

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนารูปแบบบริการผู้ป่วยนอก
ศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทาง โรงพยาบาลตากสิน
สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นางสาวโรจน์ลักษณ์ ภราดรภักดีมล
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลตากสิน
สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. หัวข้อ การพัฒนารูปแบบบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทาง โรงพยาบาลตากสิน
สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

๒. ความสำคัญของการศึกษา/ที่มาของการนำเสนอ

ห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลตากสิน ให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่มีปัญหาทางกระดูก กล้ามเนื้อ เอ็นและข้อ โดยแพทย์ออร์โธปิดิกส์และพยาบาลประจำห้องตรวจ มุ่งเน้นการให้บริการการรักษา การพยาบาล การทำหัตถการเฉพาะทางออร์โธปิดิกส์ การให้ข้อมูล การเสริมพลัง การดูแลตนเอง การป้องกัน การฟื้นฟูสภาพ และการดูแลต่อเนื่องตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยยึดหลักผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางอย่างมีคุณภาพและมีการพัฒนาต่อเนื่อง

จากสถิติเดือนตุลาคม-เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓ ห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกมีจำนวนผู้ป่วยเฉลี่ย ๒๔๔๖ รายต่อเดือน ผู้ป่วยที่มาตรวจโดยไม่มีใบนัดเฉลี่ย ๗๒๕ รายต่อเดือน ผู้ป่วยที่ไม่มาตามนัดประมาณ ๔๘๗ รายต่อเดือน กลุ่มงานออร์โธปิดิกส์มีแพทย์ประจำ ๑๔ คน แบ่งเป็น แพทย์ออร์โธปิดิกส์ ๒ คน แพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมือ ๓ คน แพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเท้าและข้อเท้า ๒ คน แพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านกระดูกสันหลัง ๒ คน แพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านsport ๒ คน แพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านข้อเข่า และข้อสะโพก ๒ คน แพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเนื้องอกกระดูก ๑ คน และแพทย์ออร์โธปิดิกส์ห้วงเวลา ๕ คน จัดตารางออกตรวจวันจันทร์-วันศุกร์ วันละ ๖ ห้องตรวจ มีพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานทั้งหมด ๖ คน แบ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ๕ คน พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ ๑ คน

ปัจจุบันห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก จัดลำดับผู้ป่วยที่ไม่มีใบนัดเข้าพบแพทย์โดยเฉลี่ยจำนวนคนไข้เท่าๆ กันคละโรค คละอาการทุกห้องตรวจ ผู้ป่วยหลายรายไม่ได้รับการตรวจโดยตรงกับแพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้ผู้ป่วยเสียเวลาที่ต้องมาพบแพทย์หลายครั้ง และพบว่าผู้ป่วยบางรายเมื่อไม่ได้รับการรักษาที่ตรงตามพยาธิสภาพการเจ็บป่วยทำให้ผู้ป่วยจะต้องกลับมาตรวจก่อนนัดเนื่องจากมีอาการรุนแรงมากขึ้น สิ่งเหล่านี้จะกระทบโดยตรงต่อสุขภาพด้านร่างกายและด้านจิตใจของผู้ป่วยรวมถึงครอบครัวที่ต้องเผชิญกับการเจ็บป่วยที่อาจรุนแรงหรือมีการรักษาที่ยาวนานมากขึ้น ตลอดจนกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาที่อาจจำเป็นต้องได้รับยาหรือการผ่าตัดที่มีราคาสูงได้ ซึ่งข้อดีของการได้ตรวจกับแพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จะทำให้ได้รับการรักษาที่ตรงจุด ลดภาวะแทรกซ้อน ลดความรุนแรงของโรคเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และยังช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาของผู้ป่วยที่ไม่ต้องมาพบแพทย์หลายครั้ง

ดังนั้นการพัฒนารูปแบบบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทาง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยให้ได้รับการตรวจรักษาด้วยแพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ตรงตามพยาธิสภาพการเจ็บป่วยเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดภาวะแทรกซ้อน ลดความรุนแรงของโรค และยังช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายการเดินทางมาโรงพยาบาลโดยไม่จำเป็น ประหยัดเวลาของผู้ป่วยที่ไม่ต้องมาพบแพทย์หลายครั้ง ส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนารูปแบบบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทางให้ผู้ป่วยที่มารับบริการได้รับการคัดกรองโดยพยาบาลเฉพาะทางห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก

๒. เพื่อพัฒนารูปแบบบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทางให้ผู้ป่วยที่มารับบริการได้รับการส่งต่อเข้าตรวจรักษากับแพทย์ออร์โธปิดิกส์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

๔. เป้าหมาย

ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกได้รับการคัดกรองโดยพยาบาลเฉพาะทางและได้รับการส่งต่อเข้าตรวจรักษากับแพทย์ออร์โธปิดิกส์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้ถูกต้อง ตรงอาคาร

๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในการพัฒนารูปแบบบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทางโรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีการนำแนวคิดวิธีการวิเคราะห์หาจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร (SWOT Analysis) มาเป็นเครื่องมือในการระบุปัญหาของการบริการในปัจจุบันของห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ควรแก้ไข หรือปรับปรุงให้การบริการมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วย นอกจากนี้ ในการพัฒนารูปแบบบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทาง ให้มีคุณภาพนั้น ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด LEAN และหลักการวงจรการบริหารงาน PDCA มาใช้ค้นหาปัญหาหรือประเด็นที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาองค์กรนำไปสู่การพัฒนางานประจำที่เป็นวงจรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การพัฒนารูปแบบบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นนั้น ต้องศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานหาจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร (SWOT Analysis) (ตารางที่ ๑: แสดงการวิเคราะห์สถานการณ์ภายในหน่วยงาน (SWOT Analysis)) ทั้งนี้ จุดแข็ง (Strength) ของหน่วยงานห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีการให้บริการรองรับผู้ป่วยได้จำนวนมาก และการให้การดูแลแก่ผู้ป่วยนอกที่มีความหลากหลายของการเจ็บป่วยเกี่ยวกับโรคทางกระดูก อย่างไรก็ตาม ห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกยังมีจุดอ่อน (Weakness) ของการให้บริการที่ยังไม่มีความจำเพาะหรือเฉพาะด้านต่อการให้การรักษายาบาลที่ตรงกับพยาธิสภาพของโรคแก่ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยต้องมีการมาตรวจหลายครั้ง และพบว่าผู้ป่วยบางรายเมื่อไม่ได้รับการรักษาที่ตรงตามพยาธิสภาพการเจ็บป่วยทำให้ผู้ป่วยจะต้องกลับมาตรวจไม่ตรงตามนัดเนื่องจากมีอาการรุนแรงมากขึ้น สิ่งเหล่านี้จะกระทบโดยตรงต่อสุขภาพด้านร่างกายและด้านจิตใจของผู้ป่วยและครอบครัวที่ต้องเผชิญกับการเจ็บป่วยที่อาจรุนแรงหรือมีการรักษาที่ยาวนานมากขึ้น ตลอดจนกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาที่อาจจำเป็นต้องได้รับยาหรือการผ่าตัดที่มีราคาสูงได้ ทั้งนี้ สภาพแวดล้อมจากภายนอกหน่วยงานห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกคือ ปัจจัยสนับสนุนจากภายนอก (Opportunity) ก็นับว่ามีบทบาทสำคัญ อาทิเช่น การได้รับการสนับสนุนการเพิ่มอัตรากำลัง การบริหารจัดการให้มีรูปแบบบริการที่มีความเฉพาะทางต่อโรคและการเจ็บป่วยของผู้ป่วย ตลอดจนการเพิ่มพูนองค์ความรู้ของบุคลากรทางการแพทย์และการพยาบาล ที่จะสามารถวินิจฉัยปัญหาต้องการการพยาบาลและการรักษาที่มีความแตกต่างกันและเฉพาะด้านได้ตั้งแต่

เบื้องต้น ซึ่งเหล่านี้ นับเป็นโอกาสที่ทางองค์กรต้องให้ความสำคัญและส่งผลอย่างมากต่อการการพัฒนา รูปแบบบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทางที่มีประสิทธิภาพต่อไป ขณะเดียวกัน การบริหารจัดการปริมาณผู้ป่วยนอกที่เข้าตรวจรับการรักษาก็นับเป็นอีกปัจจัยด้านภัยคุกคามจากภายนอก (Threat) ที่ควรนำมาพิจารณาให้มีความเหมาะสมกับอัตรากำลังที่จัดในแต่ละวัน ไม่ควรมากเกินไป เพื่อให้ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการทุกรายได้รับการพยาบาลและการรักษาที่มีประสิทธิภาพ ทั้งแพทย์และพยาบาลมีเวลาที่จะให้การรักษาและคำแนะนำในการปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับการเจ็บป่วย และการฟื้นฟูสภาพร่างกายที่รวดเร็ว ดังนั้น การพัฒนารูปแบบบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทาง ต้องมีการนำหลักการตามแนวคิด LEAN และวงจร PDCA ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมาพัฒนารูปแบบบริการนี้

แนวคิดของ LEAN คือการเปลี่ยนความสูญเสียเป็นคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการ เป้าหมายคือการออกแบบระบบการผลิตที่มุ่งให้เกิดความปลอดภัย คุณภาพการบริการที่ดี ระบบการส่งมอบงานที่ดี ต้นทุนที่จะลดลงและที่สำคัญบุคลากรที่ทำงานต้องมีความสุขในการทำงานด้วย การนำ LEAN มาประยุกต์ใช้ในงานบริการสุขภาพนั้นมุ่งเน้นลดขั้นตอนที่สูญเปล่าให้เหลือแต่ขั้นตอนที่มีคุณค่า ทำให้ขั้นตอนที่มีคุณค่านั้นมีการไหลของงานอย่างสะดวกและรวดเร็วเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ

การพัฒนารูปแบบบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทาง โรงพยาบาลตากสิน สำนักรักษาพยาบาล กรุงเทพมหานคร ให้มีการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพและเป็นวงจรอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้หลักการตามแนวคิดของวงจร PDCA การจัดการอย่างมีคุณภาพนับได้ว่าเป็นกระบวนการที่ต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและการให้บริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยหลักการการบริหารอย่างมีคุณภาพและเป็นวงจรต่อเนื่องของเดมมิง ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน (Plan) คือ การศึกษาหาสาเหตุของปัญหา โดยอาจมาจากประสบการณ์การทำงานที่พบเจอกับปัญหาโดยแท้จริง จากการประชุมหารือปัญหาร่วมกันของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในระบบบริการการพยาบาลและการรักษาผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก และจากเสียงสะท้อนจากผู้ป่วยซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการพัฒนารูปแบบบริการ สาเหตุและปัญหาเหล่านี้จะถูกนำมาสู่ขั้นตอนที่ ๒ การวางแผนดำเนินการ (Do) เพื่อการเปลี่ยนแปลงการปรับปรุงและการพัฒนารูปแบบการบริการตามแผนงานที่วางไว้ให้มีคุณภาพที่ดีต่อไป นอกจากนี้ การพัฒนารูปแบบบริการให้มีคุณภาพได้นั้น จะมีขั้นตอนที่ ๓ การติดตาม ประเมิน และตรวจสอบ (Check) อย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์แผนการพัฒนารูปแบบบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทางได้ และในขั้นตอนที่ ๔ เป็นขั้นตอนสุดท้าย การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ (Act) เป็นหนทางในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นและการยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีการวิเคราะห์ผลการพัฒนารูปแบบบริการ หากการพัฒนาที่มีคุณภาพ จะถูกนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาให้เป็นวงจรที่ต่อเนื่องต่อไป แต่ถ้าหากผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ควรนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการอย่างไร เช่น มองหาทางเลือกใหม่ที่ น่าจะเป็นไปได้ ให้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ หรือเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ เป็นต้น

ตารางที่ ๑: แสดงการวิเคราะห์สถานการณ์ภายในหน่วยงาน (SWOT Analysis)

หัวข้อ	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)	โอกาส (Opportunities)	ภาวะคุกคาม (Threats)
ด้านบุคลากรทางการแพทย์และการพยาบาลและผู้ป่วยนอกที่มารับบริการห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก	<p>๑. มีแพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านหลากหลายสาขา สามารถให้บริการเฉพาะทางได้</p> <p>๒. ทีมบุคลากรทั้งทางการแพทย์และการพยาบาลพร้อมให้ความร่วมมือในการดูแลผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์</p> <p>๓. มีเครื่องมือทางการแพทย์เฉพาะทางออร์โธปิดิกส์ครบถ้วนเพียงพอ</p>	<p>๑. จำนวนบุคลากรทางการแพทย์และการพยาบาลที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด</p> <p>๒. มีแพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่หลากหลายแต่ยังไม่ครอบคลุมทุกด้าน เช่น ขาดแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านกระดูกในเด็ก</p> <p>๓. ขาดการบริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทางที่จำเป็นกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ทำให้การรักษาอาจไม่ตรงจุดใช้เวลานานและผู้ป่วยอาจมีพยาธิสภาพที่รุนแรงมากขึ้น</p>	<p>๑. ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานพร้อมให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามคำแนะนำ</p>	<p>๑. จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการมีจำนวนมากในแต่ละวัน อาจส่งผลให้การดูแลรักษาพยาบาลไม่ทั่วถึง</p>

๖. แนวทางการดำเนินการ/ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินงานของโครงการ

จัดโครงการการพัฒนา รูปแบบบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทาง โรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยบุคลากรทางการแพทย์และการพยาบาล ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก โดยมีขั้นตอนกิจกรรมการดำเนินงานของโครงการ ดังนี้

๖.๑ ขั้นตอนวางแผน (Plan) ศึกษาปัญหา ร่วมประชุมทีมแพทย์ ทีมพยาบาล รวบรวมข้อมูล วางแผนการปฏิบัติงาน รายละเอียดดังนี้

๖.๑.๑ ประชุมทีมแพทย์เพื่อวางแผนจัดตารางการออกตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกในแต่ละวัน

๖.๑.๒ วางแผนกำหนดเกณฑ์การรับคนไข้ และจำนวนคนไข้ที่รับการตรวจในแต่ละวัน

๖.๑.๓ ประชุมทีมพยาบาล วางแผนการปฏิบัติงานคัดกรองผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกตามเกณฑ์ของแพทย์เฉพาะทางแต่ละท่าน

๖.๒ ขั้นตอนการดำเนินงาน (Do) จัดลำดับผู้ป่วยเข้ารับการรักษาตามตารางออกตรวจของแพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ตามแนวทางที่ได้จัดทำ รายละเอียดดังนี้

๖.๒.๑ บุคลากรทางการแพทย์และการพยาบาลควรได้รับการเพิ่มพูนความรู้ที่จะสามารถคัดกรอง วินิจฉัยปัญหาการเจ็บป่วยเฉพาะด้านได้ตั้งแต่เบื้องต้น จะมีการจัดอบรมให้ความรู้โดยแพทย์ออร์โธปิดิกส์ภายในหน่วยงาน

๖.๒.๒ ปฏิบัติตามแนวทางที่ผ่านการประชุมทีมแพทย์และพยาบาล โดยแบ่งผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกที่มารับการตรวจออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ผู้ป่วยนอกที่มีใบนัดตรวจ จะได้รับการคัดกรองซักประวัติโดยพยาบาลตามใบนัดและคนไข้เดิมของแพทย์แต่ละท่าน โดยจะมีตารางการแบ่งห้องตรวจตามรายละเอียดใน **ตารางที่ ๒:** ตารางออกตรวจแพทย์ห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก

กลุ่มที่ ๒ ผู้ป่วยนอกรายใหม่และผู้ป่วยเก่าไม่มีใบนัดตรวจ จะได้รับการคัดกรองซักประวัติโดยพยาบาลเฉพาะทางห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกตามแบบประเมินคัดกรองผู้ป่วยและส่งต่อให้เข้าตรวจรักษากับแพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามอาการสำคัญที่มาพบแพทย์ ดังแสดงใน **แผนภูมิ ๑:** แสดงรูปแบบการบริการห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก ถ้าจำนวนผู้ป่วยนอกครบตามจำนวนความสามารถในการรับผู้ป่วยนอกในวันนั้นๆ จะแจ้งให้ผู้ป่วยทราบและทำใบนัดให้มาตรวจในครั้งถัดไป โดยต้องมีการประเมินแล้วว่าอาการของผู้ป่วยรายนั้นๆ ไม่รุนแรง

รูปแบบเดิม หน้าเคาเตอร์ซักประวัติ **ช่องที่ ๑** พยาบาลตรวจสอบรายชื่อผู้ป่วยทุกราย(เก่า ใหม่ มีใบนัดไม่มีใบนัด)จัดรายชื่อเข้าแต่ละห้องตรวจ(ห้อง ๑ - ๖) ตามลำดับเวลา

ช่องที่ ๒-๓ พยาบาล/ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เรียกซักประวัติแจกบัตรคิวตามลำดับรายชื่อที่จัดไว้

รูปแบบใหม่ หน้าเคาเตอร์ซักประวัติ **ช่องที่ ๑** พยาบาลตรวจสอบรายชื่อผู้ป่วยมีใบนัด/ผู้ป่วยเก่ามาตรงวันแพทย์ประจำ จัดรายชื่อเข้าแต่ละห้องตรวจ(ห้อง ๑ - ๖) ตามลำดับเวลา

ช่องที่ ๒-๓ พยาบาล/ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เรียกซักประวัติแจกบัตรคิวตามลำดับรายชื่อที่จัดไว้

ช่องที่ ๔ พยาบาลเฉพาะทางออโรโธดิกส์ /พยาบาลผู้มีประสบการณ์การดูแลผู้ป่วยออโรโธดิกส์ไม่ต่ำกว่า ๑ ปี ชักประวัติคัดกรองผู้ป่วย ไม่มีใบนัด และผู้ป่วยใหม่ ส่งรายชื่อเข้าห้องตรวจแพทย์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามตารางออกตรวจแพทย์ในแต่ละวันตามอาการสำคัญที่มา

๖.๓ ขั้นเสร็จสิ้นโครงการ/ตรวจสอบ (Check) ติดตามและประเมินกระบวนการ
การพัฒนาารูปแบบการบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทาง

๖.๓.๑ ประชุมทีมแพทย์และพยาบาลประเมินผลการดำเนินงานการพัฒนาารูปแบบการบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทาง โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

๖.๓.๒ วางแผนแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบ จากการดำเนินงานโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในโครงการครั้งนี้

๖.๔ ขั้นประเมินผลการจัดกิจกรรม (Action)

๖.๔.๑ วิเคราะห์ผลการดำเนินการจากจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกได้รับการตรวจรักษาโดยแพทย์ออโรโธดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

๖.๔.๒ วิเคราะห์ผลการดำเนินการจากจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกมีการมาตรวจตรงตามนัด

๖.๔.๓ วิเคราะห์ผลการดำเนินการจากความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก

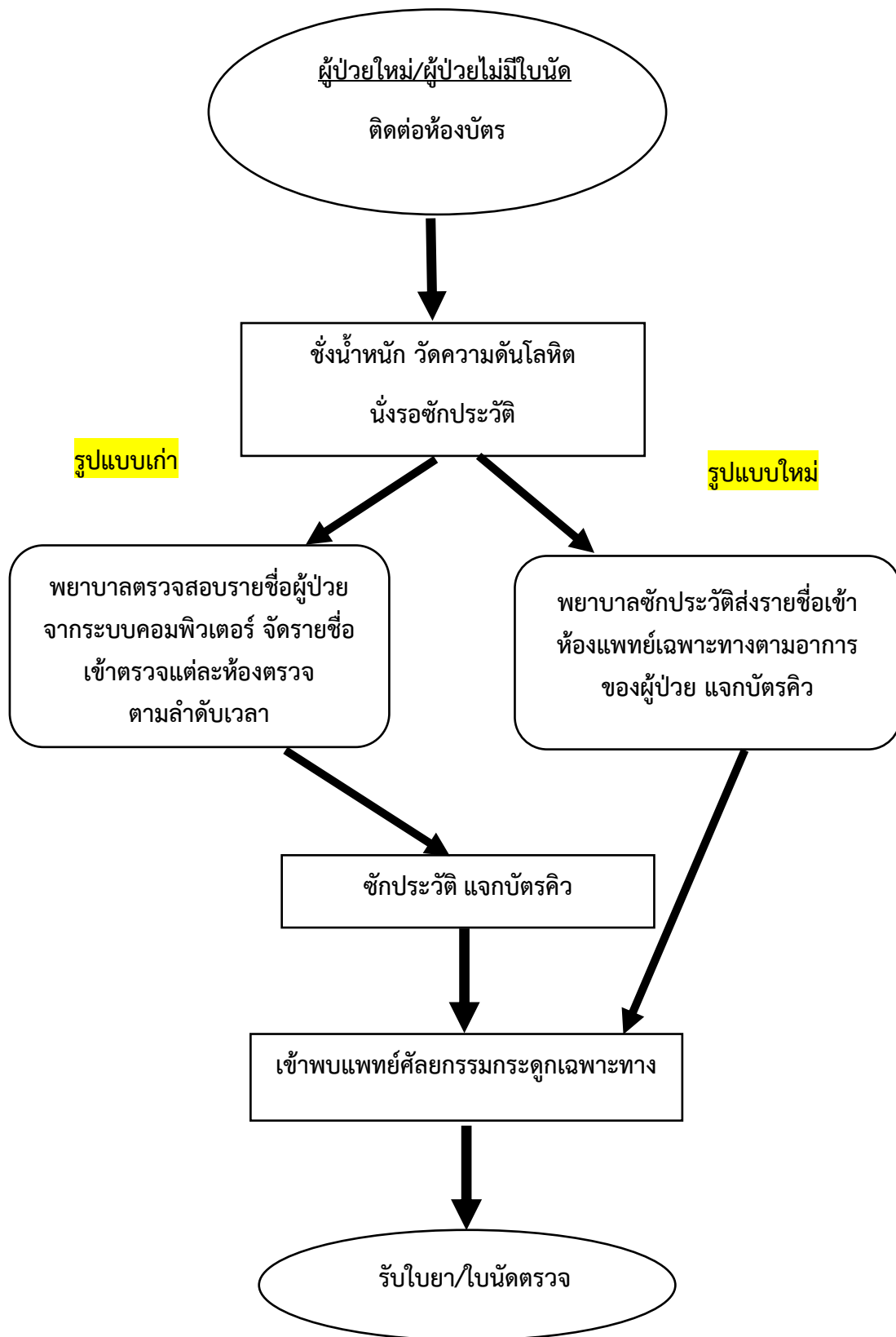
๖.๔.๔ นำผลการดำเนินโครงการครั้งนี้ที่ได้รับมาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สรุปผลการดำเนินงาน และนำผลมาปรับปรุงการดำเนินโครงการในรอบปีถัดไป

ตารางที่ ๓: แสดงระยะเวลาในการดำเนินโครงการการพัฒนาารูปแบบการบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทาง โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

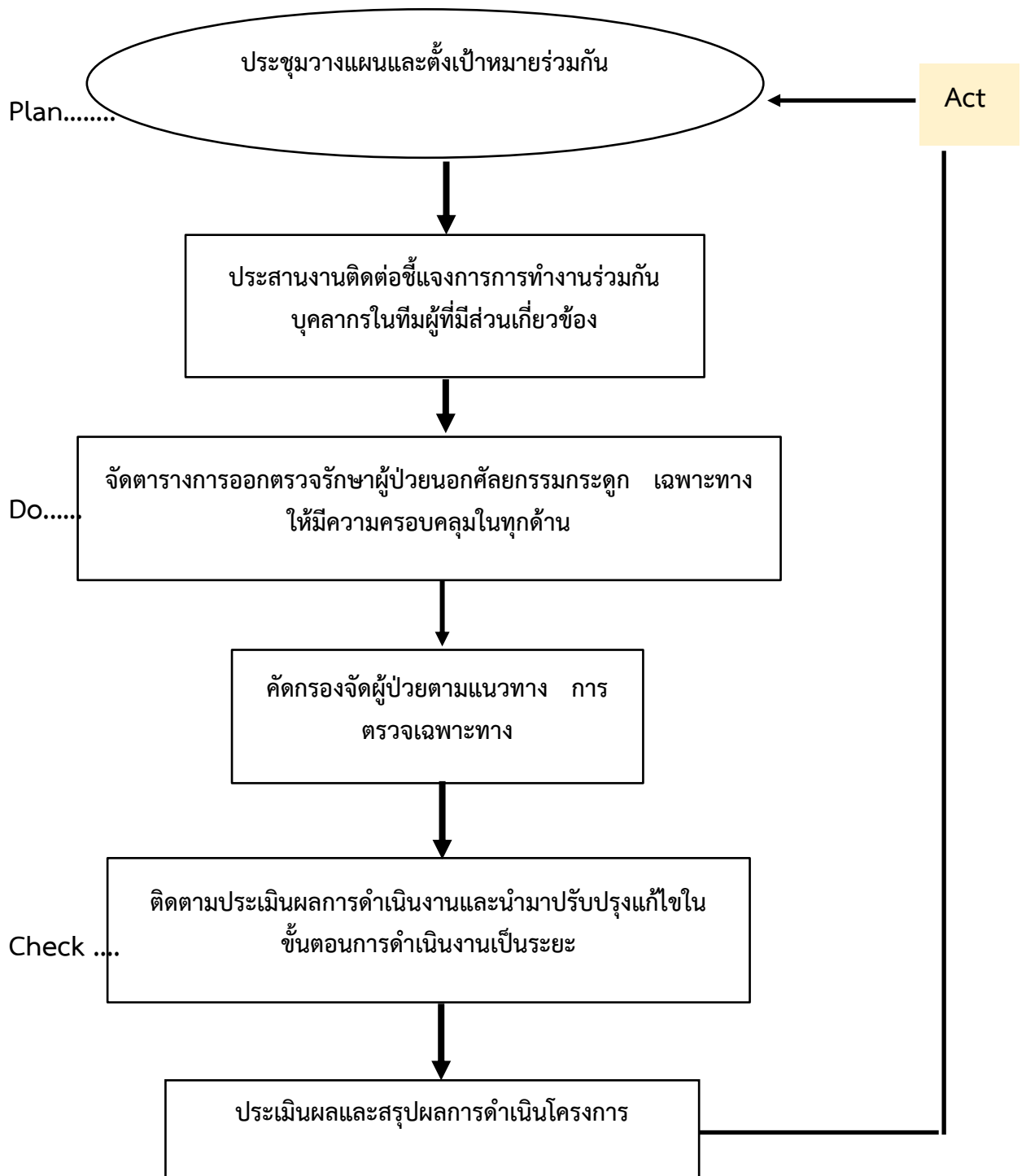
ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔				
	พ.ค. ๖๔	มิ.ย. ๖๔	ก.ค. ๖๔	ส.ค. ๖๔	ก.ย. ๖๔
๑. ประชุมทีมทำงาน ทั้งบุคลากรแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ เพื่อเตรียมความพร้อมจัดโครงการการพัฒนาารูปแบบบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทาง โรงพยาบาล ตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร	→				
๒. มอบหมายงานและแบ่งหน้าที่ในการดำเนินโครงการฯ		→			
๓. ดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนด พร้อมทั้งมีการติดตามงานเพื่อประเมินปัญหาเป็นระยะ			→		
๔. ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินโครงการ					→

ตารางที่ ๒: ตารางออกตรวจแพทย์ห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก

วันตรวจ	ห้องตรวจที่ ๑	ห้องตรวจที่ ๒	ห้องตรวจที่ ๓	ห้องตรวจที่ ๔	ห้องตรวจที่ ๕	ห้องตรวจที่ ๖
วันจันทร์	เฉพาะทางด้านข้อเข่า และสะโพก	เฉพาะทางด้านมือ	เฉพาะทางด้านเท้า และข้อเท้า	เฉพาะทางด้านมือ	ห้องตรวจศัลยกรรม กระดูกทั่วไป	ห้องตรวจศัลยกรรม กระดูกทั่วไป
วันอังคาร	เฉพาะทางด้านมือ	เฉพาะทางด้าน กระดูกสันหลัง	เฉพาะทางด้าน เนื้องอกกระดูก	เฉพาะทางด้าน อุบัติเหตุจากกีฬา (Sport)	ห้องตรวจศัลยกรรม กระดูกทั่วไป	ห้องตรวจศัลยกรรม กระดูกทั่วไป
วันพุธ	เฉพาะทางด้านเท้า และข้อเท้า	เฉพาะทางด้านมือ	เฉพาะทางด้านข้อเข่า และสะโพก	ห้องตรวจศัลยกรรม กระดูกทั่วไป	ห้องตรวจศัลยกรรม กระดูกทั่วไป	ห้องตรวจศัลยกรรม กระดูกทั่วไป
วันพฤหัสบดี	เฉพาะทางด้าน กระดูกสันหลัง	เฉพาะทางด้านเท้า และข้อเท้า	เฉพาะทางด้าน อุบัติเหตุจากกีฬา (Sport)	เฉพาะทางด้าน เนื้องอกกระดูก	ห้องตรวจศัลยกรรม กระดูกทั่วไป	ห้องตรวจศัลยกรรม กระดูกทั่วไป
วันศุกร์	เฉพาะทางด้าน อุบัติเหตุจากกีฬา (Sport)	เฉพาะทางด้านข้อเข่า และสะโพก	เฉพาะทางด้านเท้า และข้อเท้า	เฉพาะทางด้าน กระดูกสันหลัง	ห้องตรวจศัลยกรรม กระดูกทั่วไป	ห้องตรวจศัลยกรรม กระดูกทั่วไป



แผนภูมิ ๑: แสดงรูปแบบการบริการห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก



แผนภูมิที่ ๒: แสดงการดำเนินการ (PDCA) โครงการการพัฒนารูปแบบการบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทาง โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ ผู้ป่วยที่มารับบริการได้รับการคัดกรองโดยพยาบาลเฉพาะทางและได้รับการส่งต่อพบแพทย์ออร์โธปิดิกส์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้รับการตรวจรักษาที่ตรงจุด ตรงโรค ปลอดภัย ลดภาวะแทรกซ้อน มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ

๗.๒ ผู้ป่วยประหยัดเวลา ไม่ต้องพบแพทย์หลายท่านลดภาระค่าใช้จ่ายการเดินทางมาโรงพยาบาลโดยไม่จำเป็น

๗.๓ ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกิดความพึงพอใจต่อบริการ

๘. งบประมาณ

การดำเนินโครงการการพัฒนาารูปแบบการบริการผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทางโรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นการพัฒนางานประจำที่หน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนั้น การพัฒนาารูปแบบการบริการเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้น เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน (process improvement) จึงไม่มีการใช้งบประมาณในการดำเนินการโครงการครั้งนี้

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/เครื่องมือในการใช้วัด	ระยะเวลา
ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกได้รับการตรวจรักษาโดยแพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามตารางออกตรวจในแต่ละวันตรงอาการที่มาโรงพยาบาล	ผู้ป่วยที่มารับบริการได้รับการตรวจกับแพทย์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามอาการ	ระดับผลลัพธ์	แบบบันทึกอาการและการเข้าตรวจกับแพทย์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามอาการ	สิ้นสุดโครงการ
ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก	ค่าเฉลี่ย >๔ (คะแนนเต็ม๕)	ระดับผลลัพธ์	แบบประเมินความพึงพอใจ	สิ้นสุดโครงการ

ภาคผนวก

๙.๒ การติดตามความก้าวหน้า

เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้สรุปเล่มรายงานโครงการตามลำดับชั้นของโครงการ

๙.๓ การประเมินผลโครงการ

ประเมินผลโครงการจากจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอก ศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานครได้รับการตรวจรักษาโดยแพทย์ ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอก ศัลยกรรมกระดูก (คิดเป็นค่าเฉลี่ย) ได้มีการนำมาประเมินผลโครงการครั้งนี้ด้วย

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ จำนวนบุคลากรมีจำกัด จำนวนผู้รับบริการมีจำนวนมาก อาจทำให้เกิดการล่าช้า ในการให้บริการจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการรับบริการแบบใหม่ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด ป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ

๑๐.๒ จัดทำตารางออกตรวจแพทย์ออร์โธปิดิกส์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้ผู้มารับบริการ เห็นได้ชัดเจน เพื่อเป็นข้อมูลอำนวยความสะดวกในการมารับบริการครั้งต่อไป

๑๐.๓ สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ ในปัจจุบันทำให้เห็น ความสำคัญที่จะรณรงค์ให้ผู้รับบริการใช้บริการด้าน Telemedicine ที่ยังไม่ได้รับความสนใจจาก ผู้รับบริการเท่าที่ควร จากข้อจำกัดหลายด้าน โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีในผู้สูงอายุของประเทศไทย เป็นส่วนสำคัญอย่างมากกับการใช้ระบบ Telemedicine จึงมีแนวคิดที่จะเน้นการประชาสัมพันธ์และ สอนวิธีการให้แก่ผู้รับบริการให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้ Telemedicine ในการพบแพทย์ตามนัดครั้งต่อไป

แบบบันทึกอาการผู้ป่วยที่มารับบริการจากห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูกเฉพาะทางและ
ผู้ป่วยที่มาตรวจตรงตามนัด

ชื่อ-นามสกุลผู้ป่วย
วัน-เวลา ที่มารับการตรวจ
การวินิจฉัย
อาการและอาการแสดง
.....

- ห้องตรวจเฉพาะทาง
- เฉพาะทางด้านมือ
 - เฉพาะทางด้านข้อเข่าและสะโพก
 - เฉพาะทางด้านเท้าและข้อเท้า
 - เฉพาะทางด้านกระดูกสันหลัง
 - เฉพาะทางด้านเนื้องอกกระดูก
 - เฉพาะทางด้านอุบัติเหตุจากกีฬา
 - ห้องตรวจศัลยกรรมกระดูกทั่วไป

- การมาตรวจตรงตามนัด
- ตรงตามนัด
 - ไม่ตรงตามนัด

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการได้รับบริการจากห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก

โปรดให้คะแนนความพึงพอใจตามความรู้สึของท่าน ภายหลังจากการรับบริการจากห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

- ๕ **พอใจมากที่สุด** ต่อการได้รับบริการจากห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก
- ๔ **พอใจมาก** ต่อการได้รับบริการจากห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก
- ๓ **พอใจปานกลาง** ต่อการได้รับบริการจากห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก
- ๒ **พอใจน้อย** ต่อการได้รับบริการจากห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก
- ๑ **พอใจน้อยที่สุด** ต่อการได้รับบริการจากห้องตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก