



Patient Journey: Stages of Patients, Nurse' s Perspective

Molrudee Kaspad, Advanced Practice Nurse

Ramathibodi Hospital

8 March 2024



EARLY STAGE BREAST CANCER:

Steps on the Journey



DETECTION

- You or your health care provider notice a lump or other problem
- or
- Your routine mammogram has an abnormal result

WAIT
for the
test
results

**DAYS TO
WEEKS**

*Your test results
may not come back at
once. It could be a few
weeks until you
have them all.*

DIAGNOSIS

- You have an imaging test such as a mammogram, ultrasound, or MRI
- You have a biopsy (a procedure that removes tissue for laboratory testing)
- A pathologist sends your doctor a pathology report showing the results of the laboratory tests

UNDERSTAND
your cancer's
characteristics
and features

- Type?
- Size?
- Stage?
- Grade?
- Spread to lymph nodes: yes or no?
- Estrogen receptor—positive or —negative?
- Progesterone receptor—positive or —negative?
- HER2—positive, HER2—negative, or borderline?
- Results of any other tests recommended by your physician?

*Make sure
you have your
results before
making a treatment
decision with your
care team*

DECISION POINT

- You and your care team will determine the steps on your journey
- Together, you choose the appropriate treatment for YOU

TELL

your doctor if there is an important event you want to plan your treatment around if possible

TREATMENT PLAN

ASK

your doctor about financial support services that might be available

You may take a course of medicine before surgery (*neoadjuvant treatment*)

You may have surgery to remove the tumor

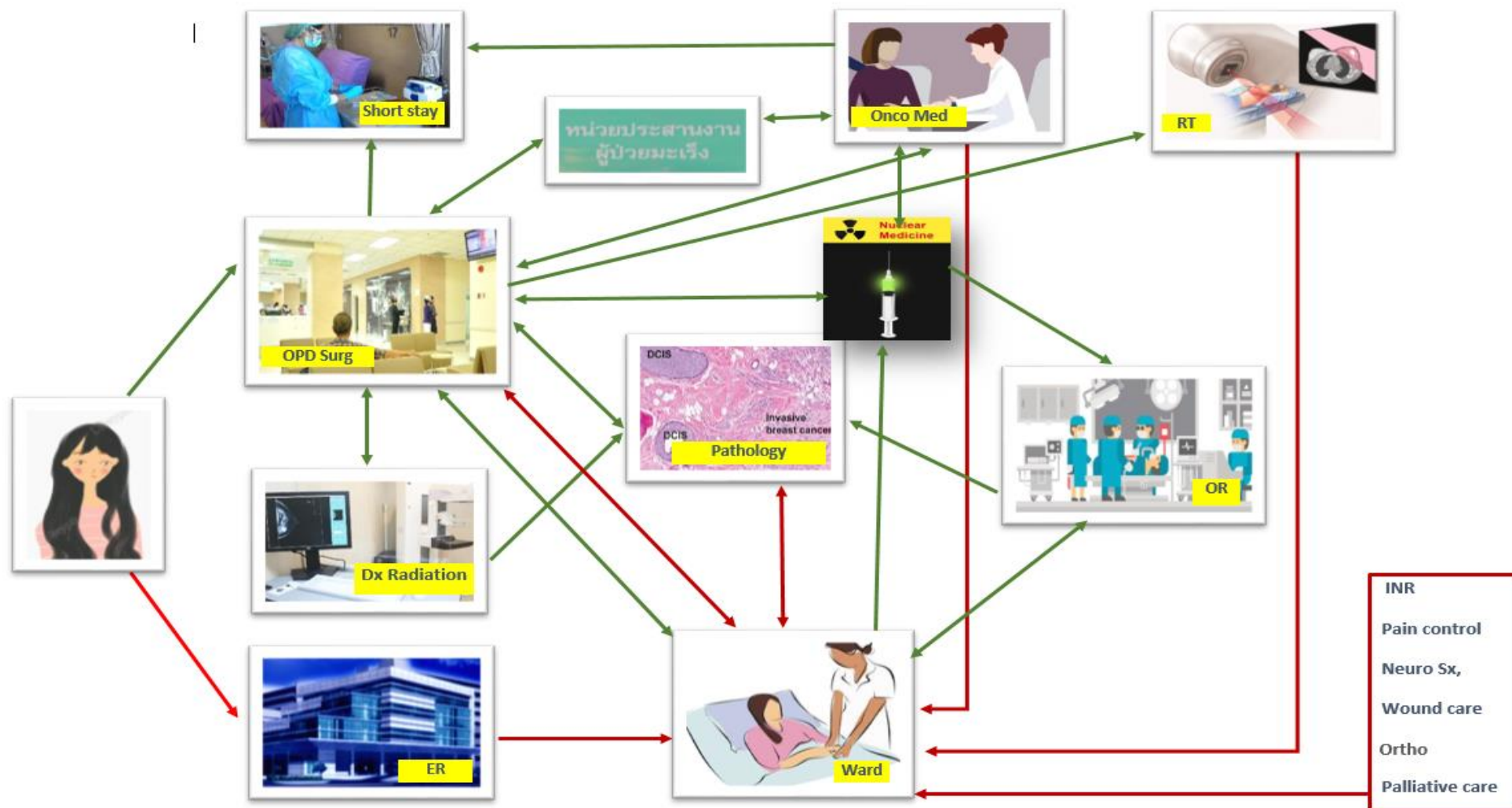
You may take a course of medicine, and might also have radiation therapy, after surgery (*adjuvant treatment*)

DAYS TO MONTHS

Follow-up care

- You have regular checkups
- You may have follow-up imaging tests
- You may have blood tests
- You make a survivorship care plan

Patient Journey

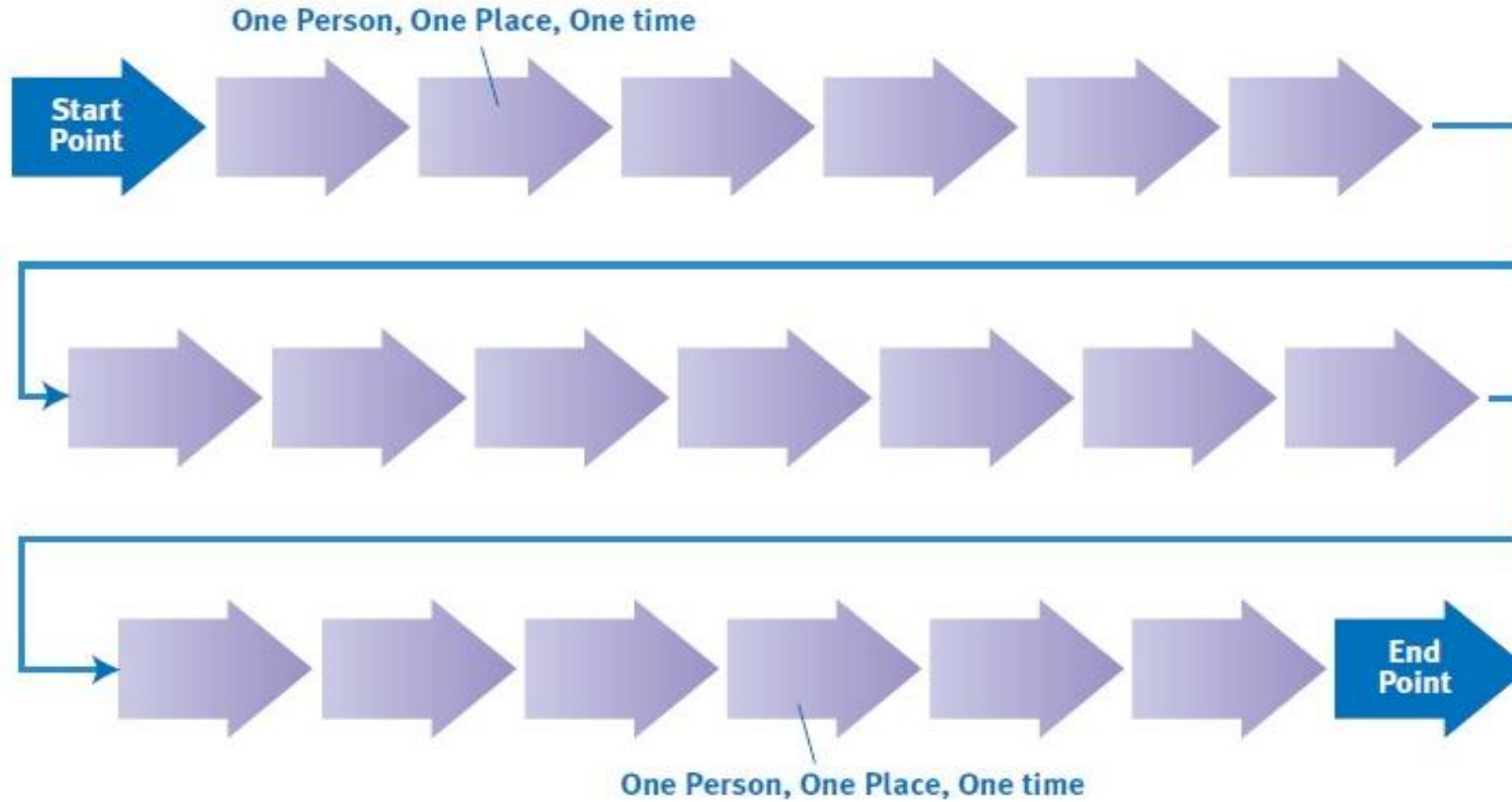


การวิเคราะห์การเดินทางของผู้ป่วย (Analysing the Patient Journey)

- ระบุสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทางจากประสบการณ์ของผู้ป่วยเอง
- วิเคราะห์ผังกระบวนการ (**process map**) เพื่อหาปัญหาต่างๆ เช่น ข้อผิดพลาด ความซ้ำซ้อน ขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และจุดที่เป็นอุปสรรคของ **healthcare delivery**
- การพัฒนาแนวทางแก้ไขที่เป็นไปได้สำหรับปัญหาที่ระบุ
- ทดสอบวิธีแก้ปัญหที่เป็นไปได้และผลกระทบต่อการดูแลต่อเนื่องทั้งหมดโดยใช้ **process map**
- ดำเนินการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับปรุง **patient journey**
- ประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อความต่อเนื่องในการดูแล
- การประเมินซ้ำเป็นประจำโดยใช้แผนผังกระบวนการเป็นเครื่องมือในการวินิจฉัยเพื่อประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง



Example of a detailed process map



Source: Adapted from Centre for Change Innovation NHS Scotland (2005, p9). *A Guide to Service Improvement – Measurement Analysis Techniques and Solutions*. Edinburgh.



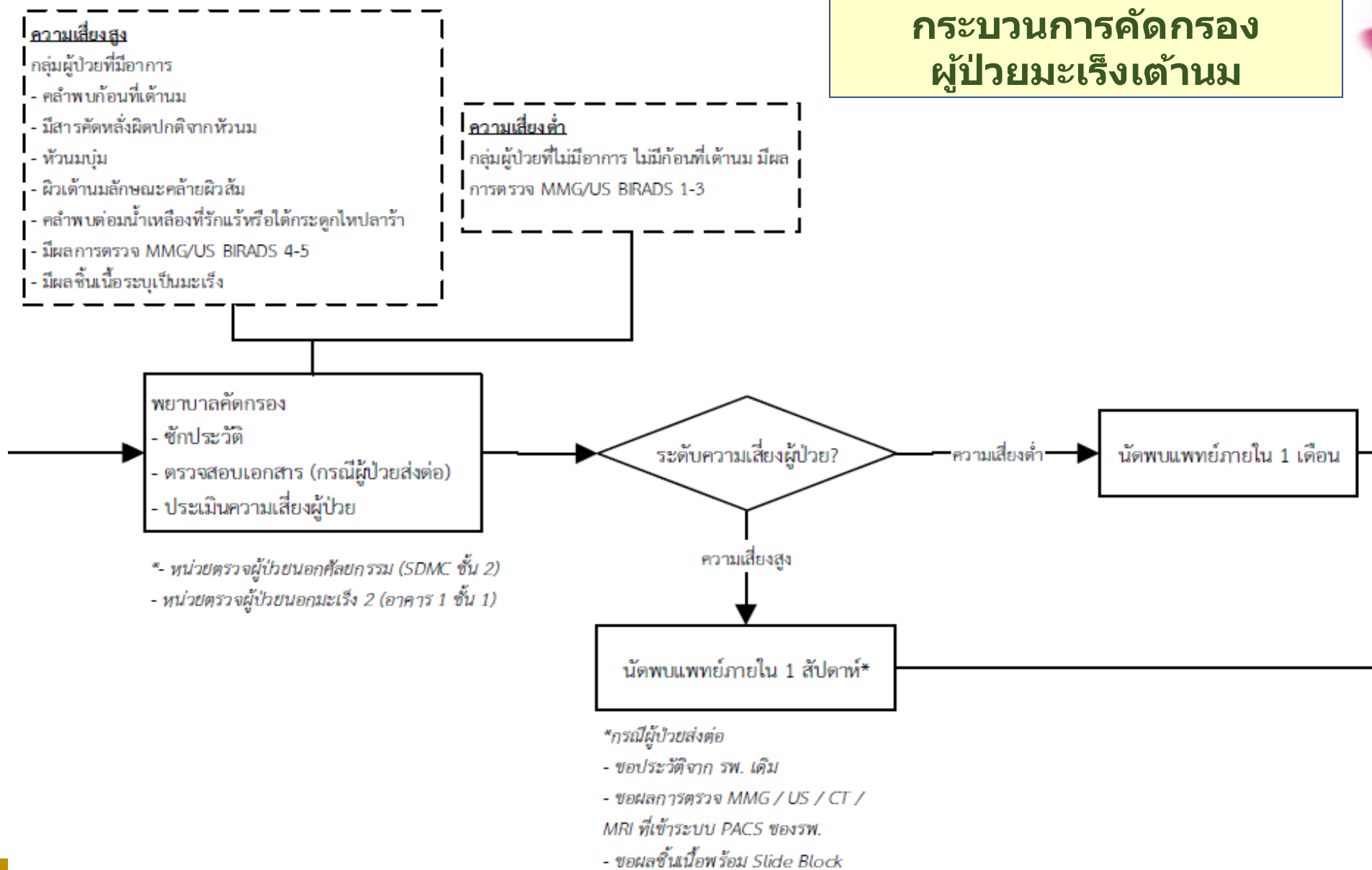
การวิเคราะห์แผนผัง Process Map

- จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยถูกส่งผ่านจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง
- จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยถูกส่งจากแผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่ง
- ความล่าช้าและสิ่งกีดขวางที่ชะลอหรือหยุดการเดินทางของผู้ป่วย
- เวลาที่ใช้ระหว่างแต่ละขั้นตอนในการเดินทางของผู้ป่วย (Wait time)
- เวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน (Task time)
- เวลาว่างขั้นตอนแรกและขั้นตอนสุดท้ายในการเดินทางของผู้ป่วย

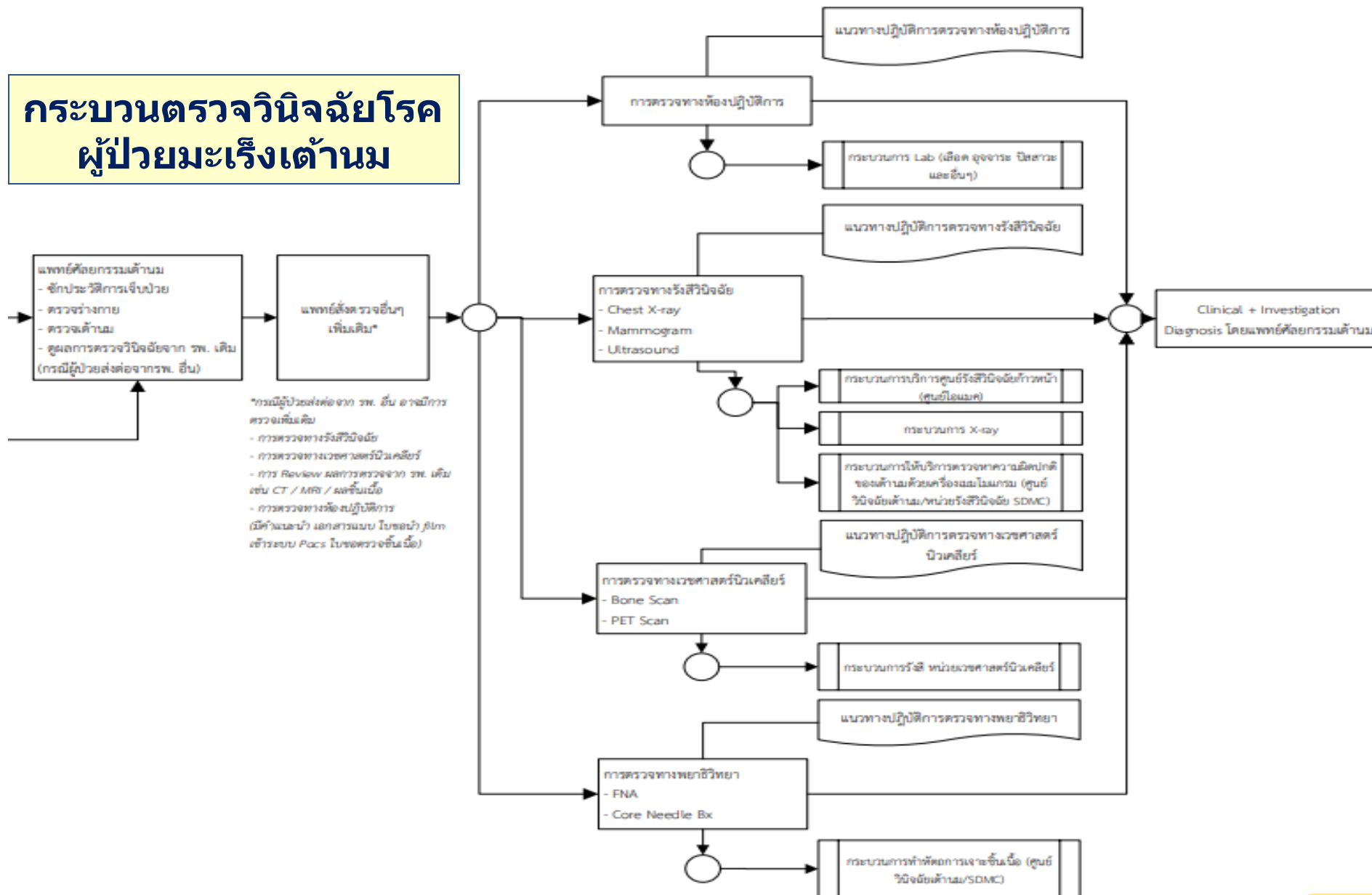
การวิเคราะห์การเดินทางของผู้ป่วย (Analysing the Patient Journey)

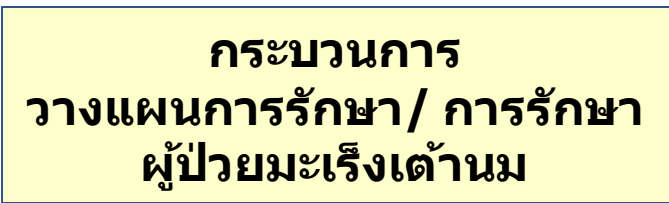
- จำนวนขั้นตอนที่ไม่เพิ่มมูลค่า (number of steps that add no value)
- การดูแลหรืองานซ้ำซ้อน (เช่น ผู้เชี่ยวชาญมากกว่าหนึ่งคนจัดทำเอกสารขั้นตอนเดียวกันหรือไม่)
- ปัญหาที่ผู้ป่วยเป็นผู้ระบุ
- ปัญหาสำหรับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ **patient journey** เช่น ทักษะและทรัพยากร

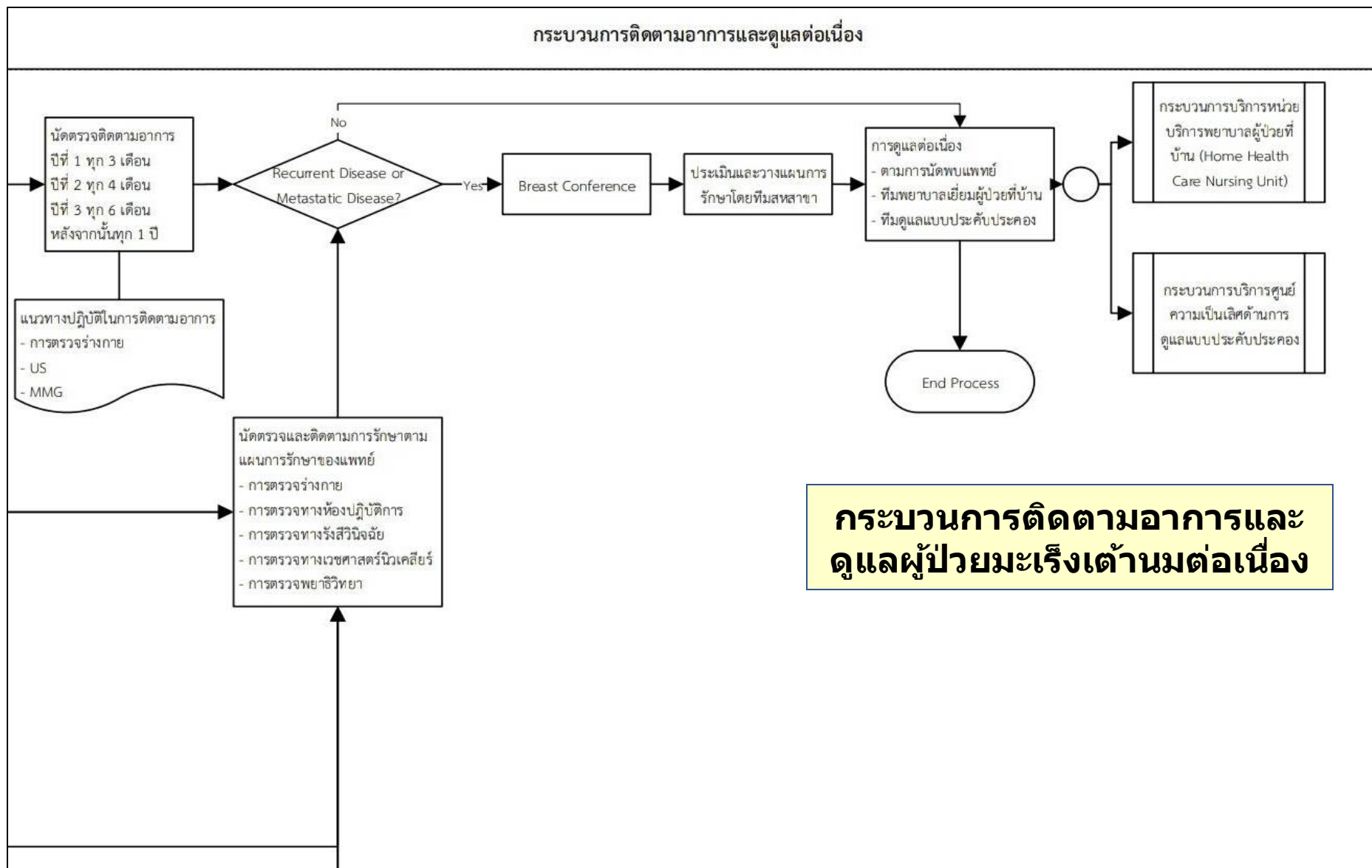
กระบวนการคัดกรอง ผู้ป่วยมะเร็งเต้านม



กระบวนการตรวจวินิจฉัยโรค ผู้ป่วยมะเร็งเต้านม







CQI : เรื่อง โครงการพัฒนาสื่อการสอนการดูแลขวดระบายน้ำเหลือง สำหรับผู้ป่วยมะเร็งเต้านมที่ได้รับการผ่าตัด



การบริหารข้อไหล่



กรณีมีขวดระบายน้ำเหลือง



การรัดสายระบายน้ำเหลือง



การเทน้ำเหลืองออกจากขวดระบาย

CQI : เรื่อง โครงการลด Visit ผู้ป่วยเตรียมผ่าตัด

Visitที่1	Visitที่2	Visitที่3	Visitที่4	Visitที่5	Visitที่6	Admit
ผู้ป่วยพบแพทย์มีแผนการรักษาโดยการผ่าตัด	พบแพทย์ฟังเสียง สังเกตุเสียง เอ็กซเรย์ปอด ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ - กำหนดวันผ่าตัด	พบแพทย์ฟังเสียง ผลเลือด ผล เอ็กซเรย์ปอด ผล ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ สอบถามโรคประจำตัว - ส่งปรึกษาแพทย์อายุรกรรม - ส่งปรึกษาแพทย์วิสัญญี	พบแพทย์อายุรกรรมประเมิน - ความเสี่ยงในการผ่าตัด - ยาที่ต้องรับประทานต่อเนื่อง ยาที่ต้องหยุดก่อนผ่าตัด	พบแพทย์วิสัญญีประเมินและเตรียมผู้ป่วยก่อนผ่าตัด	แพทย์ฟังเสียง การประเมินของแพทย์อายุรกรรม/ แพทย์วิสัญญี - ยืนยันวันผ่าตัด - คำแนะนำการเตรียมตัวก่อนผ่าตัด	นอนโรงพยาบาล

Visitที่1 Visitที่2 Visitที่3 Visitที่4 Visitที่5 Visitที่6 Admit

Visitที่1 **ตรวจแบบTele** (**Visitที่ 3+4+5+6**) Admit

หลังจากดำเนินโครงการและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ปรับขั้นตอน ใช้ระบบ Telemed และรวบบางขั้นตอนไว้ในวันเดียวกัน ปัจจุบันผู้ป่วยเตรียมผ่าตัดการเดินทางมาโรงพยาบาลลดเหลือเพียง 2 ครั้ง ก่อนการเข้ารับการผ่าตัด

ตัวชี้วัด	ก่อนการดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)		
			หลัง		
			ครั้งที่ 1 ม.ค.-ธ.ค. 63	ครั้งที่ 2 ม.ค.-ธ.ค. 64 ม.ค.-เม.ย. 65	ครั้งที่ 3 พ.ค.-ธ.ค. 65
จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาโรงพยาบาล	6 ครั้ง	≤3 ครั้ง	4 ครั้ง	3 ครั้ง	2 ครั้ง

หน่วยผู้ป่วยนอกคัลยกรรม

CQI : เรื่อง โครงการ ญาติพึงพอใจ ลดห่วงใย เมื่อได้ทราบสถานการณ์ผ่าตัด

ตัวชี้วัด	ก่อนดำเนินการ (ก.พ.65-มี.ค.65)	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
		หลัง			
		เป้าหมาย	ครั้งที่ 1 (ต.ค.65)	ครั้งที่ 2 (ก.พ.66)	ครั้งที่ 3 (มี.ค.66)
1.อัตราของญาติผู้ป่วยมีความวิตกกังวลและห่วงใยลดลง	100% ของญาติผู้ป่วยมีความวิตกกังวลและห่วงใย	≥95%	90%	95%	96%
2.ญาติผู้ป่วยพึงพอใจในการใช้งานระบบแจ้งสถานะการผ่าตัดอยู่ในระดับสูง	82% ของญาติผู้ป่วยต้องการให้เพิ่มช่องทางการแจ้งสถานะการผ่าตัด	≥95%	86%	96%	100%
3.จำนวนครั้งของการสอบถามสถานะการผ่าตัดของญาติผู้ป่วย	8-10 ครั้ง/วัน	≤1 ครั้ง/วัน	2 ครั้ง/วัน	2 ครั้ง/วัน	0-1 ครั้ง/วัน
4.ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการใช้งานระบบแจ้งสถานะการผ่าตัดอยู่ในระดับมาก	44 %ของผู้ปฏิบัติงานงานพึงพอใจในการให้ญาติมาสอบถามข้อมูลการผ่าตัด	≥95%	8%	84%	96%

ห้องผ่าตัดศัลยกรรม

