

แบบฟอร์ม A: สรุปปัญหาและความคาดหวัง



ชื่อหน่วยงาน ศูนย์เคมีบำบัด โรงพยาบาลราชวิถี (Chemotherapy center, Rajavithi Hospital)

ชื่อกระบวนการ การเข้าถึงระบบบริการและคุณภาพการดูแล

คำอธิบายกระบวนการ A1 รูปแบบการเข้าถึง, A2 ขั้นตอนรับยาเคมีบำบัด,

A3 ระยะเวลารอคอยยาที่ปรุงเสร็จ, A4 ความโปร่งใส, A5 คุณภาพการดูแลผู้ป่วย

ลำดับ	ส่วนที่ 1: ระบุประเด็นปัญหา/ความคาดหวังของหน่วยงานหรือผู้รับบริการ							รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง	ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความโปร่งใส	ค่าใช้จ่าย	อื่น ๆ			
A1	✓							การเข้าถึงบริการทำได้ยากและใช้ระยะเวลาในการรอคอยคั่งงอนนาน	อยู่ระหว่างการจัดเป็นศูนย์ให้ยาเคมีบำบัด แบบ One Stop Service สำหรับผู้ป่วยโรคมะเร็ง	
A2			✓					มีขั้นตอนในการรับยาเคมีบำบัดมาก ใช้เวลานาน	จากเดิมมีขั้นตอนการปฏิบัติ 7 ขั้นตอน ใกล้เคียงเหลือ 5 ขั้นตอน	
A3		✓		✓				มีการ transfer ยาเคมีบำบัดจากห้องผู้ป่วย/หน่วยให้ยาไปยังห้องผสมยาเคมีบำบัด ซึ่งเป็นยาความเสี่ยงสูง และอาจเป็นอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อม	1. ออกเล็ค การ transfer ยาเคมีบำบัด 2. ใต้ห้องเตรียมยาเคมีบำบัด ทำ Stock ยาเคมีไว้ทั้งหมด แต่มีอามางตัวที่มีราคาสูงมาก ซึ่งคงให้ผู้ป่วยหรือญาติ ถือจากห้องจ่ายยามาไว้ที่ หน่วยให้ยาก่อน แล้วนำไปที่ห้องเตรียมยา	
A4		✓			✓			1. ระบบการตรวจทางห้องทดลอง รายงานผลล่าช้ารอนานประมาณ 1.30 ชม. จึงส่งผลให้แพทย์เริ่มออกตรวจยา เพราะต้องรอผล Lab ที่จะออกประมาณ 10.00 น. ของทุกวัน ทำให้ระยะเวลารอคอยในระบบนาน รวมทั้งระยะเวลาอธิบายยาเคมีบำบัดนานมากกว่า 2 ชั่วโมง 2. การเข้ารับบริการเพื่อพบแพทย์จะได้รับคิวตามความพร้อมของผู้มารับบริการ (มีผลเลือกพร้อม)	1. ได้แนะนำให้เจาะเลือดที่โรงพยาบาลใกล้บ้าน หรือโรงพยาบาลที่สังกัด เพื่อให้ตรวจเร็วขึ้น ตามข้อตกลงของทั้งสาขา โดยให้เจาะเลือดได้ล่วงหน้า 1-2 วัน ก่อนมา ถ้าผู้ป่วยรายใดมีผล Lab ครบ จะได้รับการตรวจก่อน 2. ได้พัฒนาระยะเวลาอธิบายยาเคมีบำบัดลดลงเหลือ 1.30 ชั่วโมงในห้องผู้ป่วย และ 45 นาที ใน OPD day care 3. เพิ่มการให้ข้อมูลก่อนรับยาเคมีบำบัดต้องมีการเลือกในการคำนวณยา แนะนำขั้นตอนบริการให้เกิดความเข้าใจ เพื่อลดความวิตกกังวลของครอบครัวและแพทย์	
A5				✓				1. ผู้ป่วยมีความรู้ ความเข้าใจในการดูแลตนเอง และสามารถดูแลตนเองได้ 100 % มีคู่มือ เอกสาร แผ่นพับ ที่ส่งเสริมให้ผู้ป่วยเรียนรู้ เข้าใจ และเข้าถึงแหล่งการติดต่อประสานงาน เมื่อต้องการความช่วยเหลือ 2. หน่วยงานที่ให้บริการมี Competency เฉพาะทางด้านเคมีบำบัดครบ 100 %	1. จัดทำคู่มือสำหรับผู้ป่วย ในการรับยาเคมีบำบัดแต่ละครั้ง เพื่อทบทวนตัว ชลนะมารับบริการ เพื่อประเมินการเปลี่ยนแปลงภาวะสุขภาพ และให้หน่วยงานแต่ละแห่งใช้เหมือนกัน เพื่อให้การดูแลต่อเนื่อง 2. จัดทำแผ่นพับการดูแลตนเอง เพื่อให้ผู้ป่วย/ญาติสามารถนำไปปฏิบัติได้ 3. มี WI การให้ยาเคมีบำบัดปลอดภัย 4. Symptoms management โดยโปรแกรมการวิจัยของสุครปฏิบัติปีละ ๑ เรื่อง 5. หน่วยงานที่เข้าอบรมหลักสูตรการให้ยาเคมีบำบัด ยังไม่ครบ ๑๐๐ % ในหน่วยที่ให้ยาเคมีบำบัด	

แบบฟอร์ม B: ระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ



ชื่อหน่วยงาน ศูนย์เคมีบำบัด (Chemotherapy center, Rajavithi Hospital)
 ชื่อกระบวนการ การเข้าถึงและคุณภาพการดูแลผู้ป่วยมะเร็งที่ได้รับยาเคมีบำบัด
 คำอธิบายกระบวนการ B1 ระบบบริการ B2 การลดขั้นตอนบริการ B3 กำหนดแนวปฏิบัติใหม่ B4 ลดเวลารอคอย

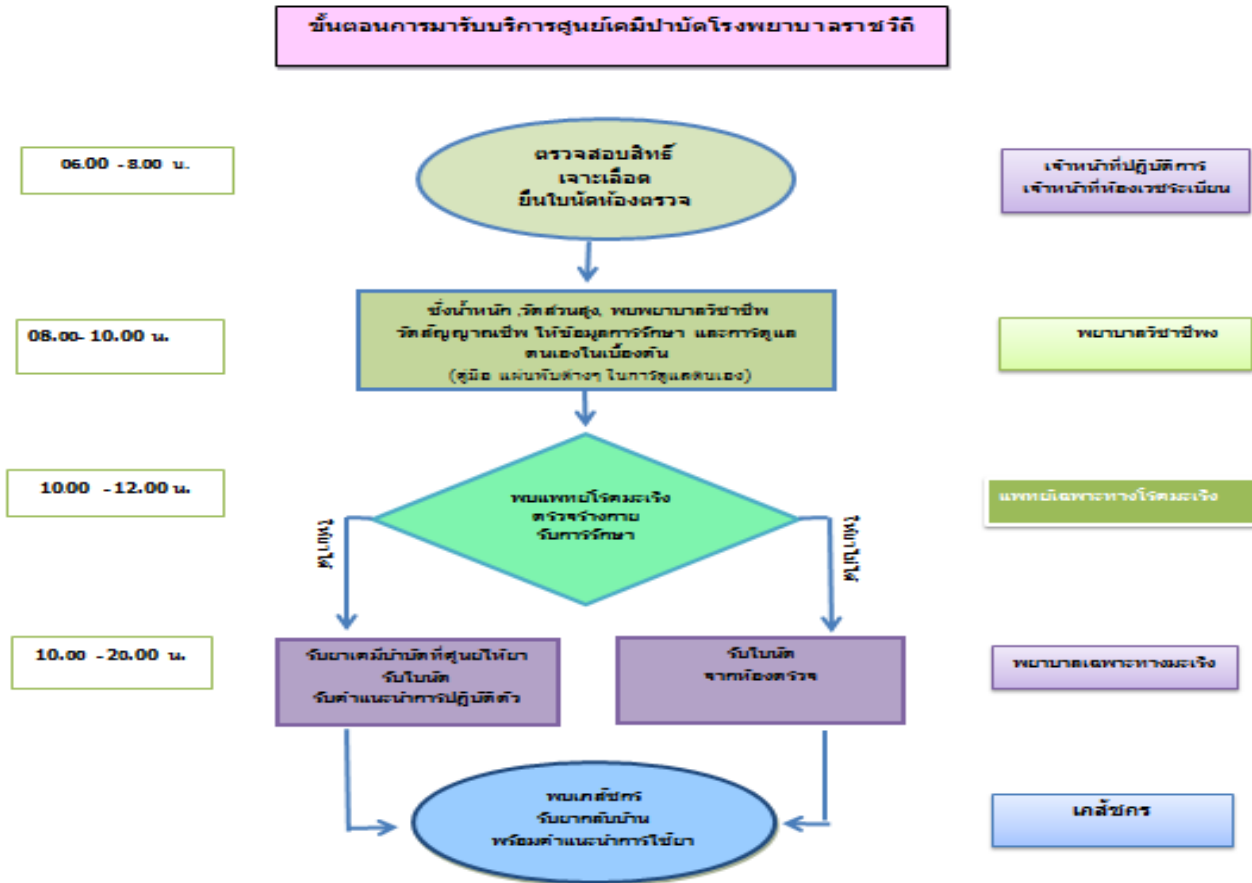
เป้าหมายระดับการให้บริการที่หน่วยงาน/ผู้รับบริการคาดหวัง	
เวลา	
คุณภาพ	ความพึงพอใจในการบริการ

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุงงาน (ตามความเห็นของส่วนราชการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ)							ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน			หมายเหตุ
	ประเด็นที่หน่วยงานคิดจะปรับปรุง							การปรับปรุงลด สองข้อปัญหาและ คาดคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ทำได้ บ้าง ประมาณนี้ หรือไม่	เหตุผลที่ไม่สามารถทำได้ใน ปัจจุบัน	
	ผู้ปฏิบัติ งาน	ขั้นตอน/ กิจกรรม	เอกสาร/ แบบฟอร์ม	กฎ ระเบียบ	ระบบ	อื่นๆ	รายละเอียดการปรับปรุง				
B1					✓		จัดระบบการบริการเป็นศูนย์ให้ยาเคมีบำบัด เป็นระบบหมุนเวียนเตียงซึ่งผู้ป่วยสามารถมารับบริการได้ทุกวัน ตั้งแต่วันจันทร์-วันอาทิตย์	A1 (รูปแบบการเข้าถึง)	ทำได้		
B2		✓					ลดขั้นตอนการรับยาเคมีบำบัด จาก 12 ขั้นตอน เหลือ 5 ขั้นตอน	A2 (ขั้นตอนการรับยาเคมีบำบัด)	ทำได้		
B3				✓			1. ออกเล็การ transfer ยาเคมีบำบัด 2. ใช้เภสัชฯทำ Stock ยาเคมีบำบัด	A3 (ระยะเวลาออกยาที่ปรุงเสร็จ)	ทำได้		
B4		✓					ปรับกระบวนการปฏิบัติโดยให้พยาบาลเฉพาะทางเคมีไปประเมินผู้ป่วย / รับคำสั่งการให้ยา / ส่งยาให้เภสัชเตรียมยาที่ห้องตรวจ	A2 (ขั้นตอนการรับยาเคมีบำบัด) A3 (ระยะเวลาออกยาที่ปรุงเสร็จ)	ทำได้		
B5						✓	พัฒนาคุณภาพการดูแลให้นำไปสู่ความเป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล โดยสร้างงานวิจัย และนวัตกรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจระบบบริการ	A5 (การสร้างนวัตกรรมในการดูแลผู้ป่วย)		อยู่ระหว่างดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยพระจอมเกล้า พระนครเหนือ	ทำได้ 50 % ขณะรายงาน

แบบฟอร์ม C: แผนภาพกระบวนการใหม่

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์เคมีบำบัด โรงพยาบาลราชวิถี
 ชื่อกระบวนการ ระบบบริการศูนย์เคมีบำบัด โรงพยาบาลราชวิถี
 คำอธิบายกระบวนการ การให้บริการผู้ป่วยโรคมะเร็ง ที่มารับการรักษาด้วยยาเคมีบำบัด

ได้จัดกระบวนการใหม่ เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการและลดขั้นตอนการรับบริการ



แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์เคมีบำบัด โรงพยาบาลราชวิถี
 ชื่อกระบวนการ การเข้าถึงบริการและคุณภาพการดูแลผู้ป่วยมะเร็งที่ได้รับยาเคมีบำบัด
 คำอธิบายกระบวนการ -

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ที่ส่วนราชการต้องการ/คาดหวัง)	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล (เพื่อใช้ในการติดตามผลการปรับปรุงบริการ)						หมายเหตุ
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบ ให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสาร ให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ความถี่ในการสรุป และ รายงานผล	
เวลา	ระยะเวลาในการรอให้ยาเคมีบำบัด	เอกสาร	ระยะเวลา	Lean	แบบฟอร์มการให้ยาเคมีบำบัด	ศูนย์ให้ยาเคมีบำบัด	ทุก 6 เดือน	
คุณภาพ	อัตราความพึงพอใจต่อบริการ	เอกสาร	ร้อยละ		แบบสอบถามความพึงพอใจ	ศูนย์ให้ยาเคมีบำบัด	ทุก 6 เดือน	

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน (แผนปรับปรุงงานเพื่อไปสู่ข้อตกลงระดับการให้บริการที่ส่วนราชการต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ)



ชื่อหน่วยงาน ศูนย์เคมีบำบัด โรงพยาบาลราชวิถี
 ชื่อกระบวนการ การเข้าถึงระบบบริการและคุณภาพในการดูแลผู้ป่วยมะเร็งที่ได้รับยาเคมีบำบัด
 คำอธิบายกระบวนการ -

กิจกรรมที่จะดำเนินการ	รายละเอียดของการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ (หรือ คาดการณ์)	รายละเอียดการใช้ งบประมาณในแต่ละ กิจกรรม	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)								ผลลัพธ์ (ที่ต้องการหรือคาดว่าจะได้รับ)				
					###				2560					2561			
					03	04	01	02	03	04	01	02		03	04		
การพัฒนาระบบบริการดูแลผู้ป่วยโรคมะเร็งที่ ได้รับยาเคมีบำบัดแบบทีมสหสาขา	1. ทบทวนปัญหากระบวนการให้บริการ / จัดซื้อโคม่า อุปกรณ์ และ ขั้นตอนการให้บริการในทีมสหสาขาวิชาชีพ และวิธี แก้ปัญหา 2. นำปัญหาเข้าสู่กระบวนการวิจัย เพื่อช่วย คัดลอกใจทางคลินิก 3. ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ให้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	คณะกรรมการเคมีบำบัด													มีระบบให้บริการจัดการโดยทีมสหวิชาชีพ มีแผนปฏิบัติแนวทางการดูแลร่วมกัน ผู้รับบริการ พึงพอใจในระบบบริการ มีคู่มือ ช่องทางสื่อสารเพื่อเข้าถึงการให้บริการ		
จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่มีเทคโนโลยีก้าวหน้า ที่ ช่วยให้การวินิจฉัยเคมีบำบัด มีความปลอดภัย แก่ผู้มารับบริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ	สำรวจหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โฉมอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ จำเป็นต่อการวินิจฉัย และมี Personal protective Equipment ป้องกันสารพิษเข้าสู่ร่างกายผู้ปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน	คณะกรรมการเคมีบำบัด													ผู้มารับบริการดูแลอย่างมีคุณภาพ ได้ มาสู่ระบบ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจใน งาน และองค์กร		
ดำเนินการฝึกฝนและทบทวนปรับปรุงกระบวนการให้บริการ	1. ติดตามผลการปฏิบัติงานระบบการให้บริการ 2. ปรับปรุงคู่มือการให้บริการ ,ขั้นตอนการให้บริการ การวัดผลตัวก่อน มารับยาเคมีบำบัด วิธีการดูแลตนเอง วิธีการ ขอความช่วยเหลือ เมื่อ เกิดภาวะวิกฤติ สำหรับผู้รับบริการ 3. ประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนในหน่วยงานถึงผลกระทบ	คณะกรรมการเคมีบำบัด													จำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น อัตราความพึง พอใจในบริการร้อยละ 80 ขณะรักษาของคณะเภ ศัชกร		
สรุปผลการดำเนินงาน	1. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2. ปรับปรุงแก้ไข ระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต้องมากกว่าร้อยละ 80 3. เผยแพร่ผลงานทาง Website														มีรูปแบบบริการใหม่ที่น่าพอใจมากขึ้นได้ลดคาบ ารรอคอย และลดแรงง uestในลักษณะการดูแล ผู้ป่วย คณะเภสัชกรในหน่วยงานเภสัชศาสตร์ โรงพยาบาลผ่าน service excellence		