

## ผลงานการพัฒนาระบบงาน CQI

1.ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา: เรื่อง การพัฒนาคุณภาพระยะเวลารอคอยผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ (Turnaround Time - TAT)

ผู้วิจัย : นางศิริขวัญ ตุ่มคำ เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์ปฏิบัติงาน กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์

2. คำสำคัญ : ระยะเวลารอคอยผล lab

3. วัตถุประสงค์ : เพื่อลดระยะเวลารอคอยผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ โรงพยาบาลพยุห์

4. ตัวชี้วัด : ผู้รับบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ โรงพยาบาลพยุห์ ได้รับผลการตรวจภายใน ระยะเวลาที่กำหนด 30 นาที ตาม KPI กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลพยุห์

5.ประเด็นสำคัญ: เนื่องจากปัจจุบันมีผู้มารับบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ เพื่อหาสาเหตุของการเจ็บป่วย และนำสาเหตุมาวิเคราะห์หาแนวทางรักษาต่อไปเป็นจำนวนมากขึ้นทำให้ผลการตรวจล่าช้าซึ่งขั้นตอนตรวจวิเคราะห์แต่ละรายการทดสอบมีระยะเวลาต่างกันไปโดยที่ทางห้องปฏิบัติการไม่ได้กำหนดระยะเวลารอคอยในแต่ละรายการทดสอบให้ชัดเจน ส่งผลให้การรับผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการไม่ทันตามที่กำหนด ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานที่ต้องการมารับผลการตรวจวิเคราะห์ เกิดการทวงถามผลการตรวจหลายครั้ง จนเกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ

6.สรุปผลงานโดยย่อ

รายการ	เป้าหมายปีปัจจุบัน	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568
ระยะเวลารอคอยผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ (ER)	30 นาที	20 นาที	18 นาที	18 นาที	18 นาที	18 นาที

กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ได้จัดทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ(CQI)การประกันเวลาผลตรวจทางห้องปฏิบัติการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและสถานพยาบาล นำไปสู่กระบวนการตรวจวิเคราะห์ที่รวดเร็วและลดระยะเวลารอคอยผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ สำหรับผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ ใช้ผลเพื่อประกอบการวินิจฉัยโรค จะเป็นการเพิ่มระยะเวลาในการตรวจรักษา ดังนั้นการลดระยะเวลารอคอยที่ห้องปฏิบัติการ จะเป็นการลดระยะเวลารอคอยทางโรงพยาบาลอีกด้วย ดังนั้นหาห้องปฏิบัติการจึงได้พัฒนาระบบเวลาการตรวจผลทางห้องปฏิบัติการ คือกำหนดระยะเวลามาตรฐานการรอคอยผลการตรวจ โดยแยกแต่ละรายการทดสอบ และจากการประเมินระยะเวลารอคอยโดยเริ่มนับเวลาตั้งแต่ผู้รับบริการมาส่งส่งส่งตรวจจนกระทั่งผู้รับบริการได้รับผลการตรวจ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูล และสรุปผลทุกเดือนเพื่อทางห้องปฏิบัติการได้นำ ไปเป็นโอกาสพัฒนาในหน่วยงานต่อไป โดยปีนี้

7. ศีรษะระบบ / วิเคราะห์

7.1 เก็บข้อมูลเป็นรายงานเดือน เริ่มต้นยื่นบัตรตรวจ แล้วลงทะเบียนรับ เริ่มจับเวลา....ลงในทะเบียนรับ lab

7.2 Approve ผล รายงานผลเข้าสู่ ระบบ H.I.M.pro สิ้นสุดการจับเวลา....ลงใน ทะเบียนรับlab

7.3 เก็บข้อมูลเป็นทุกวันตาม Test ที่ตรวจลงเป็นเวลา

7.5 สรุป Turn around time การประกันเวลาผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ

สูตร  $(\text{จำนวน TEST ทั้งหมด}) \times \frac{\text{ที่รายงานทันเวลา}}{\text{จำนวน TEST ทั้งหมด}} \times 100$

จำนวน TEST ทั้งหมด

**8.กิจกรรมการพัฒนา** แผนที่พัฒนาคือ จัดทำทะเบียนรับส่งสิ่งส่งตรวจสองเล่ม แยกระหว่างผู้รับบริการ ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกโดยกำหนดระยะเวลาที่รับส่งสิ่งส่งตรวจจนถึงสิ้นสุดการรายงานผลจะทำให้ลดข้อโต้แย้งระหว่างผู้นัดฟังผลกับผู้รับบริการเพราะมีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรเจ้าหน้าที่ และเวลารับ ไม่เสียเวลาในการตอบข้อซักถามและการทวงถามผลการตรวจและผู้รับบริการจะพึงพอใจมากขึ้น และการเรียงลำดับความสำคัญเร่งด่วนโดยลำดับดังนี้ LAB ต่วน, ER, OPD, WARD และ ปฏิบัติงานตามตารางมอบหมายงานอย่างเคร่งครัด

**9. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง:** กำหนดระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ตลอดจนการประกันเวลาสำหรับกระบวนการมารับบริการทางห้องปฏิบัติการโดยที่ประกันเวลาผู้ป่วยในและนอกตั้งแต่ส่งส่งตรวจ-รับ ผลการตรวจ โดยตรวจสอบเวลาที่ถูกต้องในการรายงานสอดคล้องตรงกับเวลาลงในคอมพิวเตอร์และรวบรวมเก็บสถิติผู้รับบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ได้รับผลการตรวจภายในระยะเวลาที่กำหนดทุกวัน สรุปเป็นรายเดือนโดยคิดเทียบเป็นเปอร์เซ็นต์

**10. บทเรียนที่ได้รับ :** มีแนวทางขบวนการกำหนดระยะเวลาการรอคอยที่ชัดเจน ปัจจุบันใช้ระบบ LIS มาช่วยในการตรวจวิเคราะห์และรายงานผล ส่งผลให้การประกันเวลาการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการที่ชัดเจนทำให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานและเกิดความพึงพอใจกับผู้รับบริการทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน ได้ผลการตรวจที่ทันเวลา และสามารถลดการรอคอยผลการตรวจ