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 การจัดหาโลหิตที่เหมาะสมต่อปริมาณการใช้ของผู้ป่วยในสถานการณ์ระบาด SARS-CoV-2

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

[ ] 1. การนำองค์กร [ ] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย

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

[ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล [✓] 6. การจัดการกระบวนการ

[ ] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่าง ๆ เข้ากับการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน งานธนาคารเลือด 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

<u>ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)</u> นายพัศวัฒน์ ศุภดำรงเกียรติ ตำแหน่ง นักเทคนิคการแพทย์

<u>ชื่อผู้ประสานงาน</u> นางสาวธนิตา ทิพยมาลี งานนโยบายและแผน โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

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

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม"

1) วิเคราะห์ปริมาณเลือดคงคลังที่เหมาะสมต่อการใช้ 1 สัปดาห์ (minimum blood level)
2) เพิ่มจำนวนผู้บริจาคโลหิตหน่วยภายในโรงพยาบาล ในสถานการณ์ระบาด SARS-CoV-2 ลดการออกหน่วยภายนอก ซึ่งจะทำให้ประหยัดทรัพยากรบุคคล ลดความเสี่ยง และค่าใช้จ่ายในการออกหน่วยในแต่ละครั้ง

ประสิทธิผล

1) จำนวนเลือดเพียงพอต่อผู้ป่วย 100%
2) ลดอัตราการการเลื่อนผ่าตัดจากการรอคอยเลือด 100%
3) สามารถเพิ่มจำนวนโลหิตหน่วยภายใน จากเดิม 6,000 ยูนิต/ปี เป็น 12,000 ยูนิต/ปี
4) มีเครือข่ายผู้บริจาคโลหิตเป็นหมู่คณะจำนวนมาก
5) ความคุ้มทุนของการรับบริจาคโลหิตภายในเมื่อเทียบกับภายนอกมากกว่า 70 %

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม "Best-Practices" ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การจัดหาโลหิตที่เหมาะสมต่อปริมาณการใช้ของผู้ป่วยภายใต้สถานการณ์ระบาด SARS-CoV-2 โดยใช้แนวคิด 3P และ PDCA

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

งานธนาคารเลือด มีภารกิจในการจัดหาโลหิตที่ปลอดภัยและเพียงพอต่อผู้ป่วย และต้องใช้โลหิตอย่างเหมาะสม คือไม่มีการจำหน่ายโลหิตที่หมดอายุหรือจำหน่ายในปริมาณที่น้อยมาก ในปี 2561-2562 ธนาคารเลือดจัดหาโลหิตได้ในปริมาณ 15,000 ยูนิต และ 12,000 ต่อปี ประกอบด้วยการออกหน่วยรับบริจาคภายนอกร้อยละ 60 และ 58 หน่วยบริจาคภายในร้อยละ 40 และ 42 ทำให้โลหิตที่มีในคลังเพียงพอต่อผู้ป่วยตลอดทั้งปี แต่ในปี 2563 เกิดการระบาดของเชื้อ SARS-CoV-2 ทำให้ไม่สามารถออกหน่วยรับบริจาคภายนอกได้ ต้องถูกยกเลิกทุกหน่วย ตลอดทั้งปี ทำให้ในช่วงแรกเกิดวิกฤตขาดแคลนโลหิตอย่างมาก เนื่องจากมีผู้เข้ามาบริจาคเลือดหน่วยภายในค่อนข้างน้อย และการเบิกเลือดจากศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติได้จำนวนน้อยเช่นกัน โดยในช่วงเวลาดังกล่าวจะเห็นได้ว่าศูนย์บริการโลหิตหรือโรงพยาบาลทั่วประเทศเกิดภาวะวิกฤตขาดแคลนเลือด เนื่องจากผู้บริจาคเกิดความกังวลว่าอาจจะติดเชื้อได้ในระหว่างที่บริจาคเลือด จึงทำให้งดเดินทางไปบริจาคเป็นจำนวนมาก ซึ่งในช่วงเวลาแรกงานธนาคารเลือดได้ลดจำนวนวันคล้องเลือดลดจาก 3 วันเหลือ 24 ชั่วโมง ลดการผ่าตัดที่ไม่เร่งด่วน เพื่อให้เลือดมีเพียงพอต่อผู้ป่วยที่มีความจำเป็นต้องใช้จริง และประชุมปรึกษากันภายในทีมเพื่อจัดทำกระบวนการที่สามารถมีเลือดเพียงพอต่อผู้ป่วย โดยใช้แนวคิด 3P เพื่อกำหนดเป้าหมาย และ PDCA ในกระบวนการปฏิบัติ

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย:

วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล

การจัดหาเลือดที่มีประสิทธิภาพ คือ ความสมดุลระหว่างอัตราการใช้เลือดต่อปริมาณเลือดคงคลังที่เหมาะสม ไม่จำเป็นต้องจัดหาเลือดให้ได้ในปริมาณมากถึงดี แต่เมื่อต้องใช้เลือดสามารถตอบสนองผู้รับบริการได้ในทุกสถานการณ์ และต้องลดการจำหน่ายเลือดทิ้งเนื่องจากสาเหตุการหมดอายุ โดยวิเคราะห์ความเหมาะสมในการใช้เลือดต่อ 1 สัปดาห์ (Minimum blood level) เพื่อที่จะสำรองเลือดคงคลังให้เพียงพอ ซึ่งจะส่งผลต่อการจัดหาโลหิตให้เหมาะสมในสัปดาห์ต่อมา โดยกำหนดปริมาณเลือดที่เหมาะสมควรมีดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปริมาณเลือดคงคลัง Minimum blood level (MBL)

TYPE/GROUP	O UNITS	B UNITS	A UNITS	AB UNITS
RED CELLS	130	120	80	30
PLASMA	60	50	30	9
PLATELETS	10	10	8	5
CRYOPRECIPITATE	70			

หมายเหตุ การตรวจสอบปริมาณเลือดสำรองคงคลังสามารถทำ แบบ Realtime จากระบบสารสนเทศธนาคารเลือด

เมื่อทราบถึงความต้องการในการใช้เลือดของผู้ป่วยต่อ 1 สัปดาห์ พบว่า ไม่สามารถหาเลือดสำรองให้เพียงพอต่อความต้องการได้ เพราะงดออกหน่วยรับบริจาคเลือดภายนอกทั้งหมด เนื่องจากการระบาดของเชื้อ SARS-CoV-2 ที่รุนแรง เลือดที่ได้มีเพียงจากหน่วยรับบริจาคเลือดภายใน จึงมีการประชุมเพื่อวางแผนจัดหาโลหิตให้เพียงพอ โดยใช้หลักปฏิบัติ 3P และ PDCA

แนวคิด 3 P : Purpose, Process, Performance

1. Purpose

1.1 ตั้งเป้าหมายการจัดหาโลหิตให้เพียงพอต่อผู้ป่วยในสถานการณ์ระบาดของ SARS-CoV-2

1.2 คำนวณการใช้เลือดในแต่ละสัปดาห์และสำรองคอบคลุมสำหรับอุบัติเหตุหมู่

1.3 หาจัดหาโลหิตหน่วยภายในเฉลี่ยควรเป็น 1000 units ต่อเดือน หรือ 12000 units ต่อปี

1.4 คำนึงถึงการมีโลหิตไม่น้อยกว่า Minimum blood level

2. Process

2.1 การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน และการเข้าถึงเป้าหมายในแต่ละกลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มที่เข้าถึงด้วยสื่อออนไลน์ คือกลุ่มผู้บริจาคโลหิตทั่วไป ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด การเข้าถึงโดยตรงเพื่อขอควรอนุเคราะห์ คือ หน่วยงานต่าง ๆ การเข้าถึงโดยผ่านผู้นำชุมชน เช่น ชุมชนย่านรังสิต และคลองหลวง โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริจาคทั่วไป ประกอบด้วยผู้บริจาคประจำทุก 3 เดือน, ผู้บริจาคครั้งคราว และผู้บริจาคใหม่
2. ผู้บริจาคเป็นหมู่คณะ เช่น หน่วยงานรัฐหรือ เอกชน
3. บริจาคเลือดทดแทน
4. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
5. บุคลากรมหาวิยาลัยและนักศึกษา
6. เข้าถึงชุมชน

2.2 การสื่อสารผ่านออนไลน์มีความสำคัญมากที่สุด Facebook ธนาคารเลือดมีเพจ ชื่อ “รับบริจาคโลหิตโรงพยาบาลธรรมศาสตร์” การตอบเรื่องสอบถามที่ยังมีข้อสงสัยได้สะดวก และสื่อเครือข่าย การประชาสัมพันธ์ต้องให้

ความสำคัญเรื่องการมีส่วนร่วมกับผู้บริจาค เช่น การให้ความรู้ที่น่าตื่นเต้น การสร้างแรงบันดาลใจและคุณค่าของการบริจาคเลือด ต้องสามารถทำให้ผู้บริจาคตระหนักในความสำคัญของการให้เลือด หรือหากมีการขาดเลือดจำนวนมาก ควรกระจายเพจเครือข่ายช่วยประชาสัมพันธ์

2.3 การสร้างและขยายเครือข่ายในแต่ละองค์กรหรือหน่วยงาน มีความสำคัญมากเพราะสามารถช่วยสื่อสารกับบุคลากรในภายองค์กรนั้น ๆ ได้ง่าย เกิดการสร้างกลุ่มหรือชมรมบริจาคโลหิต และยังสามารถขอความอนุเคราะห์ได้ง่าย

2.4 การติดต่อกลุ่มเพื่อให้เข้ามาบริจาคเลือดเป็นหมู่คณะ ภายใน 1 วันจะได้เลือดจำนวนมาก มีบางช่วงเวลาที่ไม่สามารถทำได้เต็มที่ คือ ช่วงที่มีการระบาดหนัก เพื่อการลดความแออัด และยังพบว่าปริมาณการใช้เลือดยังลดลงในช่วงเวลานั้น การบริจาคเลือดเป็นหมู่คณะควรบันทึกการเข้ามาและติดต่อกลับทุก 3 เดือนให้เป็นสม่ำเสมอ

2.5 การคำนึงถึงผู้บริจาคโลหิตก่อนและหลังการบริจาคโลหิต ต้องให้ความสำคัญในการเตรียมตัว หรือข้อคำถามที่เป็นข้อสงสัยในการบริจาคโลหิต ในส่วนนี้ทำเป็นสื่อออนไลน์สื่อสารไว้ การปฏิบัติตนหลังบริจาคโลหิตก็เช่นกัน

2.6 สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อติดต่อระบบทางเดินหายใจทุกชนิด ผ่านทางสื่อวีดิโอ ลงใน Facebook รับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ ได้รับความสนใจและทำให้ผู้บริจาคเชื่อมั่นมากขึ้น

2.7 การฝึกให้บุคลากรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีและจิตใจเป็นบริการ การพูดต้องสุภาพ ควบคุมอารมณ์ได้ดี และที่สำคัญทักษะการเจาะเก็บเลือดต้องดี เจาะไม่เจ็บมาก ไม่มีรอยเขียวช้ำ เจาะให้ได้ในครั้งเดียวไม่เจาะหลายครั้ง

3. Performance

3.1 จำนวนการจัดหาเลือดหน่วยภายในเพียงพอต่อผู้ป่วย 80.75%

3.2 ลดอัตราการการเลื่อนผ่าตัดจากการรอคอยเลือด 100%

3.3 สามารถเพิ่มจำนวนโลหิตหน่วยภายใน จากเดิม 6,000 ยูนิต/ปี เป็น 12,000 ยูนิต/ปี

3.4 มีเครือข่ายผู้บริจาคโลหิตเป็นหมู่คณะจำนวนมาก

3.5 ความคุ้มทุนของการรับบริจาคโลหิตภายในเมื่อเทียบกับภายนอกมากกว่า 70 %

กระบวนการ PDCA

กำหนดโจทย์ = การพัฒนาระบบคุณภาพการให้บริการจัดหาโลหิต

กระบวนการที่เกี่ยวข้อง

1. กำหนดปริมาณโลหิตพึงมีต่อการใช้ของผู้ป่วย
2. การสื่อสาร ช่องทาง Facebook ช่องทางตัวแทนเครือข่าย
3. กำหนดกลุ่มเป้าหมาย
4. การบริการที่เป็นเลิศ ทุกกระบวนการ
5. ผู้บริจาคมีความมั่นใจในความปลอดภัยจากการระบาด SARS-CoV-2 ขณะใช้บริการภายในหน่วย

ปฏิบัติตามกระบวนการ

1. คำนวณปริมาณ minimum blood level ต่อสัปดาห์
2. Active Facebook และหรือ ตัวแทนเครือข่าย
3. เจาะจงกลุ่มเป้าหมายและติดต่อขอให้เข้ามาบริจาคโลหิต เช่น Donor group หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นหมู่คณะเพราะสามารถได้เลือดที่มีจำนวนมากภายใน 1-2 วัน
4. การให้คำแนะนำทุกกระบวนการ การปฏิบัติที่ด้วย เช่น การบริการทักษะการเจาะเก็บโลหิต การให้คำแนะนำก่อนและหลังบริจาค
5. มีวิธีป้องกันและคัดกรองผู้บริจาคเลือดเพื่อไม่ให้เกิดการแพร่กระจายของเชื้อติดต่อทางเดินหายใจทุกชนิด

การปรับปรุงแก้ไข

1. เพิ่มการลงประวัติผู้ที่เกิดภาวะแทรกซ้อนหลังบริจาคโลหิต แบบเกิดขึ้นทันทีและแบบเกิดล่าช้า
2. เพิ่มตัวแทนเครือข่ายในพื้นที่ชุมชน หรือองค์กรต่าง ๆ
3. ปรับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ Facebook ด้วย Video สร้างความน่าสนใจ
4. เชิญชวนผู้บริจาคโลหิตเป็นหมู่คณะมากยิ่งขึ้น

การติดตามตัวชี้วัด จัดหาโลหิตให้ได้ 1,2000 units/ปี

1. จำนวนโลหิตเพียงพอต่อผู้ป่วย ไม่น้อยกว่าปริมาณเลือดพึงมี
2. ความคุ้มค่าในการรับบริจาคหน่วยภายในต่อภายนอก
3. มีเครือข่ายผู้บริจาคโลหิตเป็นหมู่คณะจำนวนมาก