



ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกกุมารเวชศาสตร์


รายงานการประเมินตนเองระดับหน่วยงาน
(Self Assessment Report)

เรื่อง : Unit Profile งานพยาบาลผู้ป่วยนอกกุมารเวชศาสตร์

รหัสเอกสาร : NUR-002-2-004-01 แก้ไขครั้งที่ /2


วันที่ประกาศใช้

ผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ลายเซ็น	วัน/เดือน/ปี
ผู้จัดทำ	นางลัดดาวัลย์ วงษ์กวน	หัวหน้างานพยาบาลผู้ป่วยนอก กุมารเวชศาสตร์		
ผู้ทบทวน	ดร.ประภาดา วัชรนาถ	รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ฯ ฝ่ายการพยาบาล		
ผู้อนุมัติ	ผศ.พญ.นันทนา ชุมช่วย	ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ฯ		

	<p>ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี</p> <p>คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ</p> <p>งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกนรีเวชกรรม</p>	<p>วันที่มีผลบังคับใช้ :</p>
		<p>แก้ไขครั้งที่ : 2</p>
<p>รายงานการประเมินตนเอง เลขที่ : NUR-022-2-004-01</p>		<p>หน้า 2 จาก 13 หน้า</p>
<p>เรื่อง : Unit Profile งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกนรีเวชกรรม</p>		

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บันทึกการเปลี่ยนแปลงเอกสาร	3
1. บริบท (Context)	4
ก. หน้าที่และเป้าหมาย	
ข. ขอบเขตการให้บริการ	
ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ	
ง. เชื่อมมุ่ง/ ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ	
จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ	
ฉ. ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)	
2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)	8
3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)	10
4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ	12
5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง	13

	<p>ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ งานพยาบาลผู้ป่วยนอกกุมารเวชศาสตร์</p>	วันที่มีผลบังคับใช้ :
		แก้ไขครั้งที่ : 02
รายงานการประเมินตนเอง เลขที่ : NUR-022-2-004-01		หน้า 3 จาก 13 หน้า
เรื่อง : Unit Profile งานพยาบาลผู้ป่วยนอกกุมารเวชศาสตร์		

บันทึกการเปลี่ยนแปลงเอกสาร

วันที่	แก้ไข ครั้งที่	ทบทวน ครั้งที่	บันทึกการเปลี่ยนแปลงเอกสาร	ผู้จัดทำ/ผู้แก้ไข
15 มิ.ย. 63	01		ปรับปรุงรายงานการประเมินตนเองหน่วยงาน	นางลัดดาวัลย์ วงษ์กวน
15 ม.ค.63	02		ปรับปรุงรายงานการประเมินตนเองหน่วยงาน	นางลัดดาวัลย์ วงษ์กวน

1. บริบท (Context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย (Purpose Statement)

ให้บริการดูแลรักษา ส่งเสริม ป้องกัน ฟื้นฟู แบบองค์รวมแก่ผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามหลักสากล

เป้าหมาย

1. ได้รับการประเมินสภาพเบื้องต้นและได้รับการช่วยเหลือ รวดเร็วและปลอดภัย
2. ผู้ป่วยได้รับการวินิจฉัยรักษาโรค โดยแพทย์เฉพาะทางอย่างมีมาตรฐาน
3. ทานกแรกเกิด - 15ปี ได้รับภูมิคุ้มกันโรค ตามเกณฑ์และได้รับการตรวจพัฒนาการเด็กครบคลุม

ข. ขอบเขตการให้บริการ (Scope of Service)

แผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชศาสตร์ ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยเด็กที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด -15 ปี

โดยแพทย์ชำนาญการเฉพาะโรคจำนวน 16 clinic ได้แก่ ต่อมไทรอยด์, โรคผิวหนัง, โรคไต, พัฒนาการเด็ก, ระบบทางเดินหายใจ, ระบบทางเดินอาหาร, โภชนาการ, ภูมิแพ้, ทารกแรกเกิด, โรคเลือดและมะเร็ง, โรคหัวใจ, ระบบประสาทและสมอง, โรคติดเชื้อ, Feeding, Continuity, Well baby ซึ่งในแต่ละวันจะมีผู้รับบริการเฉลี่ย 130 คน นอกจากนี้ทางแผนกยัง Clinic Well baby บริการฉีดวัคซีน ตรวจพัฒนาการกับเด็กอายุแรกเกิด - 5 ปี ที่มารับบริการในโรงพยาบาลพร้อมให้คำแนะนำปรึกษาผู้ปกครอง ดูแลเด็กในเรื่องโภชนาการ กระตุ้นพัฒนาการและการดูแลสุขภาพฟันของเด็กวัยต่างๆ ทุกวันพุธและวันพฤหัสบดี ซึ่งจะมีผู้มารับบริการจำนวนมาก เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ(Tertiary care)

5 อันดับโรคแรก

1. Allergic rhinitis
2. Asthma
3. Neonatal Jaundice
4. Fever
5. Diarrhea

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน)

ผู้รับบริการภายนอก (ผู้ป่วย/ญาติ, ผู้รับบริการ บริษัทคู่สัญญา, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฯลฯ)

ประเภทผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง
1. ให้บริการก่อน ตรวจ : การ ประเมินสภาพ เบื้องต้น	การตรวจคัดกรอง <ol style="list-style-type: none">1. การประเมินสภาพอาการเบื้องต้น จัดลำดับความรุนแรงและความ เร่งด่วนของผู้ใช้บริการก่อนเข้ารับการตรวจ รักษาอย่าง ถูกต้องและ ปลอดภัยโดยเมื่อผู้รับบริการมาถึงจุดคัดกรอง พยาบาลจุดคัดกรองจะคัดกรองเบื้องต้นผู้ป่วยทุกราย2. ทำการซักประวัติ เมื่อผู้รับบริการมาถึงจุดซักประวัติพยาบาลและผู้ ช่วยเหลือคนไข้ ให้บริการ ซักประวัติตามแนวทาง พร้อมแนะนำผู้รับบริการนั่งรอเข้าตรวจตามลำดับคิว

ประเภทผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง
<p>2. ให้บริการขณะ ตรวจ : การวินิจฉัย รักษาโดยแพทย์</p>	<p>ก่อนหลัง</p> <p>3. ช่วยเหลือเบื้องต้นและส่งต่องานอุบัติเหตุฉุกเฉินตามความเร่งด่วน และมีแนวทาง Early Warning Sign เพื่อเป็นแนวทางในการคัดกรอง ผู้ป่วยพร้อมทั้งให้การช่วยเหลือที่สอดคล้องกับปัญหาที่ครอบคลุมแบบองค์รวม</p> <p>4. ขณะผู้รับบริการรอซักประวัติพยาบาลสังเกตอาการผู้ป่วย กรณีพบภาวะฉุกเฉินให้การช่วยเหลือเบื้องต้นและปฏิบัติตามแนวทางการแก้ปัญหาฉุกเฉิน</p> <p>5. พยาบาลจุดก่อนพบแพทย์ ทำการตรวจสอบถูกต้องและความสมบูรณ์ของการบันทึกในเวชระเบียนในโปรแกรม EMR</p> <p>6. พยาบาล/ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ตรวจสอบผล Investigate ต่างๆ</p> <p>7. จัดลำดับคิวการพบแพทย์ตามความเหมาะสม</p> <p>1. แพทย์พยาบาลหรือผู้ช่วยเหลือคนไข้ตรวจสอบความถูกต้องและ ครบถ้วนของเอกสารที่มีทั้งหมดและให้ตรงกันกับผู้ป่วย เพื่อประกอบการ ตรวจวินิจฉัยรักษา ของผู้ป่วย เช่น ประวัติผู้ป่วย , ใบส่งตัว, ผล Investigate ต่างๆ อื่น ๆ ถ้ามี</p> <p>2. แพทย์ทบทวนประวัติและประเมินสภาพผู้ป่วย ตามแนวทางของ แพทย์</p> <p>3. แพทย์ทำการตรวจร่างกาย, วินิจฉัยโรค, และให้การรักษาพยาบาล ตามแนวทางของแพทย์ โดยมีพยาบาลหรือผู้ช่วยเหลือคนไข้ให้การ ช่วยเหลือแพทย์ขณะตรวจดังนี้คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ประกอบการตรวจร่างกายผู้ป่วย - จัดทำผู้ป่วยในการตรวจร่างกายและการตรวจพิเศษต่างๆ ให้ถูกต้อง ตามหลักวิชาการ - ทำหน้าที่เป็นล่าม กรณีที่แพทย์ไม่สามารถสื่อสารภาษาท้องถิ่น (ภาษาต่างชาติ) กับผู้ป่วยได้ - ให้การพยาบาลขั้นพื้นฐาน เช่น การตรวจวัดสัญญาณชีพซ้ำในกรณี V/S Unstable - ช่วยประสานงานทั้งหน่วยงานภายใน- นอก

ผู้รับบริการภายใน (หน่วยงาน/บุคลากรคณะแพทยศาสตร์/ศูนย์การแพทย์ฯ/มศว, นิสิตแพทย์)

ประเภทผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง
<p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา - การรับคำสั่งการรักษาที่ถูกต้องแม่นยำ

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (สอดคล้องกับหน้าที่และเป้าหมายของหน่วยงาน)

1. ให้บริการผู้ป่วยโดยเท่าเทียมกัน ผู้ป่วยทุกรายได้รับการบริการอย่างถูกต้อง เหมาะสม ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ
2. คัดกรองแยกประเภทผู้ป่วยได้ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
3. ให้บริการแบบองค์รวม และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
4. ให้การบริการตรวจพัฒนาการแก่เด็กอายุ 0 – 5 ปี ทุกรายที่มีรับบริการฉีดวัคซีน ตรวจร่างกายทั่วไป ประเมินพัฒนาการด้านร่างกาย ภาษา สังคม ให้ความรู้คำแนะนำเพื่อส่งเสริมพัฒนาการ
5. มีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับและส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพ

จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ

Specific Clinical Risk

Common Clinical Risk

Height volume

1. ผู้ป่วยมาตรวจรักษาซ้ำภายใน 48 ชั่วโมง
2. ผู้ป่วยปฏิเสธการรักษา/หนีกลับ
3. การคัดกรองผู้ป่วยผิดพลาด

Height Risk

1. ผู้ป่วยเกิดภาวะวิกฤติจากการคัดกรองผิดพลาด

Specific Clinical Risk

1. Asthma
2. Febrile convulsion
3. Diarrhea จนทำให้เกิด Dehydration

ฉ. ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

ตารางข้อมูลจำนวนผู้รับบริการ

ลักษณะงานที่สำคัญ	2559	2560	2561	2562	2563
- กุมารเวชศาสตร์	29,078	28,106	28,106	27,513	21,704
- ทารกและทารกคลอดก่อนกำหนด	312	415	504	471	349
- โรคระบบทางเดินหายใจ	546	734	527	470	413
- โรคต่อมไทรอยด์ และเมตาบอลิก	367	377	277	324	355
- โรคระบบหัวใจและหลอดเลือด	250	244	129	67	30
- โรคระบบประสาทและกล้ามเนื้อ	293	308	36	209	223
- โรคระบบทางเดินปัสสาวะ	180	206	109	98	77

- โรคผิวหนัง	194	330	143	173	134
- คลินิกกระตุ้นพัฒนาการ	544	603	525	593	507
- โรคภูมิแพ้	1138	1572	899	1028	819
- โรคติดเชื้อ	192	179	160	117	189
- โรคหูโชนนาการ	46	62	71	82	37
- โรคทางโลหิตวิทยา	144	345	352	389	215
- โรคทางเดินอาหาร	21	25	8	0	5
- คลินิกต่อเนื่อง	247	322	376	302	235
- Well baby(คลินิกเด็กสุขภาพดี)	8,735	10,049	9804	10,234	9,669
- คลินิกเด็กกินยาก	22	41	31	24	16
รวม	42,309	43,918	42,057	42,094	34,977

ตารางจำนวนแพทย์และบุคลากร

บุคลากร	จำนวน (คน)	ศักยภาพ
พยาบาลวิชาชีพ	3 คน	ปฏิบัติงานตาม Job
ผู้ช่วยพยาบาล	5 คน	ปฏิบัติงานตาม Job
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	1 คน	ปฏิบัติงานตาม Job
ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	1 คน	ปฏิบัติงานตาม Job
พนักงานบริการ	1 คน	ปฏิบัติงานตาม Job

การจัดอัตรากำลัง

- จุดคัดกรองและซักประวัติ มีพยาบาลวิชาชีพ 1 คน ผู้ช่วยพยาบาล 2 คน
- ห้องทำหัตถการมีพยาบาลวิชาชีพ 1 คน ผู้ช่วยพยาบาล 1 คน
- จุด Discharge มีพยาบาลวิชาชีพ 1 คน ผู้ช่วยพยาบาล 1 คน ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป 1 คน
- หลังห้องตรวจแพทย์ มีผู้ช่วยพยาบาล 1 คน (คลินิกเฉพาะทาง) และผู้ช่วยเหลือคนไข้ 1 คน (คลินิกกุมารเวชทั่วไป)

เครื่องมือ

เครื่องมือ	จำนวน (เครื่อง)	ศักยภาพ
1. เครื่องซั่งน้ำหนักผู้ใหญ่	1	เครื่องมือทั้งหมดใช้งานได้ปกติ
2. เครื่องซั่งน้ำหนักเด็กเล็ก	1	
แบบนอน		
3. เครื่องวัดความดัน	2	
อัตโนมัติ		
4. เครื่องวัดความดันแบบ	3	

มือบีบ		
5. เครื่องดูดเสมหะ	1	
6. เครื่องพ่นยา	2	
7. เครื่องปั่นเม็ดเลือดแดง	1	
8. เครื่องอ่านค่า hematocrit	1	

2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

วิเคราะห์ตามภาระงานหลักของหน่วยงาน

CLT/หน่วยงานคลินิก กระบวนการสำคัญตามกระบวนการดูแลผู้ป่วย มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ตอนที่ III

กระบวนการสำคัญ (Key Processes)	สิ่งที่คาดหวัง จากกระบวนการ (Process Requirement)	ความเสี่ยง / ปัญหา / โอกาสพัฒนา	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
1. การเข้าถึงและการเข้ารับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยเด็กได้รับการตรวจรักษาที่สะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะกลุ่มผู้ป่วย Urgent ควรได้รับการตรวจที่รวดเร็วและปลอดภัย - มีเกณฑ์การประเมินผู้ป่วยที่เหมาะสม บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจ ในการประเมินการเข้าถึงอย่างมีประสิทธิภาพ - ลดความสูญเปล่าเนื่องจากรอคอยพบแพทย์นาน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีเกณฑ์การประเมินที่มีมาตรฐานมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจการดูแลผู้ป่วยโดยเฉพาะกลุ่ม Urgent ได้ถูกต้อง - มีการจัดคิวตรวจโดยแยกทั่วไปกับคลินิกพิเศษเพื่อจะได้ลดระยะเวลารอคอย - แพทย์ใช้ทุนเริ่มออกตรวจเวลา 08.00น. 	<ul style="list-style-type: none"> - ในกลุ่มผู้ป่วย Urgent ได้รับการตรวจภายใน 10 นาที - อัตราการคัดกรองผู้ป่วยผิดพลาดในกลุ่ม Urgent คิดเป็น 0% - ปี 2562 อัตราการคัดกรองผู้ป่วยผิดพลาด 0 ราย คิดเป็น 0% - อัตราผู้ป่วยรอคอยพบแพทย์ภายในเวลา ≤ 30 นาที - อัตราความพึงพอใจ $\geq 80\%$
2. การประเมินผู้ป่วย 2.1 การประเมินแรกรับ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยเด็กได้รับการตรวจจำแนกประเภทผู้ป่วยได้ถูกต้องตั้งแต่แรกรับ - ไม่พบภาวะวิกฤตกับผู้ป่วยในระหว่างรอตรวจ 	<ul style="list-style-type: none"> - การวินิจฉัยโรคผิดพลาด - ประเมินสภาพผู้ป่วยไม่ครอบคลุม 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วย Urgent ต้องได้รับการตรวจภายใน 10 นาที, ผู้ป่วย non Urgent ต้องได้รับการตรวจภายใน 30 นาที
2.2 ผู้ป่วยเด็กได้รับวัคซีนครบ	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำสมุดวัคซีนเพื่อแจก 	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดภาวะแทรกหลังการ 	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราการได้รับวัคซีนในผู้ป่วย

กระบวนการสำคัญ (Key Processes)	สิ่งที่คาดหวัง จากกระบวนการ (Process Requirement)	ความเสี่ยง / ปัญหา / โอกาสพัฒนา	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
ตามเกณฑ์ถูกต้อง	<p>ให้กับทารกแรกเกิดทุกคน</p> <ul style="list-style-type: none"> -จัดทำตารางมาตรฐานการฉีดวัคซีนแต่ละช่วงวัยไว้ในห้องตรวจทุกห้อง -จัดทำเอกสารคำแนะนำหลังการฉีดวัคซีนเพื่อให้มารดามีความรู้ความเข้าใจความเข้าใจในการดูแลผู้ป่วยที่มีมารับบริการฉีดวัคซีนทุกคน 	<p>ฉีดวัคซีน เช่น มีไข้สูง บริเวณที่ฉีดมีอาการบวมแดง หรืออาจมีอาการแพ้จากวัคซีนได้</p>	<p>แรกเกิด- 5 ปีต้องได้ 100% ของอัตราการเกิดมีชีพในโรงพยาบาล</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเกิดภาวะแทรกซ้อนขณะรอพบแพทย์คิดเป็น 0%
<p>3. การวางแผน</p> <p>3.1 การวางแผนการดูแลผู้ป่วย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยเด็กได้รับการดูแลตาม care MAP₃ / CPG ที่ได้กำหนดแนวทางตามมาตรฐานสากล - ผู้ป่วยเด็กอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย - ทีมผู้ให้บริการวางแผนการให้บริการอย่างเชื่อมโยง มีการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานและ สหวิชาชีพ เน้นตอบสนองกับปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยได้ หลักฐานทางวิชาการหลังแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม 		<ul style="list-style-type: none"> - อัตราผู้ป่วยได้รับการดูแลตาม Care MAP₃ / CPG (เป้าหมาย 100%) - ผู้ป่วยไม่เกิดภาวะ แทรกซ้อนที่ป้องกันได้ขณะเข้ารับบริการ - จำนวนอุบัติการณ์การระบุตัวผู้ใช้บริการผิดคน -ระยะเวลาเฉลี่ยที่ผู้ป่วย asthma ซึ่งมีอาการเหนื่อยหอบได้รับการพ่นยา(เป้าหมาย < 10 นาที) - จำนวนอุบัติการณ์ความผิดพลาดในการรักษาพยาบาลคิดเป็น 0%
<p>4. การดูแลผู้ป่วย</p> <p>4.1 การดูแลทั่วไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> -ผู้ป่วยปลอดภัยจากภาวะเสี่ยงหรือภาวะแทรกซ้อนทางคลินิกที่สามารถป้องกันได้ -ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมทั้งจิตใจ ร่างกาย ตลอดจนสภาพแวดล้อม 		<ul style="list-style-type: none"> -จำนวนอุบัติการณ์การเกิดภาวะแทรกซ้อนทางคลินิกที่สามารถป้องกันได้ -จำนวนอุบัติการณ์การเกิดความผิดพลาดในการบริหารยาในระดับ E-I - จำนวนอุบัติการณ์การพลัดตกหกล้มจากเตียงขณะแพทย์

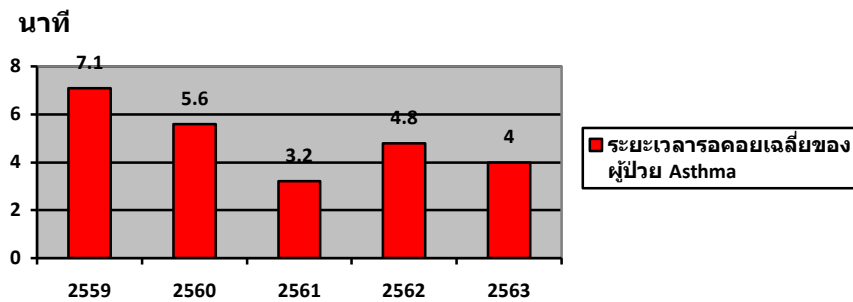
กระบวนการสำคัญ (Key Processes)	สิ่งที่คาดหวัง จากกระบวนการ (Process Requirement)	ความเสี่ยง / ปัญหา / โอกาสพัฒนา	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
4.2 การดูแลผู้ป่วยและการ ให้บริการที่มีความเสี่ยงสูง 4.3 การดูแลเฉพาะ ก. การระงับความรู้สึก ข. การผ่าตัด ค. อาหารและโภชนาการ ง. การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย จ. การบำบัดอาการเจ็บปวด ฉ. การฟื้นฟูสภาพ			ทำการตรวจรักษา
5. การให้ข้อมูลและเสริมพลังแก่ ผู้ป่วย/ครอบครัว	- ผู้ป่วยและ/ครอบครัวมี ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ภาวะการเจ็บป่วย และการ รักษาพยาบาล		-จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการในการไม่ให้ ข้อมูล ความรู้กับผู้รับบริการ
6. การดูแลต่อเนื่อง	- ผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังได้รับ ข้อมูลในการดูแลสุขภาพ - ผู้ป่วยและญาติได้รับการ วางแผนจำหน่ายเมื่อมีความ พร้อมและประสานงานเพื่อ ติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง	- ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เช่น หอบหืด , โรคเลือด	-อัตราการที่ได้รับข้อมูลในการ ดูแลสุขภาพของผู้ป่วยกลุ่ม เรื้อรัง -อัตราการ Admit ของผู้ป่วยที่ ได้รับการรักษาที่คลินิกโรค ระบบทางเดินหายใจและคลินิก ภูมิแพ้อย่างต่อเนื่อง (เป้าหมาย < 10 %) -อัตราการกลับมารักษาซ้ำของ ผู้ป่วย Asthma ภายใน 48 ชั่วโมง (เป้าหมาย < 10 %) - ผู้ป่วยเรื้อรังจำเป็นต้องได้รับ การดูแลต่อที่บ้าน

3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

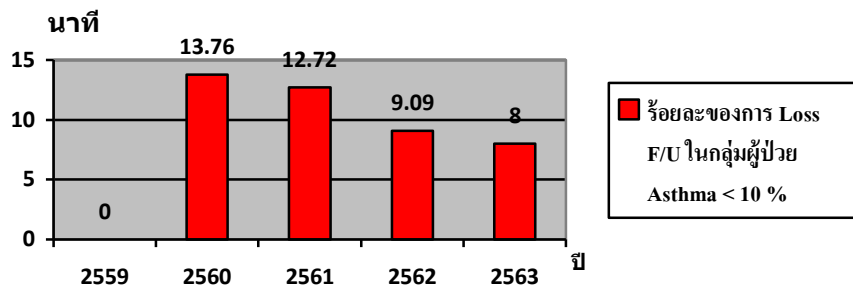
ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ระดับที่ปฏิบัติได้ (ปีงบประมาณ)				
		2559	2560	2561	2562	2563
Productivity	≥ 80	85.485	95.17	92.20	91.56	75.99
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≥ 80	92.43	93.59	97	96.99	96.48
ความสมบูรณ์ของเวชระเบียน	≥80	93.793	93.60	94.33	93.11	96.12
ระยะเวลารอคอยพบแพทย์	≤ 30	15.17	34.6	32.6	34.5	32.1
5 ส.	≥ 80	93.22	93.22	94.1	95.3	96.1
ความคลาดเคลื่อนทางยา						
- ระดับ C ขึ้นไป	= 0	0	0	0	0	0
- ระดับ A- ระดับ B	= 0	0.9	0.9	0.78	0.86	0.82
ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยที่ผู้ป่วย Asthma ซึ่งมีอาการทอหน้อยในการได้รับการพ่นยา *	≤10นาที	7.1	5.6	3.2	4.8	4
ร้อยละของการ Loss F/U ในกลุ่มผู้ป่วย Asthma ≤ 10%	-	-	13.76%	12.72%	9.09%	8%
อัตราการกลับมาตรวจซ้ำของผู้ป่วย Asthma < 10%	-	-	-	3.78%	0.44%	0.1%
อัตราการคัดกรองผู้ป่วยผิดปกติพบผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน(Emergency) ที่ผู้ป่วยนอก	0	0	0	0	1	0
ผู้ป่วยเฉพาะทางได้รับการตรวจตรงตามนัด100%	100	83%	86%	91%	91%	90%
จำนวนอุบัติการณ์ภาวะวิกฤตผู้ป่วยในกลุ่มUrgentเป็นEmergencyขณะรอตรวจ	0	1	0	1	0	0

กราฟตัวชี้วัดผลงาน

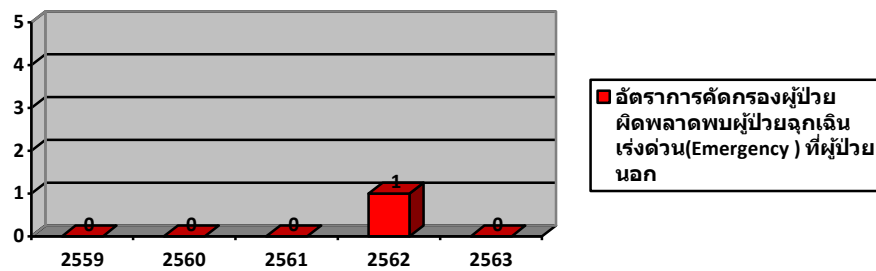
1. ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยที่ผู้ป่วย Asthma(ซึ่งมีอาการทอหน้อยในการได้รับการพ่นยา *) เป้าหมาย ≤ 10 นาที



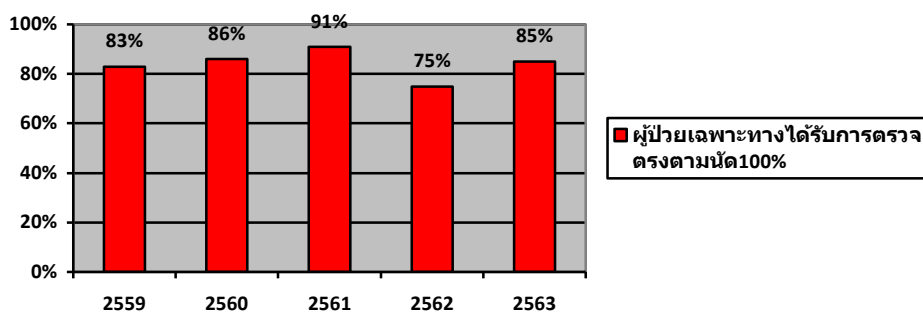
2. ร้อยละของการ Loss F/U ในกลุ่มผู้ป่วย Asthma $\leq 10\%$



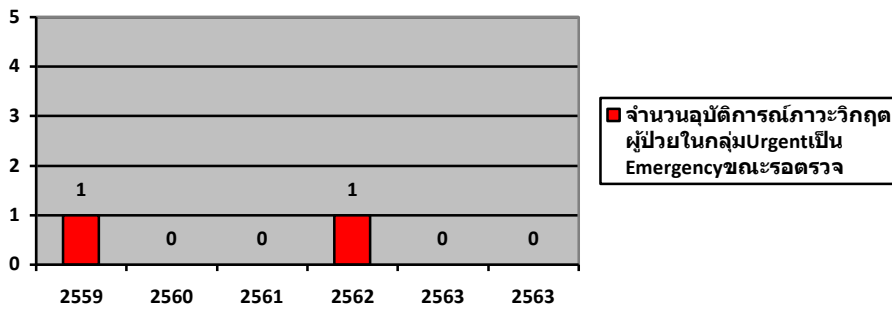
3. อัตราการคัดกรองผู้ป่วยผิดพลาดพบผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน(Emergency) ที่ผู้ป่วยนอก



4. ผู้ป่วยเฉพาะทางได้รับการตรวจตรงตามนัด100%



5. จำนวนอุบัติการณ์ภาวะวิกฤตผู้ป่วยในกลุ่มUrgentเป็นEmergencyขณะรอตรวจ



4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (อ้างอิง CPG, Care Map, WP, WI)

4.1.1. การบริหารจัดการด้านบุคลากรในหน่วยงาน ให้มีความรู้ความสามารถในการดูแลผู้ป่วย

- มีการส่งบุคลากรในหน่วยงานเข้ารับการอบรม ศึกษาเพิ่มเติมเฉพาะสาขา
- มีการนำ CPG Asthma มาใช้ประเมินการคัดกรองผู้ป่วย
- มีการนำแนวทางการประเมินผู้ป่วยที่รักษาด้วยไข มาใช้เพื่อป้องกันภาวะชักจากไข้สูง

4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

โครงการที่เลือกมาดำเนินการ.การใช้ Application LINE ในการติดตามผู้ป่วย Allergy

หลักการและเหตุผล/ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ (อ้างอิงข้อมูลสถิติและผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา)

แผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช รับตรวจรักษาผู้ป่วยตั้งแต่แรกเกิด- 15 ปีบริบูรณ์ มีผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นทุกปี เฉลี่ย 25,000 คน/ปี และมีคลินิกพิเศษ 13 คลินิก มีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นทุกปีโดยเฉพาะ Allergy Clinic ดังนั้นทางแผนกจึงขอนำคลินิก Allergy ซึ่งมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นทุกเดือนเฉลี่ย 500-600 คน / ปี และผู้ป่วยรายใหม่เฉลี่ย 100-150 คน/ปี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีปัญหามากขึ้น และในกรณีที่แพทย์เลื่อนนัด ทำให้เจ้าหน้าที่เสียเวลาและ ทางโรงพยาบาลเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้นในการโทรเลื่อนนัดผู้ป่วย และปัญหาที่พบในการโทรเลื่อนนัด 40 % ผู้ป่วยหรือญาติไม่รับโทรศัพท์ ทำให้ต้องเสียเวลาในการโทรซ้ำอีกครั้งและ 22% ไม่สามารถติดต่อผู้ป่วยได้ และในการโทรเลื่อนนัดจะใช้ระยะเวลาานเฉลี่ย 10-15 นาที ทำให้เจ้าหน้าที่มีภาระงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นทางแผนกจึงนำเทคโนโลยี Application LINE มาใช้เพื่อลดค่าใช้จ่ายลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงานของของทางโรงพยาบาล เพื่อให้สอดคล้องกับระบบ IT ที่เติบโตเร็วขึ้นให้ทันกับปัจจุบัน

LINE คืออะไร

LINE (ไลน์) เป็นแอปที่ใช้กันสำหรับแชทหรือโทรหาเพื่อน หรือการแชทเป็นกลุ่ม โดยการใช้งาน LINE ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสนทนาหรือส่งข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น ภาพ เสียง และวิดีโอ เพียงแต่เราจะต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดยใช้ GPRS/EDGE, WIFI หรือ 3G เพื่อใช้งาน LINE ส่วนอุปกรณ์ที่สามารถใช้งานกับ LINE ได้ มีตั้งแต่เครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ตต่างๆ

LINE เป็นแอปแชทที่มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นแอปโซเชียลเน็ตเวิร์กยอดนิยม เพราะมีเหตุผลที่ง่ายๆ ดังต่อไปนี้

LINE ใช้งานได้กับสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตแทบทุกระบบ สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตไม่ว่าจะเป็นระบบ IOS, Android, Windows Phone หรือแม้แต่ค่าย Blackberry เอง ก็สามารถใช้งานแอป LINE ได้ นอกจากนั้น LINE ยังสามารถใช้งานได้บนเครื่องพีซีอีกด้วย จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้คนทั่วโลกไม่ว่าจะใช้อุปกรณ์อะไร ก็สามารถใช้งาน LINE ในการแชทถึงกันได้

ส่งสติ๊กเกอร์ อีโมจิ และอิมิคอน สื่อสารกับเพื่อนได้ตรงใจ ความสามารถของ LINE ที่เด่นๆ ก็คงหนีไม่พ้นการแชทด้วยการส่งรูปภาพสติ๊กเกอร์ อีโมจิ และอิมิคอน ที่ช่วยเพิ่มสีสันในการแชทคุยกับเพื่อนได้เป็นอย่างดี โดยเราสามารถส่งรูปภาพ หรือสติ๊กเกอร์สื่อสารกับเพื่อนแทนการพิมพ์ข้อความ เพื่อบ่งบอกอารมณ์ที่ต้องการสื่อสารกับเพื่อนได้ และถ้าต้องการสติ๊กเกอร์ลวดลายใหม่ๆ เราสามารถโหลดหรือซื้อสติ๊กเกอร์มาใช้ได้เช่นกัน

นอกจากนั้นยังมี Emoji (อีโมจิ) เป็นภาพขนาดเล็กคล้ายๆกับไอคอน สามารถสื่อสารกับเพื่อนพร้อมพิมพ์ข้อความและ Emoticone (อีโมติคอน) เป็นการนำเอาตัวอักษรต่างๆ มาประกอบกันจนกลายเป็นภาพที่สื่อถึงอารมณ์แบบต่างๆ

ใช้ LINE โทรคุยกับเพื่อนได้ฟรี ผู้ใช้ LINE สามารถโทรหาผู้ใช้ LINE ด้วยกันได้ โดยใช้งานผ่านเครือข่าย Wi-Fi และ 3G ได้ ฟรีไม่ต้องเสียเงิน

แสดงสถานะส่วนตัวบน LINE เราสามารถแสดงสถานะต่างๆ เพื่อบ่งบอกถึงความรู้สึกและสิ่งที่ยากแแบ่งปันโดยการโพสต์อัปเดตสถานะส่วนตัว เช่น รูปภาพ เสียง หรือวิดีโอ เป็นต้น หรือดูสถานะที่เพื่อนได้โพสต์แล้วแสดงความคิดเห็นก็ได้

แข่งขันเล่นเกมกับเพื่อนใน LINE เราสามารถเล่นเกมที่มีอยู่บน LINE เพื่อเก็บคะแนน หรือจะแข่งขันกับเพื่อนในเกมได้ ซึ่งมีเกมให้เลือกเล่นอยู่หลายเกมด้วยกัน

เล่น LINE ได้ทั้งสมาร์ทโฟนและบนซีพี แอป LINE สามารถที่จะใช้งานได้ทั้งสมาร์ทโฟน แท็บเล็ตและเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้การแชทกับเพื่อนๆ ไม่มีข้อจำกัดอีกต่อไป

แชทกับเพื่อนเป็นกลุ่มด้วย Group Chat แอป LINE ไม่ได้แชทได้แค่ทีละคนเพียงเท่านั้น แต่สามารถที่จะสร้างกลุ่มขึ้นมาแล้วเชิญเพื่อนๆ เข้ามาในกลุ่มเพื่อแชทกันทั้งกลุ่มได้เลย

เพิ่มเพื่อนได้หลายวิธี การเพิ่มเพื่อนบน LINE เราสามารถทำได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเพื่อนด้วยการค้นหา ID การเขย่า Shake it! หรือการสแกน QR Code ความสามารถเหล่านี้ทำให้การเพิ่มเพื่อนบน LINE ของเราเป็นเรื่องง่าย

โทรเข้าเบอร์โทรศัพท์มือถือหรือโทรศัพท์บ้าน LINE สามารถโทรเข้าเบอร์โทรศัพท์มือถือหรือเบอร์โทรศัพท์บ้านจากในหลายๆ ประเทศทั่วโลกได้ด้วยฟีเจอร์ใหม่ที่ชื่อว่า LINE call

5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง (เพื่อตอบสนอง 1. ตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุเป้าหมาย, ความท้าทายสำคัญของหน่วยงาน, ความเสี่ยงสำคัญที่ยังเป็นปัญหา)

ความท้าทายในการพัฒนาคุณภาพคือ การคัดกรองที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างถูกต้องเหมาะสม ปลอดภัยตามมาตรฐานวิชาชีพ ลดระยะเวลาการรอคอยการตรวจรักษา เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ รวมทั้งการประสานงานเพื่อส่งต่อปัญหาให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง

1. การกำหนดแผนการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ เน้นการดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐาน โดยสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของโรงพยาบาล

2. ส่งเสริมให้มีความต่อเนื่องของการทบทวน 12 กิจกรรมทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เช่นเดิม เพื่อพัฒนาให้เกิด ความสมบูรณ์ของการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่เริ่มต้นในการเข้าถึง รับการรักษา จนกระทั่งผู้ป่วยได้กลับบ้าน

3. มีการวางแผนการจัดการความรู้ (KM)

4. การพัฒนาแนวทางในการดูแลรักษาและบริหารจัดการความเสี่ยงของผู้ป่วยในกลุ่มเสี่ยง

5. เพิ่มประสิทธิภาพความสมบูรณ์ของบันทึกทางการแพทย์พยาบาล

6. การให้ข้อมูลการรักษาพยาบาลแบบองค์รวมทั้งการฟื้นฟูและส่งเสริมสุขภาพของผู้ป่วยเด็กให้แก่ญาติ

7. การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

8. การลดระยะเวลาการรอคอยการตรวจรักษา