

๑. ชื่อโครงการ : โครงการพัฒนาระบบการนัดตรวจผู้ป่วยจากสถานพยาบาลเครือข่ายประกันสังคมและประกันสุขภาพส่งต่อมาตรวจตา กองจักษุกรรม รพ.ร. ๖

๒. คำสำคัญ : ระบบนัดตรวจตา, สถานพยาบาลเครือข่ายประกันสังคมและประกันสุขภาพ, การส่งต่อ

๓. สรุปผลงานโดยย่อ : ห้องตรวจโรคจักษุกรรม ได้พัฒนาระบบการตรวจผู้ป่วยจากสถานพยาบาลเครือข่ายประกันสังคมและประกันสุขภาพ ที่ส่งต่อมาตรวจรักษาที่กองจักษุกรรม รพ.ร.๖ โดยมีการจัดตั้งกลุ่ม Line Official refer EYE PMK ขึ้น และให้ผู้ประสานงานของสถานพยาบาลเครือข่ายทั้ง ๒๑ แห่งเข้าร่วมกลุ่มเพื่อใช้เป็นช่องทางการสื่อสารประสานงาน ซึ่งได้มีการวิเคราะห์ จำแนกประเภท จัดกลุ่มกำหนด criteria ผู้ป่วยและกำหนดแนวทางปฏิบัติที่รัดกุมและชัดเจนขึ้น ทำให้มีระบบในการตรวจผู้ป่วยจากสถานพยาบาลเครือข่ายประกันสังคมและประกันสุขภาพที่ส่งต่อมาตรวจตามมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สถานพยาบาลเครือข่ายมีการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด ๘๖.๔๒% ผู้รับบริการได้รับความสะดวก และได้รับการตรวจรักษาอย่างรวดเร็ว รวมถึงแพทย์สามารถบริหารจัดการผู้ป่วยในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสม

๔. ชื่อและที่อยู่องค์กร : ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอกจักษุกรรม กองจักษุกรรม รพ.ร.๖

๕. สมาชิกทีม	๑. พ.ท.หญิง ลดารัตน์	อำนวยการ	ทพ.พญ. แพณกา ที่ปรึกษา
	๒. พ.ต.หญิง เลิศลักษณ์	เพชรนรชาติ	ทพ.ทิม
	๓. พ.ต.หญิง นิรัชญา	บุญแสน	สมาชิกทีม
	๔. ร.ท.หญิง ศตพร	ชัยชนะ	สมาชิกทีม
	๕. ร.ท.หญิง อรอรุณ	โสมะทัต	สมาชิกทีม

๖. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

จากสถิติย้อนหลัง ๓ ปี ของห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอกจักษุกรรม กองจักษุกรรม รพ.ร. ๖ มีผู้มารับบริการเฉลี่ย ๓๐๐-๔๐๐ รายต่อวัน ในจำนวนนี้พบว่า มาจากสถานพยาบาลเครือข่ายของ รพ.ร.๖ เฉลี่ย ๑๐-๑๒ รายต่อวัน สูงสุดมากถึง ๑๘ รายต่อวัน ซึ่งผู้รับบริการกลุ่มนี้เดิมยังไม่มีระบบในการเข้ารับการตรวจ เมื่อผู้ป่วยนำเอกสารจากสถานพยาบาลเครือข่ายมายื่นความจำนงค์ เจ้าหน้าที่จัดลำดับคิวให้พบแพทย์ประจำบ้านเพื่อตรวจรักษาในวันนั้น ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีปัญหาซับซ้อน เมื่อแพทย์ประจำบ้านตรวจแล้ว ต้องส่งปรึกษาอาจารย์แพทย์เพื่อตรวจรักษาต่อ จึงเกิดผลกระทบต่อผู้รับบริการท่านอื่นที่มาตามระบบนัด เนื่องจากเมื่อผู้ป่วยจำนวนมากเกิน แพทย์ไม่สามารถตรวจได้ทัน ทำให้มีการล่วงเลยเวลาราชการ ส่งผลต่อหน่วยงานอื่นตามมา ปัญหาอีกประการหนึ่งพบว่าผู้รับบริการกลุ่มนี้ สถานพยาบาลต้นสังกัดต้องการส่งต่อมาตรวจกับอาจารย์แพทย์เฉพาะทาง แต่ผู้รับบริการมาไม่ตรงวันตรวจ ทำให้ผู้รับบริการต้องเสียเวลา มาตรวจในวันอื่น และเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมา รพ.ร.๖ หลายครั้ง

๗. เป้าหมาย/วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบการนัดตรวจผู้ป่วยที่ส่งต่อจากสถานพยาบาลเครือข่ายประกันสังคมและประกันสุขภาพ มาตรวจที่ห้องตรวจโรคจักษุกรรม กองจักษุกรรม รพ.ร.๖ ภายใน ๖ เดือน ให้มีประสิทธิภาพ

๘. กิจกรรมการพัฒนา

๑. ประชุมทีมแพทย์ พยาบาลจักษุกรรม เพื่อร่วมกันหาแนวทางที่เหมาะสมตรงกับบริบทของหน่วย

๒. จัดตั้งกลุ่ม Line official refer EYE PMK โดยเชิญสถานพยาบาลเครือข่ายฯ ทั้ง ๒๑ แห่ง เข้าร่วม
๓. มอบหมายให้พยาบาลห้องตรวจโรคจักษุกรรม เป็นผู้รับผิดชอบดูแลระบบและคอยประสานงาน
๔. วิเคราะห์ จำแนกประเภท และจัดแบ่งกลุ่มผู้ป่วย พร้อมกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๔.๑ ผู้ป่วยเร่งด่วน

๔.๑.๑ ผู้ประสานงานจากสถานพยาบาลเครือข่าย โทรศัพท์ประสานที่เบอร์ ๐๒๗๖๓๓๐๗๒ แจ้งข้อมูลรายละเอียดผู้ป่วย และดำเนินการส่งผล.มาตรวจในวันนี้ได้

๔.๒ ผู้ป่วยไม่เร่งด่วน

๔.๒.๑ ผู้ประสานงานจากสถานพยาบาลเครือข่าย ส่งรายละเอียดอาการผู้ป่วยที่ต้องการส่งต่อมา รพ.ร.๖ ผ่านทาง Line official refer EYE PMK

๔.๒.๒ พยาบาลห้องตรวจโรคจักษุกรรม รพ.ร.๖ พิจารณาให้วันนัดตรวจ ดังนี้

- นัดหมายไม่เกิน ๑ วัน ได้แก่ optic neuritis, corneal ulcer, orbital cellulitis, retinal detachment, glaucoma with uncontrolled IOP

- นัดหมายไม่เกิน ๓ วัน ได้แก่ fracture floor of orbit, tear canaliculi, severe thyroid eye disease, uveitis, acute strabismus

- กรณีมีเคสไม่เข้าข้อบ่งชี้ที่กำหนดหรือไม่สามารถตัดสินใจได้ พยาบาลปรึกษาแพทย์ประจำบ้าน หรืออาจารย์แพทย์ที่รับปรึกษาประจำวันก่อนออกนัดหมายให้

๔.๓ ผู้ป่วยมาตรวจด้วยเครื่องมือพิเศษ นำผลกลับรพ.ต้นสังกัด (ไม่พบแพทย์) กำหนดจำนวน ไม่เกิน ๒ ราย/สถานพยาบาล/วัน โดยให้มารับบริการช่วงบ่ายได้ทุกวันไม่ต้องนัด

๕. จัดทำ Flow chart แนวทางปฏิบัติระบบการนัดตรวจผู้ป่วยจากสถานพยาบาลเครือข่าย ประกันสังคมและประกันสุขภาพส่งต่อมาตรวจตา ชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ เพื่อปฏิบัติตามแนวทาง

๖. ดำเนินกิจกรรมตามแผนการดำเนินงานและติดตามประเมินผล

๙. ผลลัพธ์/การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่ ๑ พ.ค. – ๓๑ ต.ค. ๒๕๖๓

เดือน	จำนวนผู้ป่วยเร่งด่วน (ราย)		จำนวนผู้ป่วยไม่เร่งด่วน (ราย)		จำนวนผู้ป่วยตรวจเครื่องมือพิเศษนำผลกลับ (ราย)	
	ผล.มาตรวจ ทั้งสิ้น	ปฏิบัติตาม ระบบ	ผล.มาตรวจ ทั้งสิ้น	ปฏิบัติตาม ระบบ	ผล.มาตรวจ ทั้งสิ้น	ปฏิบัติตาม ระบบ
พ.ค. ๖๓	๑	๐	๔๘	๔๐	NA	NA
มิ.ย. ๖๓	๑	๐	๑๐๖	๙๘	๒๓	๑๘
ก.ค. ๖๓	๑	๑	๑๑๐	๑๐๖	๑๗	๑๕
ส.ค. ๖๓	๓	๓	๑๑๗	๑๑๕	๓๔	๓๓
ก.ย. ๖๓	๐	๐	๗๘	๗๗	๑๒	๑๒
ต.ค. ๖๓	๑	๑	๘๙	๘๙	๕	๕
รวม	๗	๕ (๗๑.๔๒%)	๕๔๘	๕๒๖ (๙๕.๙๘%)	๙๑	๘๓ (๙๑.๒๐%)

๑. มีผู้ป่วยแรงต่อนวตวณ ๗ ราย ปฏิบัติตามแนวทางจำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๒
๒. มีผู้ป่วยไม่แรงต่อนวตวณ ประสานเข้าระบบนัดทาง Line official refer EYE PMK จำนวน ๖๑๔ ราย มาตรวจทั้งสิ้น จำนวน ๕๔๘ ราย ปฏิบัติตามแนวทางระบบนัด จำนวน ๕๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๘
๓. มีผู้ป่วยมาตรวจด้วยเครื่องมือพิเศษ นำผลกลับรพ.ต้นสังกัด (ไม่พบแพทย์) จำนวน ๙๑ ราย สถานพยาบาลเครือข่ายปฏิบัติตามแนวทางร้อยละ ๙๑.๒๐

๑๐. บทเรียนที่ได้รับ

• ระยะเวลาของการดำเนินงาน ยังพบว่าบางสถานพยาบาลเครือข่าย ยังไม่เข้าร่วม Line official refer EYE PMK เนื่องจากไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการประสาน พยาบาลจึงขอความร่วมมือไปยังเครือข่ายดังกล่าว ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

• มีข้อจำกัดของสถานพยาบาลบางแห่งที่เป็น รพ.เอกชน แพทย์จะเข้าตรวจนอกเวลาราชการ กรณีที่เป็นผู้ป่วยที่จำเป็นเร่งด่วนต้องส่งต่อในวันรุ่งขึ้น ทำให้ไม่สามารถเข้าระบบนัดได้

• ห้องตรวจโรคจักษุกรรม มีแผนจะพัฒนาระบบนัดหมายให้เป็น realtime โดยผู้ประสานงานจากสถานพยาบาลเครือข่าย สามารถลงระบบนัดได้ด้วยตนเอง เพื่อผู้ประสานงานสถานพยาบาลเครือข่ายรับทราบคิวนัดหมายได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และแพทย์ พยาบาลของห้องตรวจโรคจักษุกรรม รพ.ร.๖ สามารถรับทราบรายละเอียดของผู้ป่วยที่ส่งต่อในแต่ละวันได้ตลอดเวลา ทำให้วางแผนการรักษาได้อย่างเหมาะสม

๑๑. การติดต่อกับทีมงาน(สถานที่ทำงาน/เบอร์โทรศัพท์/E-mail)

ห้องตรวจโรคจักษุกรรม ชั้น ๖ ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ รพ.ร.๖ เบอร์โทรศัพท์ ๐๒ - ๗๖๓๓๐๗๑-๗๒
Line official eye pmk , email – Lersluck3814@gmail.com