

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ (CQI)

การพัฒนาระบบการให้บริการ
คลินิกเบาหวาน

ชื่อหน่วยงาน: ผู้ป่วยนอก

คำสำคัญ : การให้บริการคลินิกเบาหวาน

สรุปผลงานโดยย่อ: การออกแบบการให้บริการคลินิกเบาหวาน
ที่ชัดเจนช่วยลดระยะเวลาการรอคอย ผู้ป่วยเสี่ยงต่อภาวะฉุกเฉินและ
ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการดูแลเบื้องต้น

ผลลัพธ์: มีระบบการให้บริการคลินิกเบาหวานที่ช่วยลด
ระยะเวลาการรอคอยเพิ่มความพึงพอใจในบริการ

ที่มาของปัญหา

- การพัฒนาระบบการให้บริการคลินิกเบาหวาน ให้ครอบคลุมช่วยให้ประสิทธิผลในการติดตามการดูแลรักษาต่อเนื่องและตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและญาติได้ดียิ่งขึ้น
- กระบวนการสร้างความเข้าใจที่ดี การให้ข้อมูลข่าวสาร การแลกเปลี่ยนมุมมองการเรียนรู้เกี่ยวกับภาวะเจ็บป่วย ปัญหาสุขภาพ รายกลุ่มและรายบุคคลเป็นการสร้างเสริมพลัง สนับสนุนให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดูแลตนเอง และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างทีมสุขภาพและผู้รับบริการ

ที่มาของปัญหา

- ผลการประเมินตนเอง การประเมินความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทำให้ได้รับรู้ถึงโอกาสพัฒนา
- หน่วยงานผู้ป่วยนอกและทีมดูแลผู้ป่วยเบาหวานจึงได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการคลินิกเบาหวานเพื่อกำหนดแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจนขึ้น

ปัญหาและสาเหตุ

- ไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการให้บริการคลินิกเบาหวาน
- ผู้บริการมารอรับบริการพร้อมกันจำนวนมาก
- การคัดกรองและการประเมินสภาพผู้ป่วยล่าช้า ทำให้เกิดภาวะฉุกเฉินขณะรอตรวจ
- ระยะเวลารอคอยยาวนาน
- ขาดการประสานงานระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้อง
- ความพึงพอใจในบริการ
- ระยะเวลารอคอยยาวนาน ขั้นตอนการรับบริการซ้ำซ้อน

ข้อมูล

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ระดับที่ปฏิบัติได้		
		2555	2556	2557
1. อัตราความพึงพอใจผู้ป่วยนอก	> 85%	85.69	74.8	75.79
2. จำนวนผู้ป่วย DM เฉลี่ย	ลดลง	60.1	64.8	68.25
3. ระยะเวลาการรอคอย เฉลี่ย	<90 นาที	119	91.73	127.31
4. DM ให้บริการไม่ทันเวลา (12.00)	ลดลง	NA	NA	6
5. อุบัติการณ์ DM อาการฉุกเฉินไม่ได้รับการดูแลเบื้องต้น	0	0	0	1

วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากเจ้าหน้าที่/ระบบบริการ

- ไม่มีระบบงานและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
- อัตรากำลังไม่คงที่ ไม่เพียงพอกับบริการผู้ป่วยจำนวนมาก
- ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้อง
- กิจกรรมและสิ่งแวดล้อมในการส่งเสริมการดูแลสุขภาพของผู้ป่วย และญาติมีน้อย มีข้อผิดพลาดในระบบบริการที่ส่งผลกระทบต่อผู้มารับบริการในหน่วยงาน
- มีปัญหาเรื่องลำดับคิวตรวจ เกิดปัญหาข้อร้องเรียน

วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากผู้ป่วย

- ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในขั้นตอนการรับบริการ
- ขาดความรู้ ความเข้าใจในการดูแลปัญหาสุขภาพตนเอง
- ผู้ป่วยเบาหวานส่วนใหญ่อยู่ในวัยสูงอายุ การมองเห็นและการได้ยินไม่ชัดเจน การรับรู้น้อย ทำให้มีปัญหาเรื่องการสื่อสาร และเกิดความล่าช้า

เป้าหมาย

1. เพื่อกำหนดระบบการบริการและผู้รับผิดชอบชัดเจน
2. เพื่อป้องกันการเกิดภาวะฉุกเฉิน
3. ผู้ป่วยฉุกเฉิน และผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงได้รับการดูแลเบื้องต้น
4. ลดระยะการรอดอยการรับบริการของผู้ป่วยในคลินิกเบาหวาน
5. ผู้รับบริการพึงพอใจในบริการ

เครื่องชี้วัด

1. อุบัติการณ์ผู้ป่วยเบาหวานอาการฉุกเฉินและเสี่ยงต่อภาวะฉุกเฉินไม่ได้รับการดูแลเบื้องต้น(0 ราย)
2. อัตราความพึงพอใจ (มากกว่าร้อยละ 85)
3. ระยะเวลาการรอดอย เฉลี่ย (ไม่เกิน 90 นาที)
4. ยอดผู้รับบริการเฉลี่ยลดลง

ขอบเขต

ผู้ป่วยเบาหวานที่มารับบริการที่คลินิกเบาหวาน
โรงพยาบาลสามง่าม

กิจกรรมการพัฒนา

1. กำหนดวันคลินิก ทุกวันอังคารเช้า

2. กำหนดผู้รับผิดชอบ

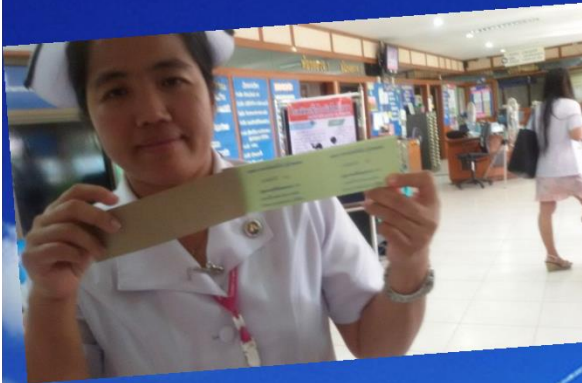
- อสม./ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ตรวจวัด Vital signs
- จนท.ชั้นสูตรเจาะเลือด (2 คน)
- NCM/กลุ่มเวชฯ ดูแล Monitor ทัวไป
- สหวิชาชีพให้ความรู้ Self help group/กิจกรรมการเสริมสร้างพลังตามตารางมอบหมาย
- งานสุขศึกษา/NCM จัดการรายการนี้
- พยาบาล OPD/กลุ่มเวชฯ ชักประวัติคัดกรอง (5 คน)
- แพทย์ผู้ได้รับมอบหมายตรวจคลินิกเบาหวาน (2 คน)

ขั้นตอนการรับบริการ

1. จับบัตรคิวที่ ER

2. รอรับบริการที่ห้องประชุม(07.00น.)

- ตรวจวัด Vital signs
- เจาะ LAB ตามรายการนัด
- รับประทานอาหารเช้า
- ประเมินอาการเบื้องต้นโดยสังเกตอาการด้วยสายตา
- ผู้ป่วยอาการไม่คงที่ ประสานและส่งต่อที่แผนก ER
- ทำกิจกรรมกลุ่ม (08.00น.)



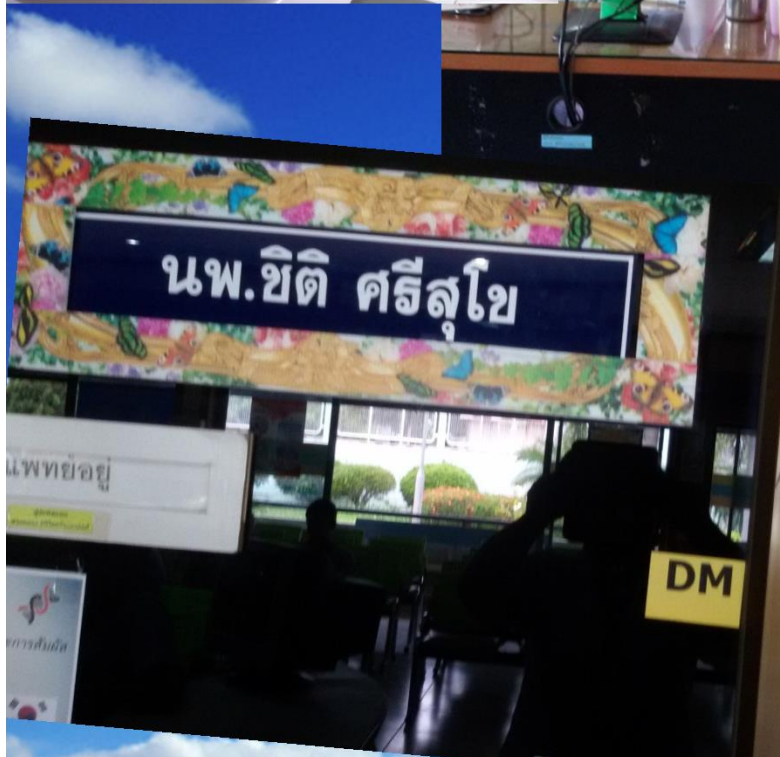
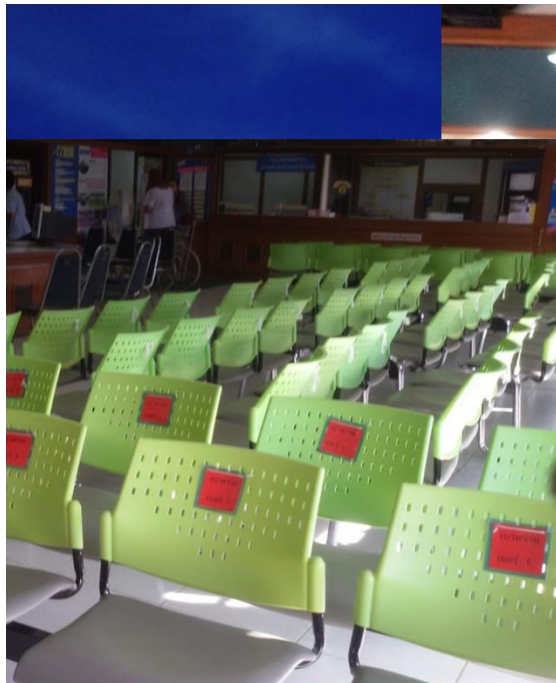
ขั้นตอนการรับบริการ

3. Report LAB (09.00น.)

4. ชักประวัติคัดกรอง (09.00น.)จุดชักประวัติเฉพาะเบาหวาน

5. ตรวจรักษา แพทย์เฉพาะห้องตรวจผู้ป่วยเบาหวาน

- ผู้ป่วยที่มาตรวจตามนัด ได้รับการตรวจตามลำดับคิวก่อน – หลัง
- ผู้ป่วยที่ไม่มาตรงตามวันนัด จะได้รับการตรวจหลังจากลำดับสุดท้ายของผู้ป่วยมาตามนัดสิ้นสุด โดยเรียงลำดับหมายเลขเช่นกัน
- ผู้ป่วยเบาหวานที่มีภาวะวิกฤตจะได้รับการตรวจก่อนโดยไม่คำนึงถึงลำดับหรือการมาไม่ตรงตามนัด



ขั้นตอนการรับบริการ

6. ให้คำแนะนำ/ส่งต่อรับบริการแผนกต่าง ๆ
7. รับยากลับบ้าน

ประกันเวลา:

ผู้ป่วยเบาหวานมาตามนัดควรได้รับบริการก่อน 12.00น.



ผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ระดับที่ปฏิบัติได้			
		2555	2556	2557	2558
1. อัตราความพึงพอใจผู้ป่วยนอก	> 85%	85.69	74.8	75.79	74.82
- อัตราความพึงพอใจผู้ป่วย เบาหวาน		NA	NA	79.81 (ต.ค. 57)	87.85 (ก.ย. 58)
2. จำนวนผู้ป่วย DM เฉลี่ย (คน)	ลดลง	60.1	64.8	68.25	50.5
3. ระยะเวลาการรอคอย เฉลี่ย	<90 นาที	119	91.73	127.31	87.14

ผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ระดับที่ปฏิบัติได้			
		2555	2556	2557	2558
4. DM ให้บริการไม่ทันเวลา (12.00)	ลดลง	NA	NA	6	0
5. อุบัติการณ์ DM อาการฉุกเฉิน ไม่ได้รับการดูแลเบื้องต้น	0	0	0	1	0

สิ่งที่อยากพัฒนา

1. ปรับปรุงสถานที่ให้บริการแบบจุดเดียวกัน เพื่อลดขั้นตอนในการรับบริการ
2. สร้าง EMPOWERMENT ให้ผู้ป่วยสนใจและตระหนักในการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว

A vibrant blue sky filled with scattered white clouds. A prominent heart-shaped smoke trail, drawn by an airplane, is visible in the upper center of the frame. The text is overlaid on this background.

แผนกผู้ช่วยนอกยิบตีให้บริการ

ขอบคุณค่ะ