

Service Profile

งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
ภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาลมะเร็งชลบุรี

Service Profile
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ภารกิจด้านการพยาบาล
โรงพยาบาลมะเร็งชลบุรี

1.บริบท (Context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการ ช่วยแพทย์ในการตรวจวินิจฉัย/รักษา/ตรวจติดตาม โรคมะเร็งนรีเวช อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย พึงพอใจ ผู้ป่วยปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องระหว่างการตรวจวินิจฉัย/รักษา มารับบริการตรวจติดตาม ตรงตามเวลาและต่อเนื่อง

ข. ขอบเขตการให้บริการ

ให้บริการตรวจวินิจฉัย รักษา โรคมะเร็งนรีเวช ตรวจสุขภาพประจำปี

- คลินิกนรีเวช ให้บริการเฉพาะ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00 – 12.00 น. ให้บริการส่องกล้องปากมดลูก (Colposcope)และจี้เย็น (Cryotherapy) วันจันทร์-พฤหัสบดี เวลา 13.00 – 15.00 น.
- คลินิกตรวจสุขภาพ ให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00 – 12.00 น.
- ศูนย์รับ-ส่งต่อผู้ป่วย ให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00 – 16.00 น.
- งานรับผู้ป่วยไว้นอนโรงพยาบาล ให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00 – 16.00 น.

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ผู้รับผลงานภายนอก	ความต้องการของผู้รับผลงาน
- ผู้ป่วย / ผู้ใช้บริการ -ญาติ	- ได้รับการดูแลตามมาตรฐานวิชาชีพ มีคุณภาพ - ได้รับการ รวดเร็ว ปลอดภัย ตรงตามความ ต้องการและมีความถูกต้อง แม่นยำ - ไม่เกิดมีภาวะแทรกซ้อน หายจากโรค หรือบรรเทา จากภาวะที่เจ็บป่วย - ได้รับความรู้เกี่ยวกับโรค การปฏิบัติตัว ขณะรับ การตรวจรักษา - เคารพสิทธิ ให้บริการด้วยความเสมอภาค
เวชระเบียน	- ข้อมูลผู้ป่วยในระบบโรงพยาบาลถูกต้องครบถ้วน
แพทย์	- ต้องการทีมสุขภาพที่มีความสามารถและเพียงพอต่อการให้บริการ - อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์เพียงพอ และมีคุณภาพ - ความสมบูรณ์ครบถ้วนของเอกสารประกอบการตรวจ วินิจฉัย/รักษา
เภสัชกร	- รายการยาในระบบ ระบุชื่อยาที่ถูกต้องชัดเจน ทั้งจำนวนและ วิธีการใช้ยา - มีการประสานงานอย่างถูกต้องในการเบิกจ่ายยา - ความพร้อมของเอกสารต่างๆ ในการเบิกจ่ายยา - มีการลงประวัติการแพ้ยา
ห้องปฏิบัติการ	- มีการประสานงานที่ดี ถูกต้อง รวดเร็ว กรณีเร่งด่วน - ข้อมูลการส่งตรวจถูกต้อง ครบถ้วน - ส่งส่งตรวจตามเวลาที่กำหนด

หน่วยจ่ายกลาง	- ส่งและรับของตามระยะเวลาที่กำหนด - คัดแยกเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ก่อนส่ง
พัสดุ	- key เบิกวัสดุในระบบตรงตามเวลา - รายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งของที่เบิกชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน
แผนกรังสีวินิจฉัย	- ข้อมูลการส่งตรวจในระบบ ถูกต้องชัดเจน ครบถ้วน - มีผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการตามต้องการ - ส่งข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ถูกต้อง
ห้องตรวจผู้ป่วย ศัลยกรรม	- มีการประสานงานที่ดี รวดเร็วและถูกต้อง ชัดเจน - ต้องการความครบถ้วนของเอกสารก่อนส่งปรึกษา - ส่งข้อมูล เอกสาร ครบถ้วน ถูกต้อง ถูกคน
ห้องตรวจรังสีรักษา	- มีการประสานงานที่ดี รวดเร็วและถูกต้อง ชัดเจน - ต้องการความครบถ้วนของเอกสารก่อนส่งปรึกษา - มีการส่งต่อถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย
หอผู้ป่วยใน	- มีการประสานงานที่ดี รวดเร็วและถูกต้อง ชัดเจน - ต้องการความครบถ้วนของเอกสาร ก่อนส่งผู้ป่วยเข้าหอผู้ป่วยใน - มีการแจ้งอาการและภาวะฉุกเฉินของผู้ป่วย ก่อนส่งผู้ป่วยเข้าหอผู้ป่วยใน
ห้องฉีดยาเคมีบำบัด	- มีการประสานงานที่ดี รวดเร็วและถูกต้อง ชัดเจน - ต้องการความครบถ้วนของเอกสารก่อนส่งฉีดยา - ตรวจสอบคำสั่งการรักษาของแพทย์ รายการยาเคมี ให้ครบถ้วน - จัดซื้ออุปกรณ์และยาต่างๆให้ครบถ้วนก่อนส่งผู้ป่วยรับการฉีดยาเคมีบำบัด

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

1. ผู้ป่วยได้รับการคัดกรองถูกต้อง ครบถ้วน 100%
2. การคัดกรองผิดพลาด ผิดคน
3. การเกิดอุบัติเหตุกรณีไม่พึงประสงค์ในระหว่างและหลังการตรวจ

จ. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ

1. ร้อยละของการคัดกรองถูกต้อง ถูกคน
2. อัตราการผู้ป่วยที่เกิดภาวะวิกฤติในขณะรอตรวจ
3. จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุกรณีไม่พึงประสงค์ในระหว่างและหลังการตรวจ

ข. ปริมาณและทรัพยากร

บุคลากร

- พยาบาลวิชาชีพ 7 คน
- พนักงานช่วยเหลือคนไข้ 4 คน
- พนักงานเปล 5 คน

เครื่องมือ

- กล้องส่องตรวจปากมดลูก 1 เครื่อง
- เครื่องจีเย็น 1 เครื่อง
- เตียงตรวจภายในระบบไฮโดรลิก 3 เตียง
- เครื่องตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ 1 เครื่อง

2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการสำคัญ (Key Processes)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
การคัดกรอง	- ผู้รับบริการได้รับการประเมิน อาการสำคัญ ถูกคน ถูกต้อง ครบถ้วน	- อัตราการคัดกรองผู้ป่วย ถูกต้อง - ผู้รับบริการได้รับการคัดกรอง ทุกราย
การตรวจวินิจฉัยและรักษา	- ได้รับการตรวจ วินิจฉัย และ รักษา ถูกต้อง ถูกคน	- จำนวนครั้งของการตรวจ วินิจฉัย และรักษา ผิดคน - อุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์ ในขณะที่ตรวจรักษา
การดูแลหลังการตรวจรักษา	- ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ประเมินและติดตามหลังการตรวจ วินิจฉัยและรักษา	- อุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์หลัง การตรวจวินิจฉัยและรักษา - ร้อยละของผู้ป่วยที่มีผลการ ตรวจผิดปกติที่ได้รับการติดตาม

3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	2562	2563	2564
อัตราการคัดกรองผู้ป่วยถูกต้อง	100	90	95	98
ร้อยละผู้รับบริการได้รับการคัดกรอง	100	86.58	85.88	86.32
อุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์ในขณะที่ตรวจวินิจฉัย/ รักษา	0	0	0	0
ร้อยละของผู้ป่วยที่ผลการตรวจผิดปกติที่ได้รับ การติดตาม	100	100	100	100
อุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์หลังการตรวจวินิจฉัย และรักษา	< 3	0.13	0.12	0.8
จำนวนครั้งของการตรวจวินิจฉัยและรักษาผิดคน	0	0	0	0

4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

การติดตามผู้ป่วยผลHPV ผิดปกติเพื่อรับการส่งก้อง

กระบวนการ

1. ประชุม ปรึกษาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. จัดทำแนวทาง และข้อตกลงการบริการ
3. จัดเตรียมสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้อง
4. สรรหาบุคลากรประจำหน่วยงานและมอบหมายงาน

ผลลัพธ์

1. ลดระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการส่งก้องปากมดลูก
2. เพิ่มประสิทธิภาพ ในการตรวจวินิจฉัยโรคมะเร็งปากมดลูก พบในระยะเริ่มแรก
3. ผู้ป่วยที่มีความจำเป็นเร่งด่วนในการเข้ารับการรักษาได้เข้ารับการรักษาตามเวลาที่กำหนด
4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

การประเมิน และติดตาม ผู้ป่วยมะเร็งมะเร็งนรีเวชที่ได้รับยาเคมีบำบัดสูตร Paclitaxel / Carboplatin โดยใช้แผ่นพับคำแนะนำสำหรับผู้ป่วยที่ได้รับยาสูตรนี้โดยเฉพาะ

5. แผนพัฒนาต่อเนื่อง

การพัฒนารูปแบบการให้บริการส่งก้องโดยปรับภาพจากการส่งก้องเข้ารระบบ PACS เพื่อเปิดในระบบSOFTCON QR code การตรวจสุขภาพ

QR code Health education คำแนะนำหลังการส่งก้องปากมดลูก

การติดตามผู้ป่วยหลังทำ cervical biopsy