

แบบฟอร์ม A: สรุปปัญหาและความคาดหวัง



ชื่อหน่วยงาน ห้องตรวจจักษุ โรงพยาบาลราชวิถี

ชื่อกระบวนการ การเข้าถึงระบบบริการและคุณภาพการคัดกรองผู้ป่วยเบาหวานขึ้นจอตาด้วยกล้อง Fundus camera โรงพยาบาลราชวิถี

คำอธิบายกระบวนการ A1 รูปแบบการเข้าถึง, A2 ขั้นตอนการคัดกรองเบาหวานขึ้นจอตา, A3 ระยะเวลารอคอย

ลำดับ	ส่วนที่ 1: ระบุประเด็นปัญหา/ความคาดหวังของหน่วยงานหรือผู้รับบริการ							รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง	ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความพึงพอใจ	ค่าใช้จ่าย	อื่นๆ			
A1	✓							การเข้าถึงบริการ มีหลายขั้นตอน ใช้ระยะเวลาในการรอคอยพบแพทย์ตรวจเบาหวาน	1. จัดให้บริการคัดกรองเบาหวานขึ้นจอตาด้วยกล้อง fundus camera โดยไม่ต้องพบแพทย์	
A2			✓					มีหลายขั้นตอน และใช้เวลานาน	จากเดิมมีขั้นตอนการปฏิบัติ 7 ขั้นตอน ไรลดเหลือ 5 ขั้นตอน	
A3		✓						ระยะเวลารอพบแพทย์นานเนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และต้องรอรูปร่างตาขยายเต็มที่ภายหลังหยอดยา 30 นาที	1. การถ่ายภาพจอตาด้วยกล้อง Fundus camera ไม่ต้องรอรูปร่างตาขยายเต็มที่ก็สามารถถ่ายภาพจอตาได้ชัดเจน ลดเวลารอคอยได้ 20 นาที 2. ไม่ต้องพบแพทย์ลดระยะเวลารอคอยได้ 60 นาที	
A4				✓			✓	1. Competency ของพยาบาล ในการดูแลผู้ป่วยเบาหวานขึ้นจอตา ไม่ครบ 100 % 2. Competency ของเจ้าหน้าที่เทคนิคทางจักษุ ในการอ่านภาพจอตาผู้ป่วยเบาหวานขึ้นจอตา ไม่ผ่านเกณฑ์ 85 % 3. ยังไม่มีคู่มือการดูแลผู้ป่วยเบาหวานขึ้นจอตาของห้องตรวจจักษุ โรงพยาบาลราชวิถี	1. ส่งพยาบาลและเจ้าหน้าที่ทางจักษุอบรมเรื่องการดูแลผู้ป่วยเบาหวานขึ้นจอตาและการอ่านภาพเบาหวานขึ้นจอตา 2 วัน 2. จัดทำคู่มือการดูแลผู้ป่วยเบาหวานขึ้นจอตา ของห้องตรวจจักษุ 3. จัดทำแผนฟื้นฟูความรู้เรื่องการดูแลตนเองโรคเบาหวานขึ้นจอตา เพื่อผู้ป่วย/ญาติสามารถนำไปปฏิบัติได้ 4. ส่งเสริมให้พยาบาลสมัครใช้หลักสูตรงานเชิงประจักษ์ในการดูแล และนำปัญหาสู่กระบวนการวิจัย/นวัตกรรม	

แบบฟอร์ม B: ระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการงาน



ชื่อหน่วยงาน ห้องตรวจจักษุ โรงพยาบาลราชวิถี
 ชื่อกระบวนการ การเข้าถึงและคุณภาพการคัดกรองเบาหวานขึ้นจอตาด้วยกล้อง Fundus camera
 คำอธิบายกระบวนการ B1 ระบบบริการ B2 การลดขั้นตอนบริการ B3 กำหนดแนวปฏิบัติใหม่ B4 ลดเวลารอคอย

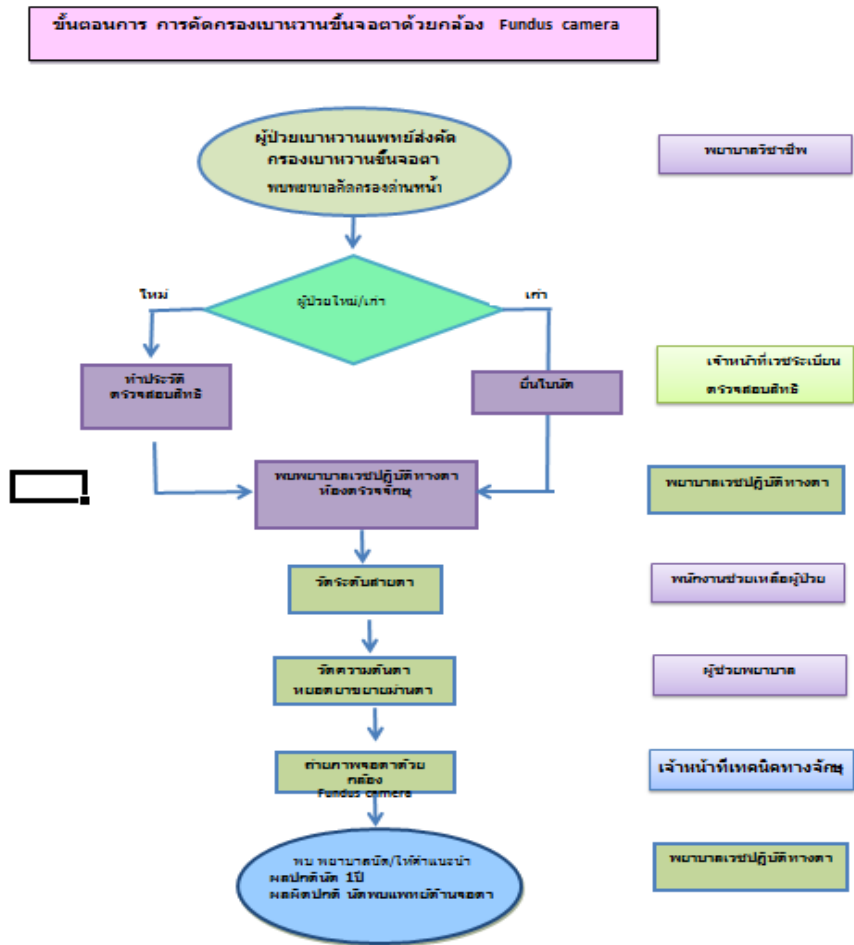
เป้าหมายระดับการให้บริการที่หน่วยงาน/ผู้รับบริการคาดหวัง	
เวลา	ระบอรอคอยการคัดกรองเบาหวานขึ้นจอตา (เริ่มตั้งแต่พบจักษุแพทย์หรือตรวจจักษุ/วัดระดับสายตา/วัดความดันตา-หยอดยาขยายม่านตา/ถ่ายภาพจอตา/และพบจักษุแพทย์ในนัด)
คุณภาพ	ความถูกต้องของการอ่านภาพจอตาโดยเจ้าหน้าที่เทคนิคทางจักษุร้อยละ 100

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุงงาน (ตามความเห็นของส่วนราชการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ)						ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน		หมายเหตุ		
	ประเด็นที่หน่วยงานคิดจะปรับปรุง						รายละเอียดการปรับปรุง	การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและควาคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)		ทำได้ในปริมาณประมาณนี้หรือไม่	เหตุผลที่ไม่สามารถทำได้ในปัจจุบัน
	ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอน/กิจกรรม	เอกสาร/แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ	ระบบ	อื่นๆ					
B1					✓		จัดระบบบริการการคัดกรองเบาหวานขึ้นจอตาในผู้ป่วยเบาหวานด้วยกล้อง Fundus camera โดยไม่ต้องพบแพทย์ ซึ่งผู้ป่วยสามารถมารับบริการได้ทุกวัน ตั้งแต่วันจันทร์-วันศุกร์	A1 (รูปแบบการเข้าถึง)	ทำได้		
B2		✓					ลดขั้นตอนการคัดกรองเบาหวานขึ้นจอตา ในผู้ป่วยเบาหวานด้วยกล้อง Fundus camera โดยไม่ต้องพบแพทย์ จาก 12 ขั้นตอน เหลือ 5 ขั้นตอน	A2 (ขั้นตอนการคัดกรองเบาหวานขึ้นจอตาด้วยกล้อง Fundus camera โดยไม่ต้องพบแพทย์)	ทำได้		
B3				✓			1. นางานวิจัยของ เอื้องพร ทิพย์สิงห์ โรงพยาบาลศิริราชเรื่องการใช้อาหยอดตาขยายม่านตา 2.5% Phenylephrine และ 0.75% Tropicamide 1 หยด แทน การใช้ยา 1% Tropicamide 1 หยด สลับกับยา 10% Phenylephrine 1 หยด เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน 2. นำกล้อง Fundus camera ถ่ายภาพจอตา และอ่านผลทันทีโดยเจ้าหน้าที่เทคนิคทางจักษุ	A3 (ระยะเวลารอคอย)	ทำได้		
B4	✓						2. ปรึกษาแพทย์หัวหน้ากลุ่มงานจักษุ ส่งเจ้าหน้าที่เทคนิคคอมพิวเตอร์อ่านภาพจอตา 2 วัน	A4 (คุณภาพของเจ้าหน้าที่ในการอ่านภาพจอตา)	ทำได้		
B5						✓	พัฒนาคุณภาพการดูแลให้นำไปสู่ความเป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล โดยสร้างงานนวัตกรรมเพื่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	A5 (การสร้างนวัตกรรม Reused Caliper ในการฉีดยาเข้าวุ้นตา)	ทำได้		

แบบฟอร์ม C: แผนภาพกระบวนการใหม่

ชื่อหน่วยงาน ห้องตรวจจักษุ โรงพยาบาลราชวิถี
 ชื่อกระบวนการ การคัดกรองเบาหวานขึ้นจอตาด้วยกล้อง Fundus camera โรงพยาบาลราชวิถี
 คำอธิบายกระบวนการ การคัดกรองเบาหวานขึ้นจอตาด้วยกล้อง Fundus camera

ได้จัดกระบวนการใหม่ เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการและลดขั้นตอนการรับบริการ



แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล



ชื่อหน่วยงาน ห้องตรวจจักษุ โรงพยาบาลราชวิถี

ชื่อกระบวนการ การเข้าถึงบริการและคุณภาพการคัดกรองเบาหวานขึ้นจอตาด้วยกล้อง Fundus camera

คำอธิบายกระบวนการ

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ที่ส่วนราชการต้องการ/คาดหวัง)	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล (เพื่อใช้ในการติดตามผลการปรับปรุงบริการ)					ความถี่ในการสรุปและรายงานผล	หมายเหตุ
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ		
เวลา	ระยระคยการคัดกรองเบาหวานขึ้นจอตาในผู้ป่วยเบาหวาน ด้วยกล้อง Fundus camera (เริ่มตั้งแต่พยาบาลคัดกรองห้องตรวจจักษุ/วัดระดับสายตา/วัดความดันตา-หยอดยาขยายม่านตา/ถ่ายภาพจอตา/และพบพยาบาลรับใบนัด)	ระบบ	เก็บระยะเวลาตั้งแต่เริ่มตั้งแต่พยาบาลคัดกรองห้องตรวจจักษุ/วัดระดับสายตา/วัดความดันตา-หยอดยาขยายม่านตา/ถ่ายภาพจอตา/และพบพยาบาลรับใบนัด	hospital information System		ห้องตรวจจักษุ	ทุก 6 เดือน	
คุณภาพ	อัตราการอ่านภาพจอตาถูกต้องมากกว่าร้อยละ 85 (ตรวจสอบโดยจักษุแพทย์)	ระบบ	จำนวนภาพถ่ายจอตาผู้ป่วยโรคเบาหวาน จำนวน 50 ภาพ	WWW.Noblind.cloudse.nse.in.th	WWW.Noblind.cloudse.nse.in.th	ห้องตรวจจักษุ	ทุก 6 เดือน	
	อัตราความพึงพอใจในการบริการมากกว่าร้อยละ 86		ระดับความพึงพอใจ	แบบสอบถาม	แบบสอบถามความพึงพอใจ	ห้องตรวจจักษุ	ทุก 6 เดือน	

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน (แผนปรับปรุงงานเพื่อไปสู่ข้อตกลงระดับการให้บริการที่ส่วนราชการต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ)



ชื่อหน่วยงาน **ห้องตรวจจักษุ โรงพยาบาลราชวิถี**

ชื่อกระบวนการ **การเข้าถึงระบบบริการและคุณภาพในการคัดกรองเบาหวานขึ้นจอตา ด้วยกล้อง Fundus camera**

คำอธิบายกระบวนการ -

กิจกรรมที่จะดำเนินการ	รายละเอียดของการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ (หรือ คาดการณ์)	รายละเอียดการใช้งบประมาณในแต่ละกิจกรรม	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)			ผลผลิต (ที่ต้องการหรือคาดว่าจะได้รับ)
					2558	2559	2560	
1. จัดระบบการบริการคัดกรองเบาหวานขึ้นจอตาด้วยกล้อง Fundus camera	1. ทบทวนปัญหากระบวนการให้บริการ / กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในทีมสหสาขาวิชาชีพ และวิธีแก้ปัญหา 2. ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำงานวิจัยการศึกษาเปรียบเทียบการคัดกรองโรคเบาหวานเข้าจอประสาทตา ระหว่างการใช้กล้องถ่ายภาพดิจิทัลของจอประสาทตาชนิดไม่ต้องขยายม่านตา กับ การตรวจจอตาโดยแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไปหรือพยาบาลเวชปฏิบัติทางตา 3. จัดทำคู่มือรับบริการสำหรับผู้มาใช้บริการ 4. ดึงประกาศทาง website และสถานที่ในส่วนที่เกี่ยวข้อง	ห้องตรวจจักษุ						มีระบบที่บริหารจัดการโดยทีมสหวิชาชีพ มีแนวปฏิบัติแนวทางเดียวกัน ผู้รับบริการพึงพอใจในระบบบริการ มีคู่มือ ช่องทางสารสนเทศการเข้าถึงการให้บริการ
2. ลดขั้นตอนการมารับบริการคัดกรองเบาหวานขึ้นตา จาก 9 ขั้นตอน เหลือ 7 ขั้นตอน	1. นำปัญหาของหน่วยงานที่มีอุปสรรคการให้บริการ มาปรับปรุง โดยทำเป็นระบบ leanseamless 2. ศึกษางานวิจัยเรื่องการคัดกรองเบาหวานเข้าจอตาด้วยกล้องถ่ายภาพดิจิทัล โดยบุคลากรที่ไม่ใช่แพทย์ ของ นายแพทย์ไพศาล ร่วมวิบูลย์สุข 3. ส่งเจ้าหน้าที่เทคนิคทางจักษุ 2 คนเข้ารับการอบรมการอ่านภาพจอตา เป็นเวลา 2 วัน สามารถมีความไวประมาณ 95% และความจำเพาะประมาณ 97%	ห้องตรวจจักษุ						ผู้ป่วยได้รับการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น
3. ดำเนินการคัดกรองเบาหวานขึ้นจอตา ด้วยกล้อง Fundus camera โดยไม่ต้องพบแพทย์ลดระยะเวลารอคอย	1. ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 2. ระดมสมองจัดลำดับขั้นตอนใหม่เพื่อปรับปรุงและลดระยะเวลา รอคอยในแต่ละขั้นตอน 3. ปฏิบัติตามแนวทางใหม่ อธิบายขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบ	ห้องตรวจจักษุ						ความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 85 ลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการรอคอย
4. ตรวจสอบคุณภาพ	1. ทดสอบการอ่านภาพของเจ้าหน้าที่เทคนิคทางจักษุ ทำแบบทดสอบการอ่านภาพจอตา 50 ภาพจาก website WWW.Noblind.cloudsense.in.th ทุก 6 เดือน 2. ตรวจสอบภาพจอตาผู้ป่วยเบาหวานที่เจ้าหน้าที่เทคนิคได้ อ่านผลแล้ว 50 ภาพ	ห้องตรวจจักษุ						ผลการทดสอบการอ่านภาพใน www.noblind.or.th ได้ความไวมากกว่า 95% และความจำเพาะมากกว่า 97% จักษุแพทย์ตรวจภาพจอตาที่อ่านคดยเจ้าหน้าที่เทคนิคทางจักษุถูกต้อง= 100%