

แบบฟอร์ม A: สรุปปัญหาและความคาดหวัง



ชื่อหน่วยงาน ออสโตมีคลินิก งานการพยาบาลศัลยกรรม กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาลราชวิถี

ชื่อกระบวนการ กระบวนการดูแลผู้มีทวารเทียม

คำอธิบายกระบวนการ การให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดเปลี่ยนทางเดินใหม่ของระบบทางเดินอาหาร และทางเดินปัสสาวะ

ลำดับ	ส่วนที่ 1: ระบุประเด็นปัญหา/ความคาดหวังของหน่วยงานหรือผู้รับบริการ								ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความโปร่งใส	ค่าใช้จ่าย	อื่น ๆ	รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง		
A1	✓							การเข้าถึงบริการทำได้ยาก เนื่องจากหน่วยบริการ ออสโตมีคลินิก อยู่คนละอาคารกับ OPD	การส่งผู้ป่วยมารับบริการที่ออสโตมี คลินิก ไม่ประสานงานล่วงหน้า ทำให้ผู้ป่วยรอนาน	
A2				✓				ผู้ป่วย: ไม่ได้รับข้อมูลข้อมูลโรค การรักษาค่าใช้จ่าย ส่วนเกิน, ควรได้รับการ Pre op counseling 80%	ผู้ป่วยขาดความเข้าใจเรื่องโรค การรักษาค่าใช้จ่าย ส่วนเกิน และมีผู้ป่วยมะเร็งลำไส้ใหญ่และทวารหนัก ไม่ได้รับการ Pre operative counselling 40 %	
A3		✓						ใช้ระยะเวลาในการรอคิวผ่าตัดนาน	ผู้ป่วยมะเร็งลำไส้ใหญ่และทวารหนัก คิวรอผ่าตัดนาน 3 เดือน ผู้ป่วยมะเร็งระบบทางเดินปัสสาวะ คิวรอผ่าตัดนาน 1-3 เดือน	
A4			✓					กระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนจำหน่าย ไม่ครบ ขั้นตอนในกลุ่มมะเร็งลำไส้ใหญ่และทวารหนัก (การปรึกษาก่อนผ่าตัด, Demonstrate, Return demon)	การปฏิบัติตามกระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนจำหน่าย ในกลุ่มผู้ป่วยผ่าตัดทวารเทียม	
A5				✓	✓	✓		บุคลากรขาดความตระหนัก/ทักษะความรู้ในการดูแลผู้ป่วยผ่าตัดทวารเทียม	บุคลากรพยาบาลและทีมสุขภาพ ยังขาดความตระหนัก และทักษะการเตรียมความพร้อมผู้ป่วยก่อนจำหน่าย	

แบบฟอร์ม B: ระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ



ชื่อหน่วยงาน ออस्टิเมติกคลินิก งานการพยาบาลศัลยกรรม กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาลราชวิถี
 ชื่อกระบวนการ กระบวนการดูแลผู้มีหิวเรียม
 คำอธิบายกระบวนการ การให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดเปลี่ยนทางเดินใหม่ของระบบทางเดินอาหาร และทางเดินปัสสาวะ

เป้าหมายระดับการให้บริการที่หน่วยงาน/ผู้รับบริการคาดหวัง	
เวลา	
คุณภาพ	ความพึงพอใจในการบริการ

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุงงาน (ตามความเห็นของส่วนราชการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ)						ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน		หมายเหตุ
	ประเด็นที่หน่วยงานคิดจะปรับปรุง						การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ทำได้ในปริมาณนี้หรือไม่	
	ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอน/กิจกรรม	เอกสาร/แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ	ระบบ	อื่น ๆ			
B1					✓	จัดระบบประสานงานระหว่างพยาบาลประจำ OPD และ ออस्टิเมติกคลินิก	A1	ทำได้	
B2		✓	✓	✓		พัฒนาแนวทางการให้ข้อมูลโรค การรักษาค่าใช้จ่ายส่วนเกิน แนวปฏิบัติในการให้ข้อมูลให้บุคลากรใน OPD/หอผู้ป่วยรับทราบ	A2	ทำได้	
B3					✓	กรณีมีการงดเลื่อนผ่าตัดโทรตามผู้ป่วยคือต่อไป และลดการงดเลื่อนผ่าตัดด้วยPre operation clinic	A3	ทำได้	
B4		✓	✓	✓		ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการในกลุ่มผู้ป่วยผ่าตัดหิวเรียม และทบทวนแนวปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมตามแผนจำหน่าย	A4	ทำได้	
B5	✓	✓				ทบทวนแนวปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมก่อนจำหน่าย ผัก ทักษะบุคลากรพยาบาลและทีมสุขภาพ กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน	A5	ทำได้	

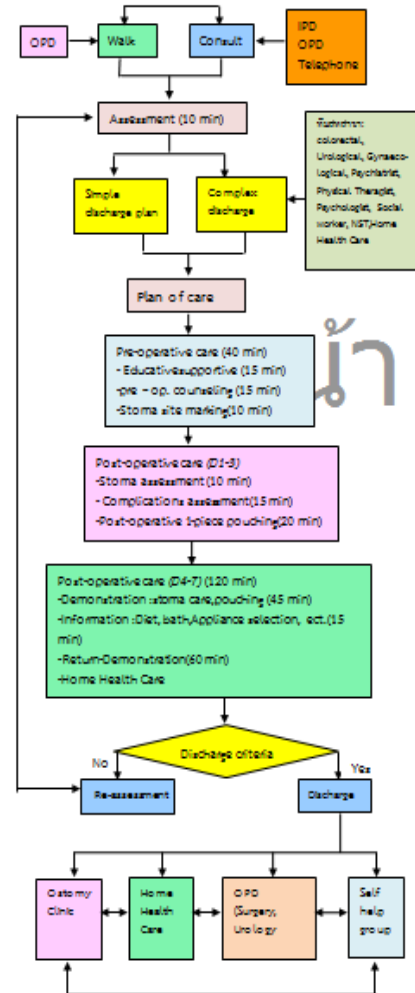
แบบฟอร์ม C: แผนภาพกระบวนการใหม่

ชื่อหน่วยงาน ออสโตมคิลินิค งานการพยาบาลศัลยกรรม กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล

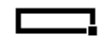
ชื่อกระบวนการ กระบวนการดูแลผู้ป่วยทางเดินอาหาร

คำอธิบายกระบวนการ การให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดเปลี่ยนทางเดินใหม่ของระบบทางเดินอาหาร และทางเดินปัสสาวะ

ได้จัดกระบวนการใหม่ เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการและลดขั้นตอนการรับบริการ



หน้า 1



แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล



ชื่อหน่วยงาน ออสโตมีคลินิก งานการพยาบาลต้อยกรรม กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาลราชวิถี

ชื่อกระบวนการ กระบวนการดูแลผู้มีทวารเทียม

คำอธิบายกระบวนการ การให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดเปลี่ยนทางเดินใหม่ของระบบทางเดินอาหาร และทางเดินปัสสาวะ

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ที่ส่วนราชการต้องการ/ คาดหวัง)	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล (เพื่อใช้ในการติดตามผลการปรับปรุงบริการ)					ความถี่ในการสรุปและรายงานผล	หมายเหตุ
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ		
เวลา	-	-	-	-	-	-	-	
คุณภาพ	อัตราความพึงพอใจต่อบริการ	เอกสาร	ร้อยละ		แบบสอบถามความพึงพอใจ	ออสโตมี คลินิก	ทุก 6 เดือน	

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน (แผนปรับปรุงงานเพื่อไปสู่ข้อตกลงระดับการให้บริการที่ส่วนราชการต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ)



ชื่อหน่วยงาน ออสโตนคลินิก งานการพยาบาลศัลยกรรม กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาลราชวิถี

ชื่อกระบวนการ กระบวนการดูแลผู้มีทวารเทียม

คำอธิบายกระบวนการ การให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดเปลี่ยนทางเดินใหม่ของระบบทางเดินอาหาร และทางเดินปัสสาวะ

กิจกรรมที่จะดำเนินการ	รายละเอียดของการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ (หรือ ค่าการณ)	รายละเอียดการใช้งบประมาณในแต่ละกิจกรรม	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)								ผลผลิต (ที่ต้องการหรือคาดว่าจะได้รับ)			
					2559		2560		2561							
					Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2		Q3	Q4	
วางแผนระบบการให้บริการ	มอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบในกรอบที่ระบุ และกำหนดความสำเร็จของการดำเนินงาน	ทีมสหสาขา / ออสโตนคลินิก	-				←→								มีระบบที่สหวิชาชีพ มีแนวปฏิบัติแนวทางเดียวกัน ผู้รับบริการพึงพอใจในระบบบริการ มีแนวทางการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนไว้บันทึก.	
จัดระบบประสานงานระหว่างพยาบาลประจำ OPD และออสโตนคลินิก	ประชุมหารือวางแผนการปฏิบัติงาน OPD และออสโตนคลินิก ทบทวนปัญหาการปฏิบัติงานร่วมกัน ทบทวนแนวทางการประสานงานระหว่างแผนก	ทีมสหสาขา / ออสโตนคลินิก	-					←→								
พัฒนาแนวปฏิบัติในการให้ข้อมูลผู้ป่วย	พัฒนาแนวทางการให้ข้อมูลโรค การศึกษาเข้าใจส่วนเกิน แนวปฏิบัติในการให้ข้อมูลในบุคลากร OPD/หอผู้ป่วยรับทราบ	ทีมสหสาขา / ออสโตนคลินิก	-						←→							
Pre operation clinic	กรณีมีการติดเชื้อเกิดขึ้นให้ตามผู้ป่วยที่ติดต่อไป และลดการติดเชื้อผ่าตัดตาม Pre operation clinic	ห้องตรวจผู้ป่วยนอก	-												←→	
ทบทวนขั้นตอนและประชาสัมพันธ์การบริการและแนวปฏิบัติตามแผนจำหน่าย	ทบทวนปัญหาการให้บริการ / จัดเรื่องเรียน กรณีรบกวนและขั้นตอนการให้ความพร้อมตามแผนจำหน่ายในทีมสหสาขาวิชาชีพ และวิธีแก้ปัญหา	ทีมสหสาขา / ออสโตนคลินิก	-												มีระบบที่บริหารจัดการโดยทีมสหวิชาชีพ มีแนวปฏิบัติแนวทางเดียวกัน	
ฝึกทักษะบุคลากรพยาบาลและทีมสุขภาพ กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน	จัดอบรมฝึกทักษะบุคลากรพยาบาลและทีมสุขภาพในการให้ความพร้อมตามแผนจำหน่าย วันที่ 15 -26 พ.ศ.2560	ทีมสหสาขา / ออสโตนคลินิก	๒๐๒,๘๐๐.-												←→	
สรุปผลการดำเนินงาน	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปรับปรุงแก้ไข พึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 80	ทีมสหสาขา / ออสโตนคลินิก	-												←→	มีรูปแบบการที่ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก ทั่วถึงและสะดวกในการดูแลผู้ป่วย ตระหนักถึงนโยบายแผนยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลระดับ service excellence

หน้า 1