ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 23rd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร [✓] TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide, Full Paper (ถ้ามี*) และการทดลองนำเสนอผลงาน)

[ ] TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

ประเภทองค์กร [ ] หน่วยงานธุรกิจเอกชน [ ] หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ [ ] หน่วยงานด้านการศึกษา [ ] หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [✓] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ พัฒนาระบบบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยโดยใช้ Telemedicine (New normal)

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

[ ] 1. การนำองค์กร [ ] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย

[ ] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด [ ] 4. การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้

[ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล [✓] 6. การจัดการกระบวนการ

[ ] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์ความเป็นเลิศทางด้านโรคภูมิแพ้ โรคหืด และ โรคระบบหายใจ (Center of Excellence for Allergy Asthma and pulmonary Diseases ; TU-CAAP) โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ที่อยู่ เลขที่ 95 หมู่ 8 ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

โทรศัพท์ 02-926-9999 โทรสาร - เว็บไซต์ https://www.hospital.tu.ac.th

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) นางสาวนันทิกา ขอดเตชะ ตำแหน่ง พยาบาล

ชื่อผู้ประสานงาน นางสาวธนิตา ทิพยมาลี งานนโยบายและแผน โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

โทรศัพท์ 02-977-8498 อีเมล tuh.tqmb@gmail.com

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม"

การนำหลักพัฒนาคุณภาพตามนโยบาย 2P Safety ที่มุ่งเน้นถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสำคัญ กับหลักการบริหารงานโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4 ด้าน ตามแนวคิด SPEC ได้แก่ ด้านความปลอดภัย (Safety) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านความคุ้มค่า (Efficiency) และด้านคุณภาพทางคลินิก (Clinical quality) ผนวกกับการพัฒนาคุณภาพงานให้สำเร็จตามเป้าหมายโดยใช้แนวคิด OKRs อันจะนำทางสู่การพัฒนาคุณภาพทางคลินิกในกลุ่มผู้ป่วยโรคภูมิแพ้ โรคหืด และโรคระบบหายใจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล

1) ระบบบริการ Telemedicine สามารถทำให้ผู้รับบริการมีการรักษาต่อเนื่องและจำนวนผู้ป่วย loss FU ในปี 2564 ลดลงจากปี 2563

- loss FU ปี 2563 เท่ากับ 38.79 % loss FU ปี 2564 เท่ากับ 32.62 % สรุป ปี 2564 ลดลงจากปี 2563 เท่ากับ 6.17 %

2) ระบบบริการ Telemedicine สามารถสร้างมูลค่ารายได้มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 10 ของรายได้ทั้งหมดของปี 2563

- รายได้ ปี 2563 เท่ากับ 34,516,466.00
- รายได้ปี 2564 เท่ากับ 39,146,421.75
- รายได้ปี 2564 เพิ่มขึ้น 13.41 % จากปี 2563
- รายได้ที่เกิดจากการใช้บริการ Telemedicine จำนวน 4,029,235 คิดเป็นร้อยละ 11.67 ของรายได้ปี 2563 และ เป็นร้อยละ 10.29 ของรายได้ปี 2564

3) รพ.ต่างจังหวัดทั่วประเทศได้รับ จำนวน 2,000 ชิ้น

4) คนไข้ที่ได้รับการรักษาผ่านระบบ line official ไม่เกิดอาการหืดกำเริบ และไม่ขาดยา

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : พัฒนาระบบบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยโดยใช้ Telemedicine (New normal)

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นศูนย์บริการทางการแพทย์ระดับตติยภูมิขั้นสูง (Super Tertiary Care) ที่มีขีดความสามารถในการให้บริการและมีความพร้อมในการรักษาสูงสุด เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนเพื่อผลิตบุคลากรทางด้านการแพทย์ และเป็นโรงพยาบาลสำหรับการค้นคว้าวิจัยต่าง ๆ ได้มีการประกาศจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศทางด้านโรคภูมิแพ้ โรคหืดและโรคระบบหายใจ (Center of Excellence for Allergy, Asthma and Pulmonary Diseases : TU-CAAP) ในปีพ.ศ. 2559 เพื่อดูแลรักษาผู้ป่วยโรคภูมิแพ้ โรคระบบหายใจ ได้แก่ โรคหืด โรคถุงลมอุดกั้น และโรคเรื้อรังที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้บริการสุขภาพที่มีความทันสมัย ก้าวทันวิชาการและเทคโนโลยีทางการแพทย์ ใช้แนวทางการดูแลผู้ป่วยโรคหืดตามมาตรฐานสากล โดยมีผลงานวิจัย นวัตกรรม และ evidence base practice สนับสนุนบริการวิชาการ บุคลากรทางการแพทย์ได้ฝึกปฏิบัติทักษะการให้ความรู้ การใช้สื่อการสอน การใช้ยาพ่นรักษาโรคหืด การประเมินปัญหาด้วยหลัก 4Es ประกอบด้วย ได้แก่ Eating Environment Exercise Emotion และการจัดการปัญหาโรคหืด เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าถึงการรักษาและได้รับการดูแลที่ต่อเนื่องโดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ร่วมดูแลผู้ป่วยอย่างเป็นองค์รวมโดยทีมสหสาขาวิชาชีพ จะเป็นเครื่องมือที่จะทำให้การดูแลรักษาผู้ป่วยโรคภูมิแพ้โรคหืดและโรคระบบหายใจมีประสิทธิภาพและการรักษาที่เป็นเลิศ

ในช่วงที่มีการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 คนไข้โรคภูมิแพ้ โรคหืด ก็ได้รับผลกระทบจากโรคนี้อย่างมาก เนื่องจากเชื้อนี้อาจทำให้โรคกำเริบ และคนไข้ส่วนหนึ่งขาดยา เพราะไม่กล้ามาโรงพยาบาล รวมถึงหากติดเชื้อก็อาจทำให้อาการรุนแรง และไม่สามารถหายาพ่นฉุกเฉินได้ทัน จากประเด็นดังกล่าวจะเห็นว่าความสำคัญของการดูแลผู้ป่วยโรคภูมิแพ้ โรคหืด ให้เข้าถึงบริการอย่างรวดเร็วและอย่างต่อเนื่องในสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 เป็นเรื่องที่สำคัญ ทางหน่วยงานจึงได้นำหลักคุณภาพตามนโยบาย 2P Safety ที่มุ่งเน้นถึงความปลอดภัย ประกอบกับการบริหารงานโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4 ด้านได้แก่ ด้านความปลอดภัย (Safety) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านความคุ้มค่า (Efficiency) และด้านคุณภาพ (Clinical quality) หรือ SPEC ร่วมกับการพัฒนาคุณภาพงานให้สำเร็จตามเป้าหมายโดยใช้แนวคิด OKRs ซึ่งเป็นแผนพัฒนาคุณภาพและนโยบายของโรงพยาบาล พัฒนาระบบบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยโดยใช้ Telemedicine (New normal) และพัฒนาระบบให้คำปรึกษาออนไลน์เพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้ เพื่อให้คนไข้ได้รับการรักษาที่ดีที่สุด เข้าถึงอุปกรณ์ทางการแพทย์ และได้รับยาต่อเนื่อง อันจะนำสู่การพัฒนาคุณภาพทางคลินิกอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้คำแนะนำจากองค์การอนามัยโลกให้หลีกเลี่ยงการพ่นยาแบบละอองฝอย (nebulization) เพราะจะทำให้เกิดการแพร่กระจายของเชื้อโรคได้ จึงเป็นที่มาของการพัฒนาอุปกรณ์เพื่อช่วยพ่นยาทดแทนการใช้ nebulizer เกิดนวัตกรรมใหม่

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย:

แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ

โดยใช้แนวคิดคุณภาพพื้นฐาน 3P (Purpose-Process-Performance) ในการอธิบายกระบวนการพัฒนาผนวกกับแนวคิดหลักการ 2P Safety และกำรใช้ OKRs เป็นกลยุทธ์ในกำรขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพงานเพื่อไปสู่เป้าหมาย Patients Safety ในกลุ่มผู้ป่วยโรคภูมิแพ้ โรคหืด ดังนี้

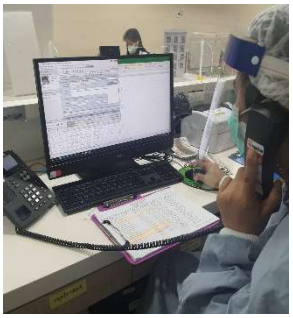
Purposes:

1. ผู้ป่วยโรคภูมิแพ้ โรคหืด ไม่ขาดยา มียาใช้อย่างต่อเนื่องเพิ่มคุณภาพการดูแลและการบริการ ในสถานการณ์ Covid - 19 และผู้ป่วยโรคภูมิแพ้ โรคหืดไม่มีอาการกำเริบมากกว่าหรือเท่ากับ 85%
2. ระดับความสำเร็จของการนำระบบ Telemedicine มาใช้ในคลินิกให้บริการอย่างน้อย 2 คลินิก
3. มูลค่าจากการพัฒนาระบบบริการ Telemedicine (New normal)
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการผ่านระบบ Telemedicine (New normal)
5. โรงพยาบาลต่าง ๆ ทั่วประเทศอย่างน้อย 400 โรงพยาบาลได้รับอุปกรณ์ช่วยพ่นยาเพื่อทดแทนการพ่นยาแบบ nebulization ภายใน 1 ปี
6. ให้คำปรึกษาและส่งยา รวมทั้งอุปกรณ์ช่วยพ่นยา ให้แก่คนไข้โรคหืดและภูมิแพ้ ทั่วประเทศ

Processes & Performances (SPEC):

1. S = Safety ใช้หลักการ 2P Safety ในส่วนของการให้บริการ Telemedicine ผู้รับบริการผ่านระบบ Telemedicine ได้รับการสอบถามอาการ/ติดตามอาการ จากแพทย์ทุกราย และได้รับการการแนะนำการปฏิบัติตัวโดยพยาบาลทางโทรศัพท์หลังตรวจเสร็จรวมทั้งการจัดทำวิดีโอเป็นแบบ QR code ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย เช่น การสอนพ่นยา การล้างจมูก การปฏิบัติตัวเมื่อหืดกำเริบ เป็นต้น และ โทรติดตามอาการทุกรายและตรวจสอบยาที่ผู้รับบริการได้รับ พบว่าร้อยละของผู้รับบริการผ่านระบบ Telemedicine (New normal) ไม่มีอาการกำเริบ 100 % (มากกว่าหรือเท่ากับ 85%)

อีกทั้งรับคำปรึกษาแบบออนไลน์ ส่งยารักษาโรคหืด และให้ความรู้ในการตนเอง รวมถึงการใช้ยา สำหรับคนไข้โรคหืดและภูมิแพ้ที่ติดเชื้อโควิด 19 ที่กำลังรักษาตัวอยู่ที่บ้าน โดยทำในรูปแบบ line official ชื่อ “สู้โควิดพิชิตโรคหืด” และ asthma care application โดยได้รับความร่วมมือกับไปรษณีย์ไทย เพื่อส่งยาไปทั่วประเทศ



การพ่นยา MDI With Spacer

การปฏิบัติตัวเมื่อหืดกำเริบ

2. P = Process ได้นำเครื่องมือ OKRs มาประยุกต์ใช้ในการดูแลผู้ป่วย โดยการให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ OKRs รายบุคคล การดำเนินงานที่จัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน มีกระบวนการดังนี้

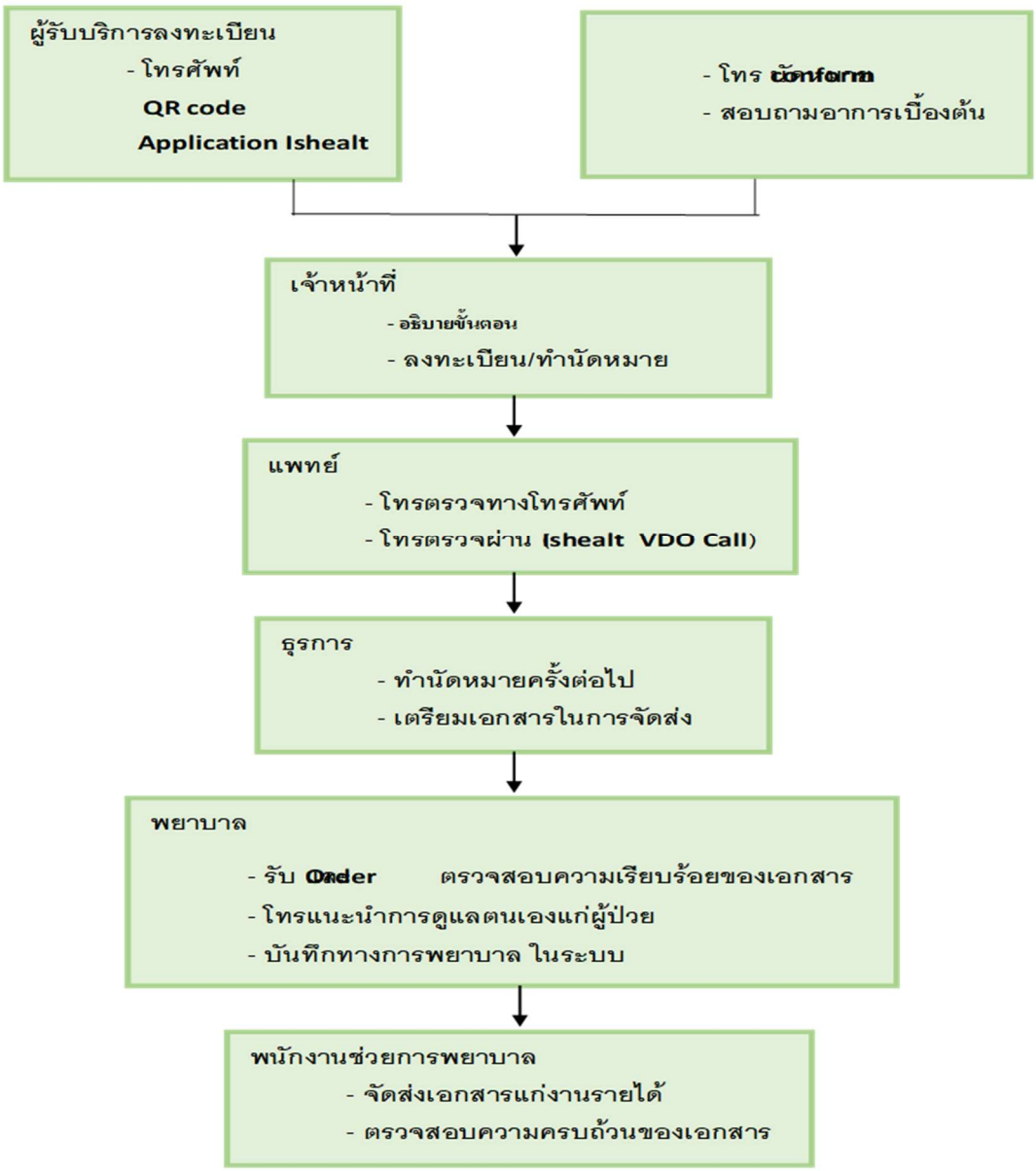
(1) วางแผนปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกับ IT ในการทำนัดหมายเพื่อตรวจรักษาและการนัดหมายการรักษาผ่าน Telemedicine และมีการ Alert ก่อนวันนัด รวมทั้งแจ้งเตือนก่อนถึงคิวตรวจ ผ่าน Application TUH For ALL

(2) ปรับปรุงระบบ Application TUH for all และ Ishealth เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งาน

(3) ลงมือปฏิบัติร่วมกับงาน IT ปรับปรุงแก้ไขข้อขัดข้อง

(4) นำ Application Ishealth มาใช้ในการให้บริการผู้ป่วยอย่างน้อย 2 คลินิก ได้แก่ โรคภูมิแพ้ และ คลินิกโรคหืด ที่ไม่สะดวกมาโรงพยาบาล เป็นกลุ่มเสี่ยงเนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ Covid-19

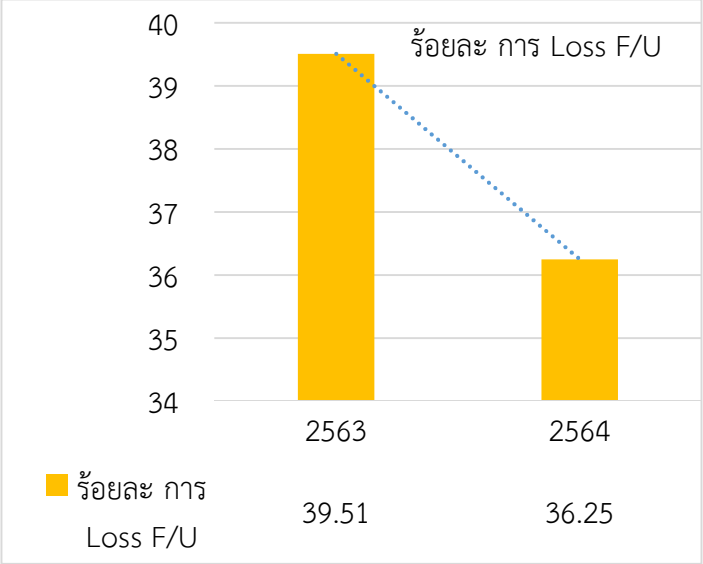
Flow Telemedicine

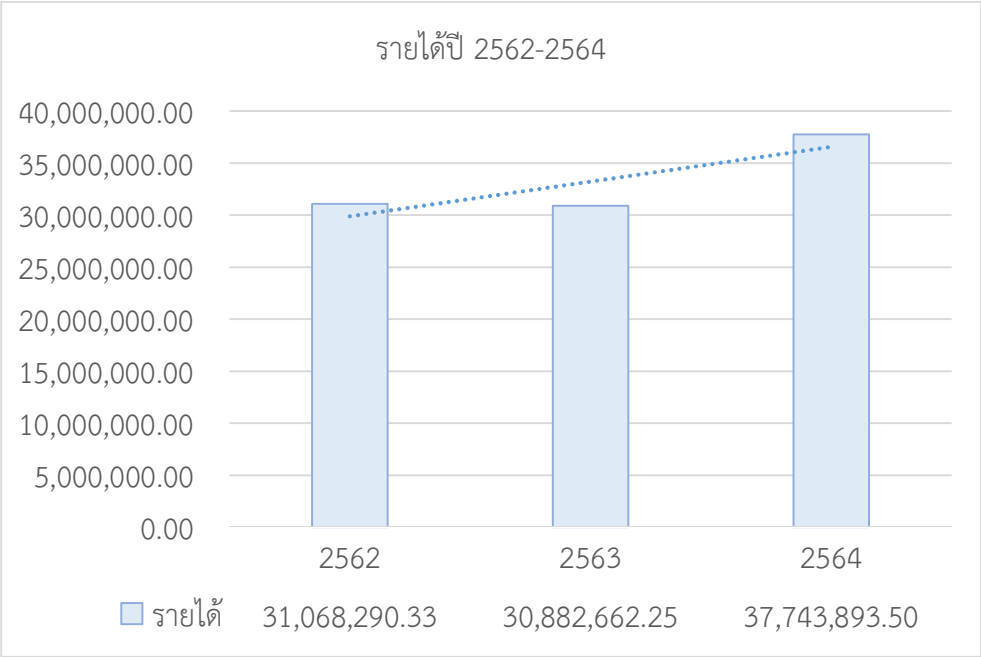


โดยทุกคนมีเป้าหมายเดียวกัน คือ ระดับความสำเร็จของการนำระบบ Telemedicine มาใช้ในคลินิกให้บริการอย่างน้อย 2 คลินิก ได้แก่ คลินิกโรคภูมิแพ้ และ โรคหืด

3. E = Efficiency ระบบบริการ Telemedicine สามารถทำให้ผู้รับบริการมีการรักษาต่อเนื่องและจำนวนผู้ป่วย loss FU ในปี 2564 ลดลงจากปี 2563 และ ระบบบริการ Telemedicine สามารถสร้างมูลค่ารายได้มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 10 ของรายได้ทั้งหมดของปี 2563 จากการพัฒนาระบบบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยใช้ Telemedicine (New normal) พบว่า loss FU ปี 2563 เท่ากับ 39.51 % loss FU ปี 2564 เท่ากับ 36.25 %

ดังนั้น ปี 2564 ลดลงจากปี 2563 เท่ากับ 3.26 % รายได้ ปี 2563 เท่ากับ 30,882,665.25 รายได้ปี 2564 เท่ากับ 37,743,893.50 กล่าวคือ รายได้ปี 2564 เพิ่มขึ้น 22.22 % จากปี 2563 และรายได้ที่เกิดจากการใช้บริการ Telemedicine จำนวน 3,698,744 คิดเป็นร้อยละ 11.97 ของรายได้ปี 2563





4. C = Clinical Quality เพื่อให้ผู้ป่วยโรคภูมิแพ้ โรคหืด เข้าถึงการรักษาที่ต่อเนื่อง ได้รับยาต่อเนื่องเข้าถึงอุปกรณ์ทางการแพทย์ ดูแลตัวเองได้ในช่วงที่มีการระบาดของไวรัสโควิด 19 ไม่มีอาการกำเริบของโรค พบว่าร้อยละของผู้รับบริการผ่านระบบ Telemedicine (New normal) ไม่มีอาการกำเริบ 100 % ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการผ่านระบบ Telemedicine (New normal) 89 % พัฒนาอุปกรณ์ช่วยพ่นยาที่เป็นกระบอกกักเก็บยา (spacer) ที่สามารถให้ออกซิเจนได้ เพื่อใช้ในกรณีหอบกำเริบที่โรงพยาบาล เพื่อทดแทนการพ่นยาแบบละอองฝอย และ

สามารถให้ออกซิเจรนได้ขณะพ่นยา เหมาะสำหรับคนไข้ที่มีอาการหอบกำเริบที่มารักษาที่ห้องฉุกเฉินและหอผู้ป่วยในที่ไม่สามารถพ่นยาแบบ nebulization ได้ โดยจัดส่งอุปกรณ์ช่วยพ่นยาไปยังโรงพยาบาลต่าง ๆ ทั่วประเทศ

จำนวน 100 โรงพยาบาล รวมทั้งสิ้น 2,000 ชิ้น

นวัตกรรมที่พัฒนาในช่วงที่มีโรคระบาด