

1. ชื่อผลงาน: ลดขั้นตอนการส่งปรึกษาผู้ป่วยจากห้องฉุกเฉินเข้ารับการตรวจอัลตราซาวด์

2. คำสำคัญ: การส่งปรึกษา, อัลตราซาวด์, ห้องฉุกเฉิน

3. สรุปผลงานโดยย่อ:

การรับฟังเสียงของลูกค้า ไม่ได้รับฟังเฉพาะเสียงของผู้รับบริการภายนอก รพ.ร.ร.6 เท่านั้น เสียงของลูกค้าภายใน มีความสำคัญไม่น้อยกว่าลูกค้าภายนอกโรงพยาบาล ซึ่งแผนกเอกซเรย์วินิจฉัย กรส.รพ.ร.ร.6 ได้มีการปรับปรุงระบบการส่งปรึกษาผู้ป่วยจากห้องฉุกเฉินเข้ารับการตรวจอัลตราซาวด์ โดยแพทย์เจ้าของไข้ ณ ห้องฉุกเฉิน สามารถโทรศัพท์ประสานงานกับแพทย์ประจำบ้านรังสีวิทยาวินิจฉัยหรือรังสีแพทย์ เพื่อการส่งปรึกษาผู้ป่วยมายังห้องตรวจอัลตราซาวด์ ส่งผลให้ผู้ป่วยห้องฉุกเฉินได้เข้ารับการตรวจอัลตราซาวด์ ด้วยความรวดเร็ว ปลอดภัย และได้ผลการตรวจที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ แพทย์เจ้าของไข้สามารถนำผลการตรวจไปใช้ในการวินิจฉัยโรคและให้การรักษาผู้ป่วยในระยะเวลาที่เหมาะสม ลดปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องการเข้าถึงบริการตรวจอัลตราซาวด์สำหรับผู้ป่วยฉุกเฉิน

4. หน่วยงานเจ้าของผลงาน: แผนกเอกซเรย์วินิจฉัย กองรังสีกรรม รพ.พระมงกุฎเกล้า

5. สมาชิกทีม:

1. พ.อ.หญิง บุชบง	หนูหล้า	ผอ.กรส.รพ.ร.ร.6 (ที่ปรึกษา)
2. พ.ท.หญิง ฉัตรวดี	ลิ้มไพบูลย์	รังสีแพทย์
3. พ.ต.หญิง จิตต์รณี	หะวะนิช	รังสีแพทย์
4. จ.ส.อ.ศักดิ์สิทธิ์	เจริญวงศ์	นายสิบรังสีกรรม
5. นางสาว พวงแก้ว	อ้อฮก	พนักงานบริการ

6. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ:

แผนกเอกซเรย์วินิจฉัย กรส.รพ.ร.ร.6 ให้บริการรังสีวิทยาวินิจฉัย/ภาพทางการแพทย์ แก่ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และผู้ป่วยฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง กระบวนการให้บริการ เริ่มต้นตั้งแต่ การเขียนใบคำขอส่งตรวจและข้อบ่งชี้ จนกระทั่งการแปลผลการให้คำปรึกษา และการสื่อสารกับแพทย์เจ้าของไข้ ทาง แผนกเอกซเรย์วินิจฉัยฯ ได้รับทราบปัญหาการส่งปรึกษาเพื่อการตรวจพิเศษทางรังสีวินิจฉัย จาก PCT กองอุบัติเหตุและเวชกรรมฉุกเฉิน โดยแพทย์เจ้าของไข้จะต้องมาปรึกษาแพทย์ประจำบ้านรังสีวิทยาวินิจฉัยหรือรังสีแพทย์ด้วยตนเอง ณ แผนกเอกซเรย์วินิจฉัยฯ ซึ่งต้องใช้เวลาในการเดินทางและการรับคำปรึกษารวมเวลาแล้วอาจจะเป็นชั่วโมง จึงสามารถส่งผู้ป่วยจากห้องฉุกเฉินไปตรวจพิเศษทางรังสีวินิจฉัยได้ แผนกเอกซเรย์วินิจฉัยฯ จึงทดลองนำร่องปรับปรุงระบบการส่งปรึกษาผู้ป่วยจากห้องฉุกเฉินเข้ารับการตรวจอัลตราซาวด์ก่อน เนื่องจาก เป็นการตรวจที่สะดวก รวดเร็ว ใช้เวลาน้อยในการเตรียมความพร้อมของผู้ป่วยในการเข้ารับการตรวจ ช่วยให้ทีมผู้ดูแลผู้ป่วยได้ผลการตรวจอัลตราซาวด์ในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อการวินิจฉัยโรค และวางแผนการดูแลรักษาต่อไป

7. เป้าหมาย/วัตถุประสงค์:

เพื่อปรับปรุงระบบการส่งปรึกษาผู้ป่วยจากห้องฉุกเฉินเข้ารับการตรวจอัลตราซาวด์ โดยลดขั้นตอนการขอส่งปรึกษาหน้างาน เพื่อให้ผู้ป่วยห้องฉุกเฉินเข้ารับการตรวจอัลตราซาวด์ ด้วยความรวดเร็ว ปลอดภัย ได้ผลการตรวจที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตามเวลานัดหมาย ร้อยละ 100

8. กิจกรรมการพัฒนา:

- ประชุมทีมงาน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการให้บริการตรวจอัลตราซาวด์สำหรับผู้ป่วยห้องฉุกเฉิน
- ออกแบบระบบการส่งปรึกษาผู้ป่วยจากห้องฉุกเฉินเข้ารับการตรวจอัลตราซาวด์ โดย จัดทำ Flow แนวทางปฏิบัติการส่งผู้ป่วยจากห้องฉุกเฉินตรวจอัลตราซาวด์ ทั้งในและนอกเวลาราชการ และ แบบบันทึกการรับปรึกษา สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำห้องอัลตราซาวด์บันทึก กรณีแพทย์ประจำบ้านรังสีวิทยาวินิจฉัย ไม่สะดวกรับโทรศัพท์

- ประชุมชี้แจง “Flow แนวทางปฏิบัติการส่งผู้ป่วยจากห้องฉุกเฉินตรวจอัลตราซาวด์ ทั้งในและนอกเวลาราชการ” และ “แบบบันทึกการรับปรึกษา” ให้ แพทย์ประจำบ้านรังสีวิทยาวินิจฉัย และเจ้าหน้าที่ประจำห้องอัลตราซาวด์ รับทราบการปฏิบัติ
- นิเทศ กำกับ ติดตามการปฏิบัติตามแนวทางที่ออกแบบไว้
- ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่ กุมภาพันธ์ 2564 - กรกฎาคม 2564

9. การประเมินผลการเปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์:

- ผู้ป่วยจากห้องฉุกเฉินเข้ารับการตรวจอัลตราซาวด์ ตามเวลานัดหมาย และได้รับรายงานผลตรวจอัลตราซาวด์ ในระบบ PACS ภายใน 1 ชั่วโมง ร้อยละ 100
- ไม่พบข้อร้องเรียนจากทีมสหสาขา ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

10. บทเรียนที่ได้รับ:

- การนำแนวคิด การรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับผลงานภายในโรงพยาบาล การมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และการเปิดใจรับฟังปัญหาข้อขัดข้องของแต่ละทีม นำมาใช้เป็นกรอบความคิดในการปฏิบัติงาน จะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างทีมสหสาขา และส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ
- การนำร่องโครงการ “ลดขั้นตอนการส่งปรึกษาผู้ป่วยจากห้องฉุกเฉินเข้ารับการตรวจอัลตราซาวด์” เกิดการเปลี่ยนแปลงและได้ผลลัพธ์ที่ดี ทำให้มีการขยายผลโครงการ “ลดขั้นตอนการส่งปรึกษาผู้ป่วยจากห้องฉุกเฉินตรวจ CT scan Emergency ในผู้ป่วย Pulmonary Embolism หรือ Chest / Abdominal Blunt Trauma”

11. การติดต่อกับทีมงาน:

พ.ต.หญิง จิตต์รณี หะวะนิช

แผนกเอกซเรย์วินิจฉัย กองรังสีกรรม รพ.พระมงกุฎเกล้า

315 ถ.ราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กทม. 10400

โทรศัพท์ 084-8769922 E-mail address: jeepank@yahoo.com