



โรงพยาบาลร่อนพิบูลย์

ฝ่าย/งาน: งานรังสีวินิจฉัย

แก้ไขครั้งที่

วันที่ประกาศใช้		ประเภทเอกสาร <input type="checkbox"/> ควบคุม <input type="checkbox"/> ไม่ควบคุม
จัดทำโดย	(ลงชื่อ)	นางดุขฎิ อานุกาฬเสถียร ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่รังสีการแพทย์
ทบทวนโดย	(ลงชื่อ) หัวหน้าฝ่าย/คณะกรรมการประสานคุณภาพ
อนุมัติโดย	(ลงชื่อ)	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์

๑.บริบท (context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย (purpose)

งานรังสีวินิจฉัยโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์ ให้บริการถ่ายและบันทึกภาพเอกซเรย์ โดยอาศัยรังสีเอกซ์ เพื่อสนับสนุนวางแผน และดูแลรักษาผู้ป่วย ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยตามมาตรฐานวิชาชีพ

ข. ขอบเขตการให้บริการ (scope of service)

ให้บริการเอกซเรย์ทั่วไป ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ

ค. ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ

(แก้ไขครั้งที่... วันที่...)

ผู้รับผลงาน	ความต้องการที่สำคัญ
ผู้ป่วย	๑. ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นกันเอง เอื้ออาทร ๒. ได้รับบริการเอกซเรย์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ปลอดภัย ๓. ได้รับการดูแลด้วยความเอาใจใส่ ตั้งแต่ก่อน ขณะ และหลังการตรวจ ๔. ได้รับข้อมูลและผลการตรวจที่ถูกต้อง
ญาติ	๑. ได้รับคำแนะนำที่ถูกต้อง ๒. สอบถามข้อมูลได้
เจ้าหน้าที่อื่น ที่เกี่ยวข้อง	๑. ได้รับการต้อนรับ ที่เป็นมิตร สุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจ ให้บริการ พุดจาไพเราะ ๒. ได้รับการประสานงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว ๓. ได้รับผลการตรวจที่ถูกต้อง ตามมาตรฐานวิชาชีพ

ง. ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ

ต้องการประสานงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

จ. ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

- ให้บริการถ่ายภาพทางรังสีที่ถูกต้อง คมชัด รวดเร็ว ปลอดภัย ตามมาตรฐานวิชาชีพ
- มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ และอุปกรณ์พร้อม เพียงพอในการให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ปริมาณงาน

(แก้ไขครั้งที่.... วันที่....)

ลักษณะงานที่สำคัญ	ปีงบประมาณ ๖๐	ปีงบประมาณ ๖๑	ปีงบประมาณ ๖๒	ปีงบประมาณ ๖๓
	จำนวนผู้ป่วย/คน/ครั้ง	จำนวนผู้ป่วย/คน/ครั้ง	จำนวนผู้ป่วย/คน/ครั้ง	จำนวนผู้ป่วย/คน/ครั้ง
งานตรวจเอกซเรย์ ทั่วไป	๔,๘๓๑คน/๗,๖๑๖ครั้ง	๕,๑๗๐คน/๗,๙๓๒ครั้ง	๖,๙๖๒คน/๑๐,๙๔๑ครั้ง	๘,๖๕๒คน/๑๑,๓๗๓ครั้ง

ฉ. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ

ความท้าทาย

๑. การให้บริการถ่ายภาพทางรังสีอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ๆ ทางเอกซเรย์ เพื่อให้
ผู้รับบริการพึงพอใจ

๒. การทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย

๓. ลดอัตราฟิล์มเสีย / การถ่ายเอกซเรย์ซ้ำ

ความเสี่ยงที่สำคัญ

๑. การเอกซเรย์ผู้ป่วย ผิดคน ผิดตำแหน่ง

๒. การบาดเจ็บเพิ่มขึ้นจากการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย

๓. ทรัพย์สินมีค่า ของผู้รับบริการสูญหาย

๔. การละเมิดสิทธิผู้ป่วย

ข. ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือเทคโนโลยี

อัตราบุคลากร เจ้าหน้าที่งานรังสีการแพทย์ ๑ คน

เจ้าหน้าที่ผู้ช่วย ๑ คน

มีเครื่องเอกซเรย์ ขนาด ๑๒๕ KV. ๓๒๐ MA ๑ เครื่อง

เครื่อง CR ๑ เครื่อง

เครื่องคอมพิวเตอร์ ๒ เครื่อง

ช. ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง

ผู้ป่วยที่มาเอกซเรย์ เจ้าหน้าที่ต้องให้คำอธิบายผู้ป่วยและญาติถึงขั้นตอนการบริการเอกซเรย์ ถ้าผู้ป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้หากต้องการให้ญาติช่วยจับผู้ป่วย ให้สวมเสื้อตะกั่วทุกราย

สตรีมีครรภ์หรือสงสัยการตั้งครรภ์หากจำเป็นเอกซเรย์ให้สวมเสื้อตะกั่วก่อนเอกซเรย์

บุคคลทั่วไปตรวจสอบภาพประจำปีแนะนำให้ออกซเรย์ปอดอย่างน้อยปีละครั้ง และอธิบายถึงการได้รับปริมาณรังสีของกัมมันตรังสีเอกซเรย์ปอด

ด้านอาชีวอนามัย ให้ผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่สวมหน้ากากป้องกันกลิ่นสารเคมี และติดพัดลมดูดอากาศเพื่อระบายกลิ่นน้ำยาในห้องล้างฟิล์ม

๒. วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ	เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดและผลลัพธ์	กิจกรรมพัฒนา
ถูกต้อง	ภาพถ่ายทางรังสีถูกคน ถูกตำแหน่ง ตรงตามแพทย์สั่ง	จำนวนครั้งการเกิด ความผิดพลาดการถ่ายภาพทางรังสี	สอบถามชื่อ -สกุล ดูตำแหน่งที่ถ่ายทุกราย
คมชัด	เพื่อให้ฟิล์มมีที่คมชัด แพทย์สามารถวินิจฉัยโรคได้	ปริมาณฟิล์มเสียจากการเอกซเรย์ซ้ำ	ทบทวนการตั้งค่าปริมาณรังสี
รวดเร็ว	ผู้รับบริการได้รับฟิล์มไม่เกิน ๑๕ นาทีหลังจากเอกซเรย์	ระยะเวลารอยคอย ๑๕ นาที ต่อ ๑ คน	การจัดทำผู้ป่วย
ปลอดภัย	เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ ได้รับความปลอดภัยจากรังสี	จำนวนข้อร้องเรียน ผู้บริการได้รับรังสีโดยไม่จำเป็น	ตรวจสอบการทำงาน เครื่อง CR ทุกวัน ให้ผู้ป่วย / ญาติสวมเสื้อตะกั่ว จนท.มีการส่งตรวจฟิล์มวัดรังสี

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ / ตัวชี้วัด

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ระดับที่ปฏิบัติได้				
		๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓
ถ่ายภาพเอกซเรย์ซ้ำ	ไม่เกิน ๓ %	๐.๑๕%	๐.๑๖%	๐.๒๐%	๐.๑๒%	๐.๐๖%
เวลารอรับฟิล์ม	เฉลี่ยไม่เกิน ๑๕ นาที	ไม่เกิน ๑๕	ไม่เกิน ๑๕	ไม่เกิน ๑๕	ไม่เกิน ๑๕	ไม่เกิน ๑๕
ปลอดภัยจากรังสี	คน/จำนวนข้อ ร้องเรียน	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %
ความพึงพอใจ	มากกว่า ๘๐%	มากกว่า ๘๐%	-----	๙๐.๘๓ %	-----	๙๖.๓ %

๓. แผนภูมิกระบวนการทำงาน

กระบวนการสำคัญ (key process)	เป้าหมาย/สิ่งที่คาดหวังจาก กระบวนการ (process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (performance Indicator)
๑. ขั้นตอนเตรียม การลงทะเบียน	เพื่อให้ได้ข้อมูลผู้ป่วยถูกต้อง ครบถ้วน ถูกคน ถูกตำแหน่ง ภาพคมชัด	ข้อมูลเวชระเบียนผิด ไม่ตรง กับผู้ป่วย
๒. การถ่ายภาพทางรังสี	ฟิล์มผ่านขบวนการ CR ที่ถูกต้องและภาพที่ได้มีคุณภาพ	จำนวนครั้งการเกิดความผิดพลาดถ่ายเอกซเรย์ซ้ำ
๓. การประมวลผล (CR)	ได้รับฟิล์มเอกซเรย์ภายในเวลาที่เหมาะสม	จำนวนฟิล์มเสียจากการประมวลผล (CR)
๔. การรอรับฟิล์ม	ระยะเวลารอคอยไม่เกินที่กำหนด	ระยะเวลารอฟิล์มเอกซเรย์ไม่เกิน ๑๕ นาที ต่อ ๑ ฟิล์ม

๔. กิจกรรมทบทวนคุณภาพ

๔.๑ กลุ่มประชากรทางคลินิกที่สำคัญ

-กลุ่มผู้ป่วยอุบัติเหตุทางศีรษะ กระดูกสันหลังส่วนคอ หากมีการเคลื่อนย้ายผิดวิธีจะทำให้ผู้ป่วยได้รับบาดเจ็บเพิ่มขึ้น ให้เอกซเรย์บนเปลนอน ลดการเคลื่อนย้ายให้น้อยที่สุด

-ผู้ป่วยอาการหนักส่งเอกซเรย์จากตึกผู้ป่วยใน จากห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ให้มีพยาบาลตามมาดูแลผู้ป่วยด้วยทุกราย

๔.๒ ปัญหาจากการทำงานก่อนทำงานประจำวัน

ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นประจำวัน จดลงในสมุดบันทึก พร้อมแนวทางแก้ไขก่อนทำงาน

๔.๓ บทเรียนเพื่อการพัฒนา

การลดปริมาณฟิล์มเสียจากการปฏิบัติงาน

ปัญหา / โอกาสพัฒนา

๑. ความผิดพลาดด้านเทคนิค
๒. ความผิดพลาดจากผู้ป่วย
๓. ความผิดพลาดจากคำสั่งแพทย์
๔. ความผิดพลาดจากเจ้าหน้าที่เอกซเรย์
๕. ความผิดพลาดจากเครื่อง CR

วัตถุประสงค์

เพื่อช่วยลดปริมาณฟิล์มเสียจากการปฏิบัติงานให้น้อยลง

ผู้ป่วยได้รับปริมาณรังสีน้อยลง เกิดความพึงพอใจ

การปรับปรุง / เปลี่ยนแปลง

ความผิดพลาดด้านเทคนิค

๑. อ่านรายการแพทย์สั่งผิด ให้อ่านด้วยความรอบคอบ ถามเพื่อนร่วมงาน หากไม่เข้าใจคำสั่งให้ติดต่อแพทย์ผู้สั่ง
๒. จัดท่าไม่ถูกต้อง จัดท่าตามคู่มือประกอบการถ่าย ไม่รีบร้อน หรือร่วมกันจัดในเพื่อนร่วมงาน
๓. ถ่ายภาพในขณะที่ผู้ป่วยยังไม่นิ่ง อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจด้วยภาษาที่เหมาะสมเข้าใจง่าย หรือให้ผู้ปฏิบัติให้ดูก่อนถ่ายภาพทุกครั้ง
๔. ตั้งค่าปริมาณรังสีไม่ถูกต้อง หากไม่แน่ใจให้ดูการตั้งค่าปริมาณรังสีจาก Exposure Chart และตรวจสอบปุ่มบังคับต่าง ๆ ให้ตรงกัน

ความผิดพลาดจากผู้ป่วย

๑. ผู้ป่วยไม่เข้าใจ ให้อธิบายผู้ป่วย หรือญาติ ให้เข้าใจก่อนเอกซเรย์ หากเป็นเด็กเล็กให้อธิบายพ่อ แม่ขอความร่วมมือในกรณีที่ช่วยจับเด็ก

๒. หากมีการเปลี่ยนเสื้อ ผ้า ให้สวมชุดโรงพยาบาลอธิบายให้ถอดวัตถุที่บ่งสีออก และตรวจสอบก่อนเอกซเรย์ทุกครั้ง

๓. ผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือ

ความผิดพลาดจากเครื่อง CR

- เครื่องทำงานผิดปกติ ให้มีการทำประกันเครื่องจากบริษัทผู้จำหน่ายทุกปี

ผลลัพธ์

๑. สามารถลดการเอกซเรย์ซ้ำได้ ไม่เกิน ๓ %

๒. ลดปริมาณรังสีที่ผู้ป่วยได้รับโดยไม่จำเป็น

๓. ประหยัดเวลาของผู้ป่วย

๔. สามารถรักษายืดอายุการใช้งานของเครื่องเอกซเรย์ และอุปกรณ์อื่นได้

๔.๔ การทบทวนโดยผู้ชำนาญกว่า

วิธีการ มีการทบทวนการปฏิบัติงานเอกซเรย์รายการที่แพทย์ส่งถ่ายเอกซเรย์ที่ทำให้เกิดการผิดพลาดกับผู้ป่วย ภาพถ่ายออกมาไม่คมชัด

ตัวอย่าง ผู้ป่วยได้รับบาดเจ็บที่กระดูกสะบัก เพื่อให้ได้ความถูกต้องการถ่ายทำ transcapula ควรให้ผู้ป่วยอยู่ในท่ายืนถ่าย

๔.๕ การทบทวนตัวชี้วัด

วิธีการ กำหนดตัวชี้วัดขึ้นมา แล้วมีการทบทวนในหน่วยงานเมื่อมีข้อผิดพลาดจากการถ่ายภาพ ในทุกเดือน สามารถลดข้อผิดพลาด อัตราฟิล์มเสีย การถ่ายภาพซ้ำน้อยลง

๔.๖ การทบทวนคำร้องเรียน

วิธีการ เข้าร่วมประชุมกับสหวิชาชีพ และรวบรวมอุบัติการณ์เกี่ยวกับคำร้องเรียน ความเสี่ยง ในระดับโรงพยาบาล และระดับหน่วยงาน มีการเขียนอุบัติการณ์ทุกครั้งที่พบปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน

๕. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ**๕.๑ ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน**

เตรียมความพร้อมของบุคลากรและเครื่องมือก่อนใช้งาน ตรวจสอบชื่อ - สกุลของผู้ป่วยก่อนการถ่ายภาพทางรังสี ให้คำแนะนำในการถ่ายภาพและการปฏิบัติตัวขณะได้รับการถ่ายภาพทางรังสี เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าใจและให้ความร่วมมือ

ในกรณีที่ผู้ป่วยเป็นผู้ป่วยหนักจะทำการประสานงานกับห้องฉุกเฉินและหอผู้ป่วยก่อนนำส่งเพื่อเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ เพื่อให้บริการผู้ป่วยในทันทีที่ผู้ป่วยมาถึงโดยไม่ต้องรอ

เพื่อให้ได้ฟิล์มที่มีคุณภาพมีแนวทางการตั้งค่าเทคนิคของเครื่องเอกซเรย์และแนวทางการจัดทำในการถ่ายภาพเอกซเรย์ ให้ได้มาตรฐานและมีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ

๕.๒ การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

การลดปริมาณฟิล์มเสีย เพื่อประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาการรอคอยและลดปริมาณรังสีที่ไม่จำเป็นให้แก่ผู้ป่วย โดยจัดหาคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาเทคนิคในการถ่ายภาพทางรังสีเพื่อลดปริมาณรังสีให้แก่ผู้ป่วย

การพัฒนาคุณภาพของภาพรังสีอย่างต่อเนื่อง โดยควบคุมคุณภาพให้ข้อมูลบนฟิล์มถูกต้อง เช่น ถูกคน ถูกวันที่ และถูกคำสั่ง เพื่อความปลอดภัยและเป็นประโยชน์ในการวินิจฉัยโรคของแพทย์ได้อย่างถูกต้องตรงตามมาตรฐาน

พัฒนาระบบการให้บริการแก่ผู้ป่วยและญาติ โดยพัฒนาพฤติกรรมบริการ พร้อมให้บริการอย่างเต็มใจต้อนรับกับผู้ป่วยและญาติ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการประสานงานที่ดีมีประสิทธิภาพ มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และเต็มใจให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ

๖. แผนการพัฒนา

พัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

พัฒนาระบบการเก็บข้อมูลผู้ป่วย เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานต่อไป

พัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยทบทวนความรู้และเข้าร่วมประชุมฝึกอบรม

ลดปริมาณฟิล์มให้น้อยที่สุดเพื่อลดปริมาณรังสีแก่ผู้ป่วยและประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่าย

พัฒนาการให้บริการด้วยระบบเอกซเรย์ดิจิทัล เพื่อสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการผู้ป่วย ทำให้มีความเสี่ยงในการเอกซเรย์ซ้ำน้อยลงโดยการเก็บข้อมูลปริมาณรังสีที่ใช้ในการเอกซเรย์

แผนพัฒนาปี ๒๕๖๔

พัฒนาระบบการให้บริการด้วยระบบการสร้างภาพเป็นแบบระบบเอกซเรย์แบบดิจิทัล (Digital Radiography-DR) เป็นระบบที่ดีกว่า CR เพราะสามารถถ่ายภาพได้รวดเร็วกว่าและสะดวกกว่า