

I-6 การจัดการกระบวนการ

เป้าหมาย/ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ: คุณค่าแก่ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน ความสำเร็จขององค์กร การเรียนรู้						
ข้อมูล/ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	2553	2554	2555	2556	2557
1. จำนวนกิจกรรมคุณภาพที่ส่งเข้าร่วมงาน มหกรรมคุณภาพของจังหวัด	> 1 เรื่อง/ปี	2	2	2	2	2
<p>บริบท: เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 60 เตียง</p> <p>Core competency ขององค์กร:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การผ่าตัดต่อกระดูก 2. การดูแลผู้ป่วยโรคหืด 3. การตรวจ Echocardiography 4. การส่องกล้องทางเดินอาหารส่วนต้น <p>การพัฒนากระบวนการ: Core competency:</p> <p>การพัฒนาหรือเพิ่มพูน core competency ขององค์กร:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พัฒนาระบบการรักษาพยาบาลในผู้ป่วยโรคต่อกระดูก โดย พัฒนาระบบคัดกรอง ค้นหา ให้ผู้ป่วยเข้าถึง บริการและครอบคลุม การพัฒนาสมรรถนะของทีม ได้แก่ ส่งพยาบาลบรมเฉพาะทางตา สนับสนุนด้านงบประมาณ สนับสนุนทางด้านเครื่องมือ และสถานที่ เช่น เครื่องมือผ่าตัดตา กำหนดแนวทางการผ่าตัด โดยการลงทะเบียนนัดผู้ป่วย กำหนดวันเวลาในการผ่าตัด จัดเตรียมสถานที่รองรับผู้ป่วยหลังผ่าตัด ● พัฒนาระบบการรักษาพยาบาลในกลุ่มผู้ป่วยโรคหืด โดยพัฒนาระบบการดูแลโดยทีมสหวิชาชีพ มีการดูแลอย่างต่อเนื่องในสถานบริการและในชุมชนและมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ในการดูแลผู้ป่วยโรคหืดลงสู่รพ.สต. รวมทั้งพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีเครือข่ายในการดูแลต่อเนื่อง <p>การออกแบบระบบงานโดยรวมและสร้างนวัตกรรมให้กับระบบงานโดยใช้ทรัพยากรจากภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ในการให้บริการด้านจักษุวิทยาเนื่องจากมีจักษุแพทย์ 1 ท่าน บางครั้งติดภารกิจไม่สามารถจัดบริการให้ ผู้รับบริการได้เพียงพอ โรงพยาบาลได้มีการประสานจักษุแพทย์จากโรงพยาบาลใกล้เคียงมาให้บริการในวันหยุดราชการ สามารถลดระยะเวลารอคอยผ่าตัดให้ผู้ป่วยบริการได้ ● พัฒนาระบบงานที่สำคัญโรกระบบทางเดินอาหาร ในการดูแลโดยการประสานความร่วมมือกับอายุรแพทย์ระบบทางเดินอาหาร โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์มาให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยที่เป็น โรคเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหารเรื้อรังโดยการส่องกล้องทางเดินอาหารส่วนต้นเพื่อการรักษาที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น <p>ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน</p> <p>ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โรงพยาบาลมีโอกาสเผชิญ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● อุบัติเหตุหมู่นเนื่องจากโรงพยาบาลตั้งอยู่ติดกับถนนชุมชนแสง -นครสวรรค์มีทางคดเคี้ยว 						

- น้ำท่วม เนื่องจากโรงพยาบาลตั้งอยู่ที่ราบลุ่มใกล้แม่น้ำ
- โรคระบาด เช่น ไข้หวัดนก ไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ H1N1 โรคมือเท้าปาก โรคไข้เลือดออก

บทเรียนที่ได้รับจากการฝึกซ้อมครั้งล่าสุดและการปรับปรุงที่เกิดขึ้น:

- ปี 2554 มีอุบัติการณ์น้ำท่วม โรงพยาบาล เกิดความเสียหายกับวัสดุการแพทย์ ยา เนื่องจากคลังพัสดุ คลังยาอยู่ในที่ต่ำ มีการทบทวนและเตรียมความพร้อมโดยจัดทำชั้นวางสูงกว่าพื้น จัดทำฐานยกครุภัณฑ์ที่เสี่ยงต่อการถูกน้ำท่วมขึ้นให้สูง
- ปี 2556 ฝึกซ้อมแผนอุบัติเหตุหมู่ร่วมกับชุมชนพบว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามแนวทางอุปกรณ์เพียงพอและพร้อมใช้
- สำหรับโรคระบาดได้มีการจัดโซน สำหรับให้บริการผู้ป่วย และมีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคให้กับเจ้าหน้าที่กลุ่มเสี่ยง นอกจากนั้นยังมีการจัดประชุมวิชาการให้ความรู้ด้านการป้องกันและการดูแลตนเอง การจัดบอร์ดนิทรรศการ มีการซักซ้อมแผนการรับผู้ป่วยเมื่อมีการระบาดของโรคไข้หวัดนก, SARS, ไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ H1N1 ในระดับโรงพยาบาลปีละ 1 ครั้ง และมีการประเมินจากทีมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์

การออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน

บทเรียนจากการใช้ 3P หรือPDSA ในโครงการพัฒนาคุณภาพและงานประจำ:

- จากการทบทวนการปฏิบัติงานของงานชั้นสูตกรเพื่อให้มีการตรวจและรายงานผลที่ถูกต้อง ปลอดภัยจึงได้มีการควบคุมงานโดยการตรวจสอบคุณภาพภายในด้วยตนเองทุกวันก่อนการปฏิบัติงานและมีการนำระบบ LIS มาใช้ในการรายงานผลเพื่อลดการคัดลอกอันเป็นสาเหตุที่จะนำไปสู่การรายงานผลทางห้องปฏิบัติการผิดพลาดได้พบว่าอัตราการรายงานผลทางห้องปฏิบัติการผิดพลาดลดลง
- ทีม HRD จัดทำกิจกรรม ESB เพื่อการปฏิบัติงานให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ด้วย “โครงการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขด้านคุณธรรมจริยธรรมการทำงานเป็นทีม” พบว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเพิ่มขึ้น แผนกผู้ป่วยนอก ปี 2556 – 2557 คือ 90.00% และ 94.71 % ผู้ป่วยใน ปี 2556 -2557 คือ 91.00 % และ 90.50 %

บทเรียนจากการใช้ 3P หรือ PDSA ในการบริหารหน่วยงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย และการติดตามกำกับงานประจำวัน:

- การนำหลัก 3P มาใช้ในงานประจำ เช่น เรื่องการให้บริการ EPI ในหน่วยงานเวชปฏิบัติ หลังจากพบปัญหาเด็กที่มารับบริการฉีดวัคซีนมีอาการต่อต้านการรับวัคซีน และผู้ปกครองรีบเร่งไม่ฟังคำชี้แจงทำให้เกิดปัญหา AEFI ตามมา ผู้ปฏิบัติงานนำปัญหามาวิเคราะห์ร่วมกันในกลุ่มงาน และเกิดการแก้ไขโดยเน้นการอธิบายผู้ปกครองก่อนการฉีดวัคซีนและสาธิตวิธีการจัดทำเด็กที่ถูกต้องขณะรับวัคซีน ส่งผลให้การเกิด AEFI ลดลง

บทเรียนจากการใช้ 3P หรือ PDSA กับประเด็นเชิงกลยุทธ์ หรือการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดบริการสุขภาพที่สำคัญ:

- จากการวิเคราะห์ปัญหาสุขภาพในโรงพยาบาล พบว่ามีผู้ป่วย DM เกิดภาวะ Hypoglycemia ซึ่งเป็นภาวะวิกฤตเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นจำนวนมาก และยังไม่มีการดูแลรักษาที่ครอบคลุมไปถึงชุมชน ทำให้เกิดการสร้างระบบการดูแล โดยเริ่มจากมีการคัดกรองจากชุมชน มีแนวทางการรักษา (CPG) มีแนวทางการดูแล (CARE MAP) มีแนวทางการจำหน่าย (Discharge Plan) และการให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- งานผู้ป่วยในมีการรับส่งต่อผู้ป่วยระยะสุดท้ายกลับมาดูแลเพิ่มมากขึ้น จึงได้มีการกำหนดแนวทางการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายและการจัดเตรียมสถานที่ให้มีความเหมาะสมและให้คำปรึกษาญาติให้มีการยอมรับสภาพความเจ็บป่วยของผู้ป่วยระยะสุดท้ายและความต้องการของผู้ป่วยได้พบว่า ผู้ป่วยระยะสุดท้ายได้รับการดูแลเป็นแนวทางเดียวกันและญาติมีความพึงพอใจ

การเชื่อมโยง นวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงเรียนรู้:

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการแปลผลคลื่นไฟฟ้าหัวใจระหว่างงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินและแพทย์ พบว่าเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์สามารถแปลผลคลื่นไฟฟ้าหัวใจเบื้องต้นได้

การพัฒนาคุณภาพที่มีการขยายผลไปใช้ทั่วทั้ง รพ.:

- พัฒนาระบบข้อมูลผู้ป่วยโดยใช้โปรแกรม HOS –OS ทั่วทั้งโรงพยาบาล
- พัฒนาระบบการเฝ้าระวังแพ้ยาซ้ำในงานเภสัชกรรม

ผลการพัฒนาที่สำคัญ:

- การพัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วย Asthma โดยจัดตั้งคลินิกเฉพาะโรคออกจากการตรวจโรคทั่วไป
- พัฒนาระบบการรายงานผลทางห้องปฏิบัติการด้วยระบบ LIS และกำกับด้วยมาตรฐานทางของสภาเทคนิคการแพทย์ ปี 2551 (LA : Laboratory Accreditation)

มาตรฐาน	Score	ประเด็นในแผนการพัฒนา 1-2 ปีข้างหน้า
26. การกำหนดงานที่เป็นความเชี่ยวชาญพิเศษขององค์กรและการออกแบบระบบงานโดยรวม	3.0	● พัฒนาศักยภาพในการจัดบริการด้านสูติกรรม
27. ความพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติต่างๆ	3.0	● มีการปรับปรุงและทบทวนแผนรวมถึงกำหนดแผนการซักซ้อมอย่างต่อเนื่อง
28. การจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน	3.0	● ส่งเสริมบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และขยายผลให้เกิดการใช้ทั้งหน่วยงาน