

๑. ชื่อโครงการ : โครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการฉีดยา Bevacizumab เข้าวันตา

๒. คำสำคัญ : ลดขั้นตอนและระยะเวลา ,การฉีดยา Bevacizumab เข้าวันตา

๓. สรุปผลงานโดยย่อ : จากการประชุมร่วมกันระหว่างทีม PCT จักษุกรรม ,เภสัชกร และ หน่วยประกันสังคม รพ.ร.๖ วิเคราะห์ปัญหาและระดมสมองเพื่อแก้ไขปัญหา กำหนดแนวทางปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้การบริการผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการฉีดยา Bevacizumab เข้าวันตามีประสิทธิภาพ โดยสามารถปรับลดขั้นตอนในห้องตรวจโรคจักษุกรรมไปได้ ๑ ขั้นตอน และนอกห้องตรวจโรคจักษุกรรมอีก ๑ ขั้นตอน ทำให้จากขั้นตอนเดิมของกระบวนการ ๗ ขั้นตอนเหลือเพียง ๕ ขั้นตอน พร้อมทั้งจัดระบบ Fast tract ที่ห้องยาและหน่วยประกันสังคมฯ ทำให้ระยะเวลาการรับบริการฉีดยา Bevacizumab เข้าวันตาลูกตาลดลงจาก ๑ - ๒ ชั่วโมงต่อราย เหลือไม่เกิน ๓๐ นาที รวมถึงผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจ ๑๐๐%

๔. ชื่อและที่อยู่องค์กร : ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอกจักษุกรรม กองจักษุกรรม รพ.ร.๖

๕. สมาชิกทีม :

๑. พ.ท.หญิง ลดารัตน์	อำนวยการ	หน.พยาบาล แผนกฯ ที่ปรึกษา
๒. พ.ต.หญิง เลิศลักษณ์	เพชรธรรมชาติ	หน. OPD จักษุกรรม หน.ทีม
๓. พ.ต.หญิง นิรัชญา	บุญแสน	สมาชิกทีม
๔. ร.ท.หญิง ศตพร	ชัยชนะ	สมาชิกทีม
๕. ร.ท.หญิง ออรุณ	โสมะทัต	สมาชิกทีม
๖. ร.ต.หญิง สุมลทิพย์	วงษ์ประเสริฐ	สมาชิกทีม
๗. น.ส. วิมลรัตน์	ทันหะพันธ์	สมาชิกทีม

๖. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ ปัจจุบันมีผู้ป่วยมาใช้บริการฉีดยา Bevacizumab เข้าวันตาเพื่อรักษาโรคจุดรับภาพเสื่อมชนิดเปียก ภาวะจอตาบวมน้ำจากภาวะเบาหวานขึ้นตา และโรคภาวะเส้นเลือดดำอุดตัน ที่ห้องตรวจโรคจักษุกรรม รพ.ร.๖ จำนวนมากขึ้นทุกปี ล่าสุดปี ๒๕๖๒ จำนวน ๑๙๙๒ ครั้ง บางวันมีจำนวน ๑๐ - ๒๐ ครั้ง โดยยานี้เป็นยาควบคุมในบัญชียา จ.๒ กรณีผู้ป่วยสิทธิประกันสุขภาพหรือประกันสังคมจะจ่ายยา ต้องมีแบบฟอร์มกำกับการใช้ยา Bevacizumab แนบไปกับใบยาด้วย และต้องไปออกสิทธิก่อน ห้องยาถึงจะจ่ายยา แล้วนำมาให้แพทย์ฉีดยาให้ที่ผ่านมาพบประเด็นปัญหา ผู้ป่วยต้องรอคิดค่าใช้จ่ายที่จุดบริการในห้องตรวจโรคจักษุกรรมตามคิว แล้วค่อยไปยื่นใบยาที่ห้องยารวมกับผู้ป่วยรายอื่น ก่อนจะไปออกสิทธิยา จ. ๒ ที่ทะเบียนชั้น ๑ ซึ่งต้องรอตามคิวอีกเช่นกัน หลังจากนั้นก็ต้องรอรับยาที่ห้องยานำมาให้แพทย์ที่ห้องหัตถการชั้น ๖ ฉีดยาให้ บางครั้งพบว่าใบยา จ. ๒ แพทย์เขียนไม่ชัดเจน ไม่ครบถ้วน ต้องกลับขึ้นมาให้แพทย์เขียนให้ครบถ้วน กลับไปกลับมาหลายครั้ง ทำให้กว่าผู้ป่วยจะได้รับการฉีดยาใช้เวลานานถึง ๒ ชั่วโมงต่อราย บางวันล่วงเลยเวลาราชการ ส่งผลกระทบกับหน่วยงานอื่นเช่นห้องยาที่ต้องรอเคลียผู้ป่วยในเวลาราชการให้หมด และถูกร้องเรียนตามมา ทางหน่วยจึงมีแนวคิดในการนำระบบ Lean management มาช่วยในการพัฒนาเพื่อให้ระบบบริการฉีดยา Bevacizumab เข้าวันตามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ป่วยได้รับความสะดวก รวดเร็วและพึงพอใจในการใช้บริการ

๗. เป้าหมาย/วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการรับบริการฉีดยา Bevacizumab เข้าวันตาภายในระยะเวลา ๖ เดือนลง

๒. เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจในการใช้บริการฉีดยา Bevacizumab เข้าวันตามากกว่า ๘๐%

๘. กิจกรรมการพัฒนา

๑. ประชุมทีม PCT จักษุกรรม ร่วมกับเภสัชกร และหน่วยประกันสุขภาพฯ วิเคราะห์ปัญหา โดยนำขั้นตอนปฏิบัติเดิมมาทบทวน แสดงความคิดเห็น ระดมสมอง เพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

๒. ปรับลดขั้นตอน ดังนี้

๒.๑ ขั้นตอนในห้องตรวจโรคจักษุกรรม ให้การคิดค่าใช้จ่ายอยู่ที่ห้องหัตถการจุดเดียว

๒.๒ ขั้นตอนการไปติดต่อห้องยาก่อนไปติดต่อออกสิทธิ จ. ๒ ออก โดยให้ผู้ป่วยหรือญาติไปติดต่อออกสิทธิ จ.๒ ได้เลยหลังจากออกจากห้องตรวจโรคจักษุกรรม

๓. จัดระบบ Fast tract ดังนี้

๓.๑ หน่วยงานประกันสังคมฯระบุช่องหมายเลข ๑๒ ทะเบียนชั้น ๑ เพื่อ Fast tract สำหรับผู้รับบริการฉีดยา Bevacizumab

๓.๒ ห้องยาจัดทำตะกร้ารับใบสั่งยา Bevacizumab และระบุช่องติดต่อเพื่อ Fast tract ได้แก่ห้องยาชั้น ๑ ช่องหมายเลข ๒๙ ห้องยาชั้น ๖ ช่องหมายเลข ๔

๔. ด้านเอกสาร

๔.๑ จนท.หน่วยประกันสังคมฯ แนะนำชี้แจงการกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้แพทย์กรอกข้อมูลใบยาควบคุม จ.๒ ให้สมบูรณ์ตามที่ระบุ และจนท.หน้าห้องตรวจรับทราบร่วมกัน เพื่อช่วยตรวจเช็คอีกรอบ

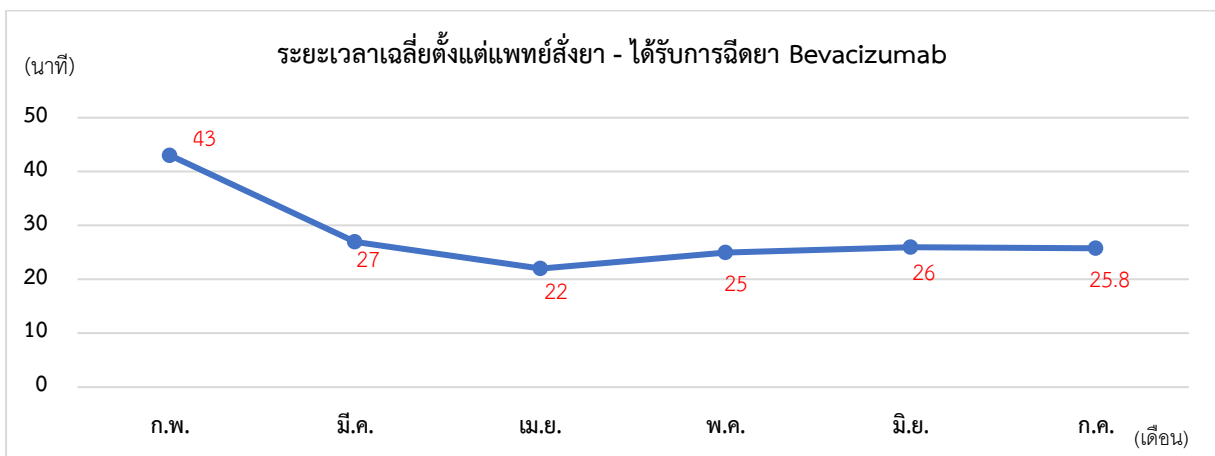
๔.๒ จัดทำตราบ่มการสั่งใช้ยา Bevacizumab บ่มหน้าใบยาเพื่อให้เจ้าหน้าที่ห้องยาเห็นเด่นชัด

๔.๓ จัดทำใบแนบการติดต่อหน่วยประกันสังคม เพื่อออกสิทธิใบ จ.๒ ป้องกันผู้ป่วย/ญาติหลงลืม

๕. จัดทำ Flow Chart การฉีดยา Bevacizumab เพื่อสื่อสาร ชี้แจงแนวทางปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆให้แพทย์และบุคลากรทุกระดับรับทราบและปฏิบัติได้ถูกต้อง

๖. ดำเนินการตามแผนงานและติดตามประเมินผล

๙. ผลลัพธ์/การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่ ๑ ก.พ. - ๓๐ ก.ค. ๒๕๖๓ มีผู้ป่วยมาเข้ารับบริการฉีดยา Bevacizumab จำนวน ๑,๑๑๖ ครั้ง พบว่า



- ๙.๑ ขั้นตอนการฉีดยา Bevacizumab เข้าวันตาลดลงจากเดิม ๗ ขั้นตอน เหลือ ๕ ขั้นตอน
- ๙.๒ ระยะเวลาการให้บริการฉีดยา Bevacizumab เข้าวันตา เฉลี่ย ๒๘.๑๓ นาที
- ๙.๓ ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว พึงพอใจในการบริการ ๑๐๐%

๑๐. บทเรียนที่ได้รับ

• การดำเนินงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามแผนการที่กำหนด ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่แพทย์ พยาบาล พนักงานช่วยๆ พบว่าบุคลากรยังยึดติดกับการทำงานแบบเดิมๆ ไม่เคร่งครัดในการปฏิบัติตามแนวทางใหม่ หน.หน่วยต้องติดตามประเมินผลและเน้นย้ำเป็นระยะๆ และเข้มงวดในการปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

• มีข้อเสนอแนะให้ การสั่งการใช้จ่ายในครั้งที่ ๒ เป็นต้นไป ซึ่งมีประวัติโรคและการรักษาในการใช้ยา Bevacizumab เดิมอยู่แล้ว ไม่ต้องมีการตรวจสอบสิทธิ์และไม่ต้องกรอกเอกสารโรคตามข้อบ่งชี้การใช้จ่ายอีก

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

ห้องตรวจโรคจักษุกรรม ชั้น ๖ ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ รพ.ร.ร.๖ เบอร์โทรศัพท์ ๐๒ – ๗๖๓๓๐๗๑-๗๒

Line official eye pmk , email – Lersluck3814@gmail.com