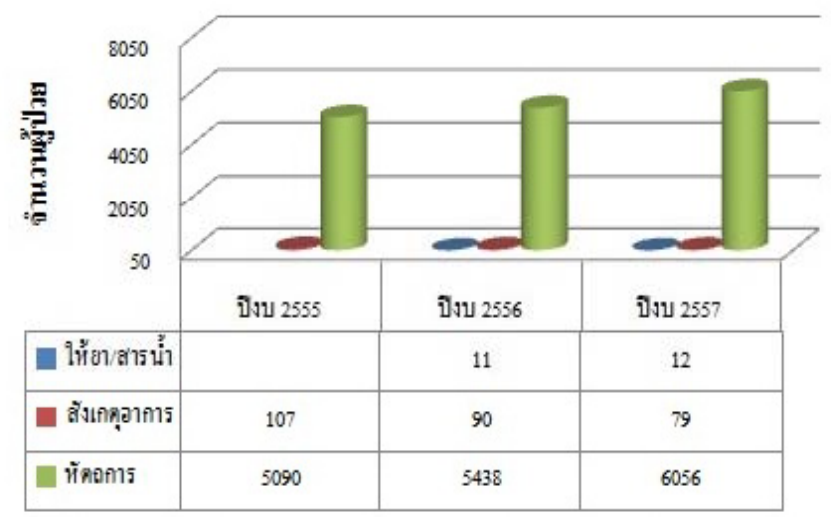
คลินิกนรีเวช



คลินิกฝากครรภ์ บุคลากร 5 คน



คลินิกฝากครรภ์





40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กิจกรรมคุณภาพที่สำคัญ

- เพิ่มประสิทธิภาพการดูแลผู้ป่วยที่ทำหัตถการแบบผู้ป่วยนอกโดยให้การทำหัตถการเสร็จสิ้นโดยตรงที่คลินิกที่ให้บริการเช่น การขูดมดลูก การทำหัตถการสิ้นสุดการตั้งครรภ์ การทำ Fine needle biopsy เป็นต้น
- การพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงให้มีความปลอดภัย โดยการจัดโครงการ Inservice training เรื่องการคัดกรองผู้ป่วยเนื่องจาก ร.พ.สงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นร.พ.ตติยภูมิที่มีผู้ป่วยมาด้วยโรคมะเร็งและซับซ้อนอาการค่อนข้างหนัก ผู้ป่วยเหล่านี้ถือเป็นกลุ่มเสี่ยงที่ทุกคลินิกต้องเฝ้าระวัง เพื่อป้องกันภาวะฉุกเฉินขอตรวจ จึงจัดให้มี โครงการ สื่อสารให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับทราบ



40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กิจกรรมคุณภาพที่สำคัญ

- การลดเวลารอคอยโดยการพัฒนากระบวนการเป็นเวลาที่มันได้นำแนวคิดแบบลีน (Lean thinking) เข้ามาใช้ โดยตั้งเป้าที่อัตราการพบแพทย์ตามนัดในภาพรวม $\geq 65\%$ ผลการดำเนินงานพบว่า อัตราการพบแพทย์ตามนัดในภาพรวม OPD 2 ปี 2557 = 54.18% ซึ่งลดลงจากเดิมมาก เนื่องจากลักษณะผู้ป่วยมีความซับซ้อนมากขึ้นใช้เวลาในการตรวจในแต่ละรายนานขึ้นมีการขยายเวลาการให้บริการเนื่องจากตรวจไม่แล้วในเสร็จในเวลาราชการทุกคลินิก โดยคลินิกที่ปิดให้บริการล่าสุดคือคลินิกเฟือกประมาณ 24.00 น รองลงมาคือคลินิกศัลยกรรม ประมาณ 21.30 น
- ขยายระบบการให้บริการคลินิกทำแผล ฉีดยา โดยเพิ่มให้บริการฉีดยาวัคซีน เพื่อให้ภูมิคุ้มกันโรคแก่ กลุ่มบุคลากรใหม่ขอฝ่ายบริการพยาบาล กลุ่มบุคลากรโรงพยาบาลเมื่อมีอุบัติการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้นในหน่วยงาน นักศึกษาทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้บริการปรึกษา แนะนำในการดูแลแผลเรื้อรังที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนทั้งผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอกและภายนอกองค์กรโดยใช้รูปถ่ายผ่านระบบ E - mail และระบบโทรศัพท์ พัฒนาระบบการให้เลือดคลินิกนรีเวช



40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานอื่น และทำให้ระบบในภาพรวมทำงานคล่องตัวขึ้น

- กิจกรรม Pre- Admit การประสานงานให้คำแนะนำเตรียมตัวก่อนการเข้ารับการรักษาใน โรงพยาบาล
- โครงการ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเตียงเพื่อรับผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ / ฝีก
- การศิรัยการอุปกรณ์หรือ เครื่องพุงต่าง ๆ ของหน่วยกายภาพบำบัด ที่แพทย์สั่งใช้กับผู้ป่วยช่วยลดขั้นตอนการติดต่อและช่วยลดระยะทางเดินของผู้ป่วย
- โครงการประดิษฐ์อุปกรณ์ถ่วงน้ำหนักแขน มีการนำไปใช้กับผู้ป่วยที่ห้องฉุกเฉิน ทำให้การถ่วงน้ำหนักแขน และการเข้าฝีกผู้ป่วยง่ายยิ่งขึ้น
- โครงการประดิษฐ์อุปกรณ์รองขาสำหรับใส่ฝีก ได้มีการนำไปสำหรับรอขาผู้ป่วยขณะทำแผล vascular



40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานอื่น และทำให้ระบบในภาพรวมทำงานคล่องตัวขึ้น

- โครงการลดขั้นตอน/เวลาในการบริการดูแล Hickman Catheter Care
- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลรักษาติดตามผู้ป่วยแผลเลือดดำคั่งที่ขาด้วยการพันผ้ายืดทำให้อัตราการเกิดแผล Venous Ulcer ซ้ำหลังแผลหาย $\leq 70\%$
- โครงการรับปรึกษา/ให้คำแนะนำการดูแลรักษาแผลเรื้อรังที่ยุงยากซับซ้อนแก่ผู้ป่วยใน/นอกและผู้ป่วยที่อยู่ที่บ้านผ่านทาง
- รูปถ่าย Line และ E - mail
- นวัตกรรม INOSAFETY สำหรับเสิร์ฟยาชา/ยาที่ขนาดขวดเล็กให้แพทย์ป้องกันเข็มตำมือเจ้าหน้าที่
- ลดเวลารอในการจำหน่ายผู้ป่วยจุด exit nurse
- โครงการ-การลดขั้นตอนและการสูญเสียเวลาของผู้ป่วยที่มารับการตรวจ เช่น Hysterosalpingogram ระหว่างคลินิกนรีเวช
- และห้อง X-ray, การส่องกล้อง Colposcope, การนัดนอนโรงพยาบาลในวันหยุดราชการ เป็นต้น



ผลงานตามตัวชี้วัด 2555 - 2557

Non Clinical Risk	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	เป้าหมาย
คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม	4.06	4.40	4.42	≥ 4.25
คะแนนความพึงพอใจด้านการได้รับคำแนะนำจากพยาบาล		4.23	4.27	
อัตราผู้ป่วยที่ได้พบแพทย์ก่อน 10 นาที หลังเวลา ระบุ 20 นาที	66.28	59.91	54.18	$\geq 65\%$
เปอร์เซ็นต์ การมาพบแพทย์ตามนัด	81.14	80.82	80.72	$\geq 80\%$
จำนวนข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรม	2	4	1	0
จำนวนข้อร้องเรียนด้านระบบงาน	8	7(รอนาน)	5(รอนาน)	ลดลง 50%
จำนวนข้อชมเชย	6	7	8	เพิ่มขึ้น 50%



40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คุณหมอยกยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

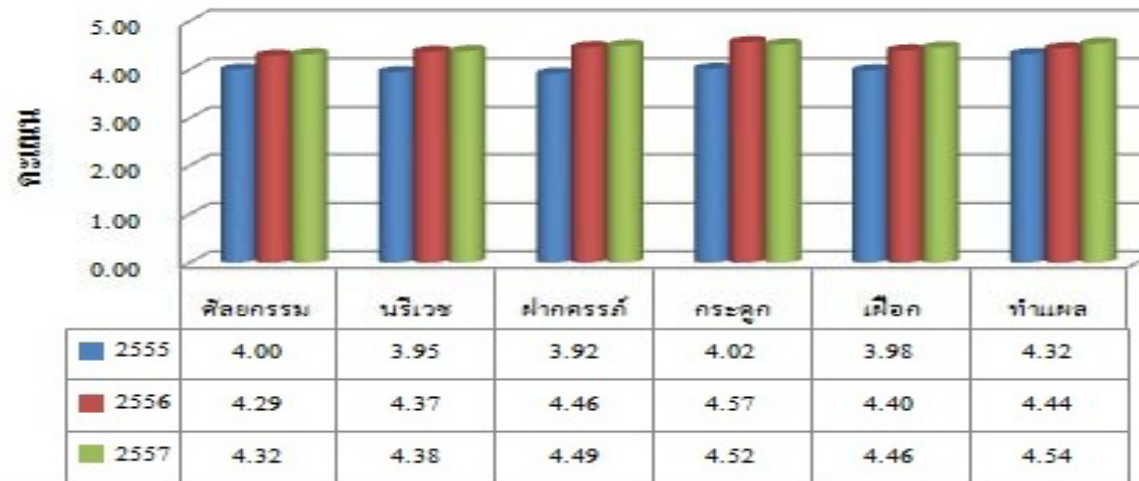
ผลงานตามตัวชี้วัด 2555 - 2557

Clinical Risk	2555	2556	2557	เป้าหมาย
อุบัติการณ์การให้ยา/สารน้ำผิด	0	0	5	0
ผู้ป่วยเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการรักษาพยาบาล	10	5	8	0
อุบัติการณ์ผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินขณะส่งต่อ/รอดตรวจ	3	3	3	0
จำนวนผู้ป่วยที่คัดกรองได้ว่ามีอาการเร่งด่วน ต้อง ส่ง ER	258	547	401	
จำนวนผู้ป่วยตกหล่น	0	1	2	0
จำนวนบุคลากรติดเชื้อวัณโรค จากผู้ป่วย	0	0	0	0
จำนวนบุคลากรที่บาดเจ็บจากการทำงาน	1	0	0	0

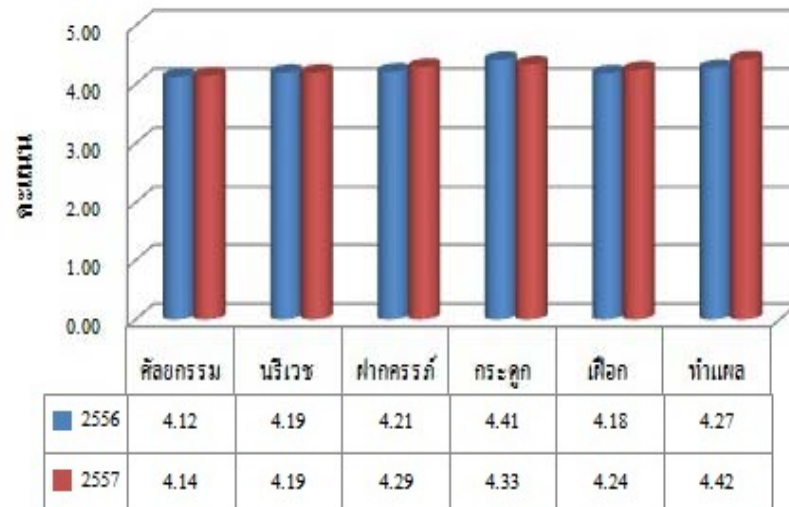


40 ปี คุณภาพ
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

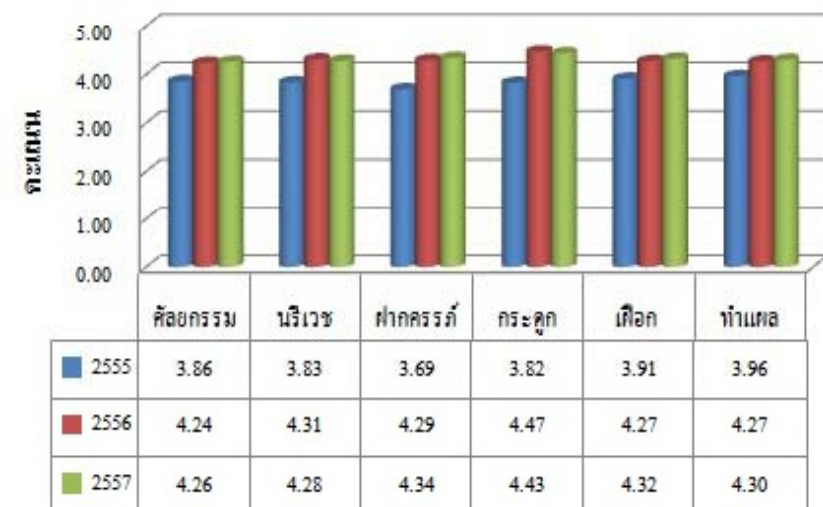
กิจกรรมารยาทของพยาบาล



คำแนะนำการปฏิบัติตัวจากพยาบาล



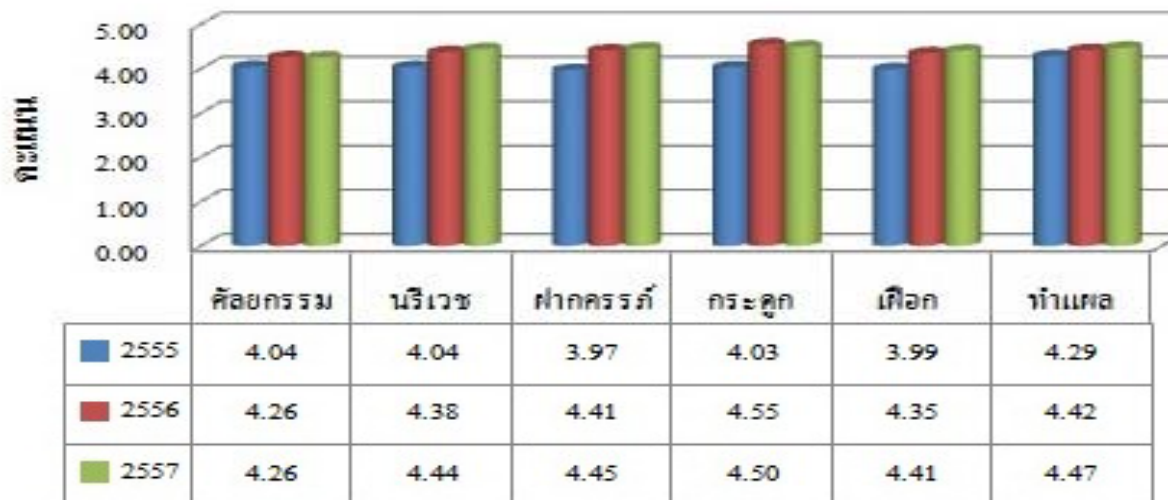
การแนะนำขั้นตอนการเข้ารับบริการ



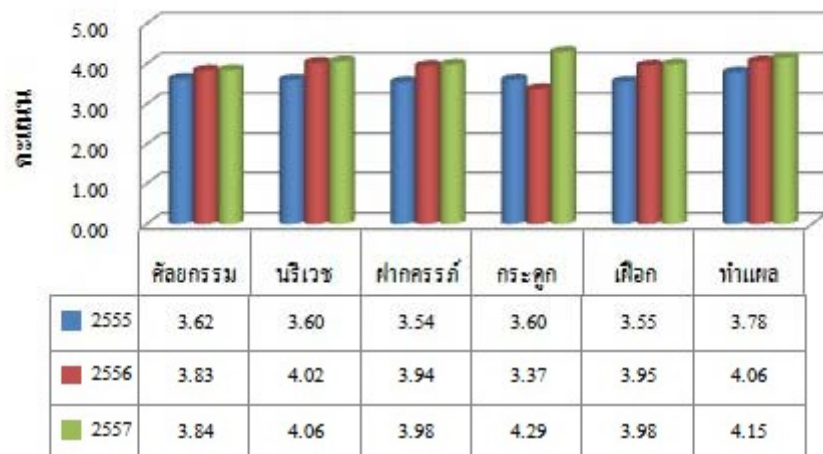


40 ปี คุณภาพเพื่อ
คนแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

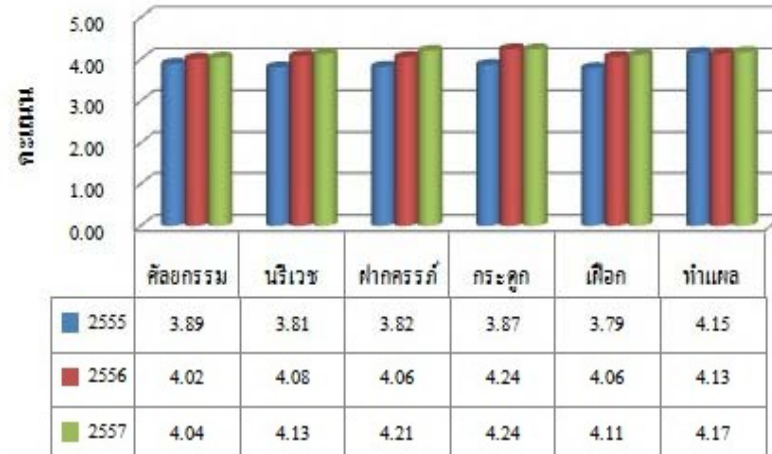
คุณภาพบริการโดยรวมจากห้องตรวจ



ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อจุดต่างๆ



กิจกรรมรยาทของเจ้าหน้าที่อื่น





40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปัญหา/ความท้าทายของงานบริการผู้ป่วยนอก

- ผู้รับบริการมีจำนวนมากขึ้น/ความคาดหวังมากขึ้น ทำให้บุคลากรมีความเครียด และเสี่ยงต่อการถูกร้องเรียน
- ผู้ป่วยยังรอนาน แม้ความพึงพอใจในปีนี้เป็นไปตามเป้าหมายที่โรงพยาบาลต้องการ
- Case ผู้ป่วยนอกมีความซับซ้อนมากขึ้น จึงเกิดปัญหาการคัดกรอง การให้การดูแลต่อเนื่องในคลินิก/ส่งต่อระหว่างคลินิกมากขึ้น
- การเตรียมผู้ป่วยผ่าตัดแบบ Same day surgery เพิ่มขึ้น เช่น ผ่าตัด LC ผ่าตัด AVF ผ่าตัดศัลยกรรมเด็กเช่นไส้เลื่อนฯลฯ
- ให้การดูแลผู้ป่วยก่อน- หลังให้เคมีบำบัดเพิ่มขึ้น เช่น ให้เลือด ให้สารน้ำ



40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปัญหา/ความท้าทายของงานบริการผู้ป่วยนอก

- มีการทำหัตถการแบบผู้ป่วยนอกเพิ่มมากขึ้น เช่นการขูดมดลูก ยุติการตั้งครรภ์ ฉีดยาเส้นเลือดอุดตัน เจาะหลัง เจาะไขกระดูก และหัตถการเลี้ยง เช่นการเจาะปอด เจาะท้อง การใส่และถอด ท่อช่วยหายใจ
- เปิดคลินิกทำแผล - ฉีดยา ให้บริการโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยยอดผู้ป่วยใน วันหยุดราชการประมาณ 80 - 100 คน เป็นกลุ่มผู้ป่วยทำแผล - ฉีดยาต่อเนื่อง
- คลินิกในเวลาราชการเปิดให้บริการผู้ป่วยจนเสร็จสิ้นในคลินิกเอง โดยคลินิกในเวลาปิดให้บริการเข้าสู่สุดคือคลินิกเผือก จะเสร็จสิ้นประมาณ 23.00 น.
- รับผิดชอบคลินิกนอกเวลาราชการ ซึ่งเปิดให้บริการ สูติ - นรีเวช ที่คลินิกฝากครรภ์ กระดูก และ ข้อ ที่คลินิกเผือก ศัลยกรรมทั่วไปและเฉพาะทางที่คลินิกศัลยกรรม



40 ปี คุณภาพเพื่อสังคมไทย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ทิศทางที่หน่วยงานกำลังจะพัฒนา

- ขยายการบริการ โดยจะมีการย้ายคลินิกกระดูก - ข้อ และคลินิกผิวหนังไปเปิดบริการ ณ ชั้น 2 อาคารตึก รัตนชีวรักษ์ จัดการบริการแบบ One Stop Service, ขยายการบริการ คลินิกศัลยกรรม
- ปรับปรุงระบบบริการ ณ จุด Exit Nurse
- โครงการพัฒนาคุณภาพการดูแลต่อเนื่องในการส่งต่อผู้ป่วยระหว่างคลินิก ปรับปรุง เกณฑ์การคัดกรอง ส่งต่อผู้ป่วย ทั้งภายใน OPD ระหว่างคลินิก และส่งต่อไปหน่วยงานอื่น ๆ
- เป็นแหล่งฝึก/ที่ปรึกษาเฉพาะทางด้านการดูแลแผลสำหรับพยาบาลใน 14 จังหวัด ภาคใต้
- ให้คำปรึกษาเฉพาะทางด้านการดูแลแผลสำหรับผู้ป่วยนอก และ ผู้ป่วยในที่ต้องนัด มาทำแผลต่อเนื่องแบบผู้ป่วยนอก โดยติดต่อคุณนภาศิริ 1753

สวัสดิ์



Songklanagarind Hospital