

## ผลงานการพัฒนาระบบงาน,CQI/Clinical CQI

๑. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา/นวัตกรรม : โครงการ เพิ่มประสิทธิภาพการดูแลผู้รับบริการกลุ่มผู้สูงอายุ ห้องตรวจโรคออร์โธปิดิกส์ รพ.ร.๖

๒. คำสำคัญ : ผู้สูงอายุ, Fast track, ประสิทธิภาพ

๓. สรุปผลงานโดยย่อ : เพื่อให้ผู้รับบริการกลุ่มผู้สูงอายุ ๘๐ปีขึ้นไป ได้รับการที่รวดเร็ว ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ โดยทีมได้จัดช่องทางพิเศษ (Fast Track) ทำให้ผู้สูงอายุกลุ่มนี้ได้รับการคัดกรอง การตรวจ และรับยาได้รวดเร็ว ไม่เกิดความเสี่ยงจากอาการเปลี่ยนแปลงขณะรอตรวจ

๔. ชื่อและที่อยู่องค์กร : โอพีดีออร์โธปิดิกส์ กองออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

๕. สมาชิกทีม : เจ้าหน้าที่โอพีดีออร์โธปิดิกส์

๖. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

ห้องตรวจโรคกระดูกและข้อ กองออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจากข้อมูลเชิงสถิติที่ผ่านมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มียอดผู้มารับบริการจำนวนรวมทั้งสิ้น ๗๙,๐๑๐ คน เฉลี่ย ๓๙๓ คน/วันระยะเวลา รอคอยการตรวจเฉลี่ย ๓ ชม. ในจำนวนนี้เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี ถึง ๓๕,๔๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๗ จากจำนวนผู้รับบริการ ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอกออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ผู้รับบริการกลุ่มผู้สูงอายุที่มีปัญหาโรคกระดูกและข้อ หากไม่ได้รับการดูแลรักษาที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการ อาจส่งผลทำให้เกิดความเสี่ยงจากปัญหาการรับบริการ เช่น การรอคัดกรอง การรอตรวจ และการรอรับยา จากสถิติปี ๒๕๖๒ กลุ่มผู้สูงอายุวัยปลาย(อายุ๘๐ปีขึ้นไป)ตั้งแต่เดือน มีนาคม- พฤษภาคม มีจำนวนผู้ที่มารับบริการ๒,๓๗๕ ราย ระยะเวลาเฉลี่ยตั้งแต่ผู้รับบริการมาคัดกรอง-พบแพทย์-รับยา ๑๕๖ นาที และพบว่าผู้รับบริการกลุ่มนี้มีอาการเปลี่ยนแปลงขณะรอตรวจ จำนวน ๓๗ ราย จากปัญหาดังกล่าว ห้องตรวจโรคออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้เห็นความสำคัญ จึงจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลผู้รับบริการกลุ่มผู้สูงอายุ ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอกออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าขึ้น เพื่อให้การดูแลผู้รับบริการกลุ่มผู้สูงอายุได้รับการที่เหมาะสม เช่น ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และป้องกันความเสี่ยงต่อการเกิดอาการเปลี่ยนแปลงขณะรอรับการตรวจรักษาและรับบริการที่สอดคล้องกับตามพรบ.ผู้สูงอายุ และนโยบายของกองทัพบกด้านการรักษาพยาบาล ที่กำหนดให้โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบกขยายงานบริการช่องทางพิเศษให้แก่ผู้รับบริการกลุ่มผู้สูงอายุ ให้มีรูปแบบที่ชัดเจนและเหมาะสมโดยมีกลุ่มเป้าหมายหลักคือผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ๘๐ปีขึ้นไป) เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีปัญหาสุขภาพและความต้องการด้านการดูแลรักษามากกว่าผู้สูงอายุวัยต้นและวัยกลาง เพื่อนำผลการดำเนินโครงการมาขยายผลให้ครอบคลุมผู้รับบริการกลุ่มผู้สูงอายุทุกวัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### ๗. เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ :

๗.๑ เพื่อผู้รับบริการกลุ่มผู้สูงอายุวัยปลายอายุ ๘๐ปีขึ้นไป ไม่มีภาวะเสี่ยงต่อการเกิดอาการเปลี่ยนแปลงหรือทรุดลง ระหว่างการรับบริการ

๗.๒ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยการคัดกรอง การตรวจรักษาโดยแพทย์ และการรับยา แก่ผู้รับบริการกลุ่มผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ๘๐ปีขึ้นไป) โดยเวลาดลดลง ≤ ๑๒๐นาที

๗.๓ อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอายุ ๘๐ ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ ๘๐

### ๘. กิจกรรมพัฒนา :

๘.๑ จัดตั้งคณะกรรมการ ประกอบไปด้วย พยาบาล เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่คัดกรอง เจ้าหน้าที่ห้องตรวจ จุดนัด เกสเซอร์และ เจ้าหน้าที่ห้องยา

๘.๒ ประชุมวางแผนการดำเนินการ

๘.๓ จัดทำแนวปฏิบัติ (FLOW) แสดงขั้นตอนการปฏิบัติ และเส้นทางการรับบริการในกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้แนวคิด Lean จัดระบบบริการลดขั้นตอนต่างๆที่ไม่จำเป็น

๘.๔ ชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับที่ห้องตรวจโรคฯ รับทราบและปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้

๘.๕ เก็บข้อมูล

๘.๖ ประเมินผลปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ

### ๙. ผลลัพธ์/การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น :

๙.๑ กลุ่มผู้สูงอายุ ๘๐ ปีขึ้นไป ไม่มีอาการเปลี่ยนแปลงขณะรอตรวจร้อยละ ๑๐๐

๙.๒ ระยะเวลาการรอคอยการรับบริการกลุ่มผู้สูงอายุ ๘๐ ปีขึ้นไป หลังเริ่มโครงการ เดือน ต.ค.๖๒ - มิ.ย. ๖๓ เฉลี่ย ๘๙ นาที

๙.๓ ผู้รับบริการกลุ่มผู้สูงอายุ ๘๐ปีขึ้นไป หลังเริ่มโครงการ มีคะแนนความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๘๗

### ๑๐. บทเรียนที่ได้รับ :

ผู้รับบริการกลุ่มผู้สูงอายุ ๘๐ปี พบว่าร้อยละ ๑๐ที่รอตรวจนานเกิน๑๒๐ นาที เนื่องจาก แพทย์ ลงตรวจซ้ำและมีหัตถการเพิ่มเติม เช่น X-RAY ฉีดยา ทำแผล หรือตัดไหม เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากอาการเปลี่ยนแปลงระหว่างรอตรวจทางทีมได้หาแนวทางป้องกันดังนี้

➤ จัดที่นั่งสำรองสำหรับผู้สูงอายุ๘๐ปีขึ้นไป (Priority Seat) ไว้ในโซนด้านหน้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจและพยาบาลสังเกตอาการได้อย่างใกล้ชิดทุก ๓๐นาที

➤ เพิ่มการสื่อสารในทีมเป็นระยะ โดยใช้ป้ายสัญลักษณ์ติดที่ Slip card หรือ โทรส่งเวรไปยังจุดที่ส่งต่อ

การติดต่อกับทีมงาน : พ.ท.หญิง มัลลิกา หาบุบผา ๐๙๒-๕๔๙๘๗๔๒ Email:  
mullika\_tik@gmail.com