



เลขที่กลุ่ม 401

แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงาน (F-QF-001)

ส่วนที่ 1

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวด และที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☒ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด		
ด้านคลินิก (Clinical)	☐ Safe Surgery ☐ Infection Control ☐ Medication Safety ☐ อื่น ๆ (ไปกระดาษ).....	☒ Patient Care Process ☐ Line , Tube & Catheter ☐ Emergency Response
ด้านสนับสนุน (Non Clinical)	☐ ความปลอดภัย [Safety] ☐ ต้นทุน / ความคุ้มค่า [Cost]	☐ คุณภาพ / สิ่งสูญเปล่า [Quality (waste)*] ☐ ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Delivery]

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่กลุ่ม.....

วันที่รับข้อมูล.....

ส่วนที่ 2

1. ชื่อเรื่อง/โครงการ : พัฒนาแนวปฏิบัติการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมในหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์สิริกิติ์ 9/1

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

เมื่อแพทย์ลงความเห็นผู้ป่วยถึงแก่กรรม ขั้นตอนในการให้บริการพยาบาลภายหลังผู้ป่วยถึงแก่กรรมและเป็นการให้บริการครั้งสุดท้ายของผู้ป่วยรายนี้ คือ "การจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม" ซึ่งมีขั้นตอนในการปฏิบัติหลายขั้นตอนในหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์สิริกิติ์ 9/1 มีผู้ป่วยถึงแก่กรรมเป็นจำนวนน้อยทำให้กิจกรรมนี้นาน ๆ จะได้ปฏิบัติ โดยเฉพาะพยาบาลน้องใหม่หรือพยาบาลบางคนไม่เคยได้จำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม ทำให้ขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมไม่ครบทุกขั้นตอนและมักจะลืม เช่น การเขียนใบแจ้งมรณของแพทย์ การสอบถามญาติเกี่ยวกับการฉีดยาศพ การแจ้งที่เขตราชเทวี จำขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะแนะนำให้ญาติดำเนินการต่อหลังผู้ป่วยถึงแก่กรรมไม่ได้ เป็นต้น ทำให้ญาติเกิดความกังวลจากการได้ข้อมูลไม่ครบ เสียเวลาเพราะต้องรอเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วนถึงจะจำหน่ายผู้ป่วยออกจากหอผู้ป่วยได้และส่งผลให้ขั้นตอนเอาร่างผู้ถึงแก่กรรมออกจากโรงพยาบาลได้ช้า ซึ่งอาจทำให้ญาติเกิดความไม่พึงพอใจต่อการทำงานของพยาบาลหรือกรณีที่แพทย์เขียนใบแจ้งมรณไม่ครบต้องเสียเวลาตามแพทย์มาเขียนใหม่ทำให้แพทย์ไม่พึงพอใจ และในบางครั้งเจ้าหน้าที่ภายในหอผู้ป่วยไม่ทราบว่าขั้นตอนจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมนั้นถึงขั้นตอนไหนเมื่อญาติผู้ป่วยถาม ทำให้ญาติเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงถึงการปฏิบัติงานที่ไม่มีมาตรฐาน จากสถิติภายในหอผู้ป่วยพบว่า เจ้าหน้าที่พยาบาลมีความบกพร่องในขั้นตอนการจำหน่ายถึงแก่กรรมตามที่ได้กล่าวมาพบว่าเมื่อมีผู้ป่วยถึงแก่กรรมพยาบาลที่จำหน่ายผู้ป่วยจะมีปัญหาเกิดขึ้นแทบทุกครั้ง ประมาณ 3-4 รายใน 6 เดือน เช่น ลืมคืนยาที่อยู่ในกล่องยาในรถยา EMAR ลืมคืนยาในตู้เย็นยา ไม่ได้โทรศัพท์ทั้งดอาหารที่แผนกโภชนาการ ต้องทำการเปิดบัญชีใหม่เพื่อทำการคืนเงินให้ญาติผู้ป่วย ลืมคืนซอง film เก่า ทราบหลังจากญาติกลับไปแล้วและต้องโทรศัพท์ตามญาติผู้ป่วยมาเอาซอง film

ทางหอผู้ป่วยจึงได้ร่วมพัฒนาแนวปฏิบัติการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมในหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์สิริกิติ์ 9/1 เพื่อลดข้อผิดพลาดที่มักเกิดขึ้นจากการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม เพิ่มการทำงานที่เป็นระบบให้กับเจ้าหน้าที่ภายในหอผู้ป่วย และเพิ่มความพึงพอใจในการบริการให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

2. กรอบแนวคิดหรือการวิเคราะห์สาเหตุ (เอกสารแนบ 1-2)

3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อลดข้อผิดพลาดในการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม
- 2) เพื่อสามารถจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมได้ตามเวลาที่ตกลงร่วมกับญาติ
- 3) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พยาบาลในขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม
- 4) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของญาติในเกี่ยวกับขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม

3.2 กระบวนการการปรับปรุง

ภายหลังจากคณะกรรมการได้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมที่มีการดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนดและพยายามลืมนำปฏิบัติในขั้นตอนต่างๆในการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมออกจากหอผู้ป่วย จึงได้มีการแนวทางการแก้ไขปรับปรุงและการนำสู่การปฏิบัติ มีดังนี้

1) จัดการประชุมในวาระต่าง ๆ : ซึ่งมีวงรอบของการพัฒนา คือ PDSA โดยเริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561 และวันที่ 1 ธันวาคม 2561: เริ่มลง Implement ผู้ป่วยทุกรายที่ถึงแก่กรรมในหอผู้ป่วยศูนย์การแพทย์ศิริกิติ์ 9/1 นำข้อมูลจากการลง Implement มาวิเคราะห์ร่วมกัน หลังจากนั้นมีการนำเสนอข้อบกพร่องในแต่ละเดือนในที่ประชุมประจำเดือนในหอผู้ป่วยและนำมาแก้ไขเป็นระยะจนถึงปัจจุบัน

2) จัดทำแนวปฏิบัติการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์ศิริกิติ์ 9/1 โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภายในหอผู้ป่วย (เอกสารแนบ 3-4)

3) จัดทำแบบฟอร์มจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมในหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์ ศิริกิติ์ 9/1 (เอกสารแนบ 5) และเอกสารสำหรับญาติผู้ป่วยที่ถึงแก่กรรม (เอกสารแนบ 6)

4. แผนการดำเนินกิจกรรม (เอกสารแนบ 7)

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ (เอกสารแนบ 8)

6. ผลลัพธ์/ผลที่ได้จากการปรับปรุง

6.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำผลงานมาใช้ในการด้านคุณภาพบริการ/ด้านกลุ่มคน(ผู้รับบริการ) มีดังนี้

6.1.1 ด้านคุณภาพบริการคือ พยายามปฏิบัติงานโดยมีแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการดูแลผู้ป่วยที่ถึงแก่กรรมและดูแลญาติได้ดี เช่น การเช็ดตัวผู้ป่วยหลังเสียชีวิต การบอกข้อมูลและขั้นตอนต่าง ๆ ให้กับญาติทราบในทุกขั้นตอนเพื่อลดความกังวลให้ญาติ ระบบที่เกิดขึ้นทำให้ญาติมีความพึงพอใจในขั้นตอนการจำหน่ายอยู่ในระดับสูง อีกทั้งทำให้เจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยทุกคนสามารถปฏิบัติงานของตนเองในแต่ละหน้าที่ด้วยความมั่นใจเพราะมีแบบฟอร์มให้ปฏิบัติตามโดยการ Checklist และไม่เกิดข้อผิดพลาดขึ้น

6.1.2 ด้านบริการคือ ญาติมีความพึงพอใจในขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมและไม่เคยเกิดข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในหอผู้ป่วย อีกทั้งญาติบางท่านมีความประทับใจในบริการได้กลับมาขอบคุณเจ้าหน้าที่บนหอผู้ป่วยด้วยตัวเองและได้มาร่วมพิธีทำบุญประจำปีให้กับผู้เสียชีวิตที่ตึกศูนย์การแพทย์ศิริกิติ์

6.2 จัดทำแนวปฏิบัติการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์ศิริกิติ์ 9/1 โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและจัดทำแบบฟอร์มจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมในหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์ศิริกิติ์ 9/1 เพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นซึ่งทำให้ในหอผู้ป่วยมีการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานการพยาบาล

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

7.1) การทำงานเป็นทีมทำให้เกิดความสำเร็จในโครงการ

7.2) การวางแผนงานที่เป็นระบบมีผลทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานที่ชัดเจน

7.3) การพัฒนางานคุณภาพอย่างต่อเนื่องทำให้ได้งานที่มีมาตรฐาน

7.4) การเปิดใจยอมรับปัญหา และการหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง

8. การควบคุม/ติดตาม/ประเมินผล/การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

8.1) มีการติดตามผลและควบคุมให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติทุกขั้นตอน

8.2) กระตุ้นเตือนบุคลากรทุกคนในหอผู้ป่วยให้มีความตระหนักในการดูแลผู้ป่วยถึงแก่กรรมและญาติ

8.3) มีการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติในทุกเดือนเพื่อให้บุคลากรภายในหอผู้ป่วยรับทราบ

9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

เพิ่มตัวชี้วัดในเรื่องของระยะเวลาในการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมตรงตามที่ญาติต้องการ และภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมงภายหลังจากผู้ป่วยถึงแก่กรรม โดยขอความร่วมมือกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น หอพยาบาล การเงิน เป็นต้น

2. กรอบแนวคิดหรือการวิเคราะห์สาเหตุ

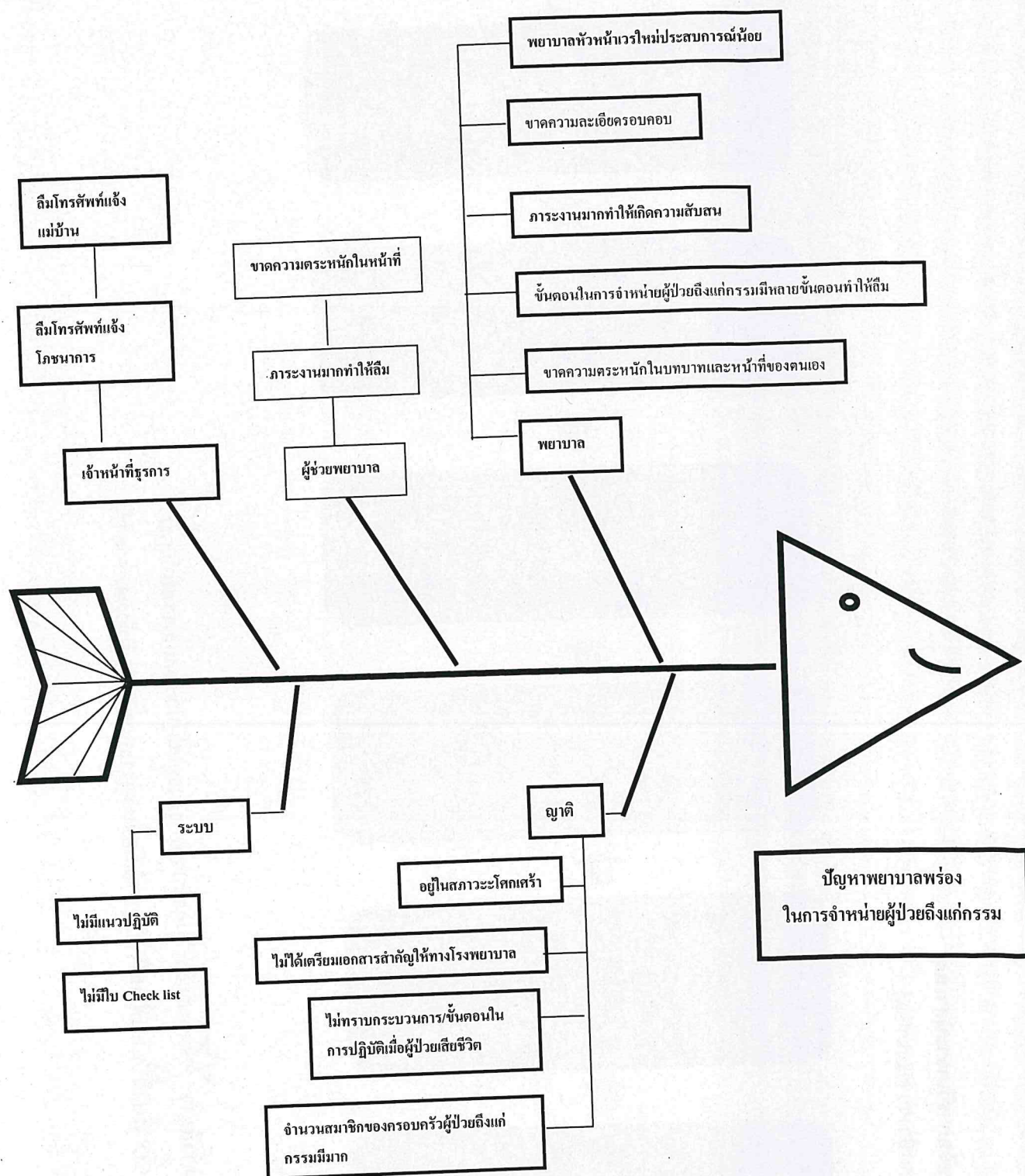
2.1 กระบวนการทำงาน (work flow)



หมายเหตุ รูปดาวสีขาว หมายถึง ในกระบวนการดูแลผู้ป่วยถึงแก่กรรมมีปัญหา
ผู้จัดทำจึงได้พัฒนา CQI เรื่องนี้ขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะทุกขั้นตอนมีข้อผิดพลาดได้

2.2 การวิเคราะห์ปัญหาโครงการ

ปัญหาพยาบาลพร้อมในการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม



แนวปฏิบัติการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมหรือผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์ศิริกิต 9/1

1. หน้าที่พยาบาลหัวหน้าเวร ให้ปฏิบัติดังนี้

1.1 การรายงานแพทย์

1.1.1 กรณีในเวลาราชการ ให้รายงานอาจารย์เจ้าของไข้ และ แพทย์เจ้าของไข้มา confirm ว่าผู้ป่วยเสียชีวิตและให้แพทย์ summary discharge พร้อมเขียนหนังสือรับรองการตาย

1.1.2 กรณีนอกเวลาตามแพทย์เวร มาconfirm ว่าผู้ป่วยเสียชีวิตแล้ว พร้อมบอกญาติให้รับทราบและเขียนหนังสือรับรองการตาย ส่วนใบ summary discharge ให้รายงานแพทย์เจ้าของไข้เขียนพ่วงนี้

1.2 ให้คำแนะนำญาติเกี่ยวกับ

1.2.1 การชำระค่ารักษาพยาบาลภายหลังผู้ป่วยถึงแก่กรรม

1.2.2 การติดต่อเพื่อขอทำใบมรณะบัตรที่หน่วยรับผู้ป่วยใน (ให้เจ้าหน้าที่ธุรการพาไปที่หน่วยรับผู้ป่วยในภายหลังได้จ่ายค่ารักษาพยาบาลเรียบร้อยแล้ว)

1.2.3 การเตรียมเอกสารต่าง ๆ เช่น สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ป่วยที่ถึงแก่กรรม และบัตรประชาชนของญาติที่จะได้ดำเนินการเรื่องแจ้งมรณะที่เขตราชเทวี เป็นต้น

1.2.4 เรื่องภายหลังผู้ป่วยเสียชีวิต 2 ชั่วโมงจะเคลื่อนย้ายศพออกจากหอผู้ป่วยไปห้องเก็บศพ

1.2.5 หลังจากญาติดำเนินการทุกอย่างเรียบร้อยแล้วให้กลับมาที่หอผู้ป่วยเพื่อทำการคืนห้อง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ญาติไม่ต้องรีบเก็บของ

1.2.6 ขั้นตอนต่าง ๆ ในห้องเก็บศพให้ติดต่อสอบถามข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ห้องเก็บศพ เช่น การติดต่อรถไปส่งศพ การติดต่อวัด เป็นต้น

1.2.7 กรณีผู้ป่วยถึงแก่กรรมนับถือศาสนาอิสลาม และต้องนำศพออกนอกเวลาราชการ โดยยังไม่มีใบมรณะบัตรต้องมีหนังสือรับรองการเป็นผู้นับถือศาสนาอิสลามจากจุฬาราชมนตรี หรือมัสยิด หรือใบอนุญาตให้นำศพออกนอกโรงพยาบาล จากสถานีตำรวจนครบาลพญาไท ส่วนค่ารักษาพยาบาลให้ติดต่อการเงินที่อาคารฉุกเฉินเพื่อดำเนินการ

1.3 ภายหลังจากที่แพทย์มา confirm การเสียชีวิตของผู้ป่วย ให้ผู้ช่วยพยาบาลทำความสะอาดร่างกายผู้ป่วยและแต่งตัวให้เรียบร้อย พร้อมให้เอกสารต่าง ๆ ออกให้หมด

1.4 สอบถามญาติเกี่ยวกับสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ป่วย/สำเนาบัตรประชาชนของผู้ป่วย/เสื้อผ้าผู้ป่วยที่ญาติเตรียมไว้ให้ใส่สำหรับหลังถึงแก่กรรม/ใบรับรองแพทย์/ใบประกันชีวิต/การฉีดยาศพ/การดำเนินการแจ้งขอใบมรณบัตรที่เขตราชเทวี

1.5 แจ้งเจ้าหน้าที่ธุรการ ว่าผู้ป่วยถึงแก่กรรมเพื่อดำเนินการต่อ

1.6 โทรศัพท์แจ้งห้องยาต่าง ๆ เช่น ห้อง ศูนย์การแพทย์ศิริกิต /ห้องยาระบบ PIVAS และทำการ Discontinued ประจำวันในคอมพิวเตอร์เพื่อการส่งยาขึ้นหอผู้ป่วย

1.7 แจ้งแผนกโภชนาการพร้อมทำการ Key งดอาหารในระบบคอมพิวเตอร์

2. หน้าที่ของ Medication nurse ให้ปฏิบัติดังนี้

2.1 นำยาของผู้ป่วยออกมาจากตู้เย็นยา/รถ EMAR/กล่องยา/ ลิ้นชักยาเสพติด (ยาเสพติดที่ซื้อเป็นของผู้ป่วย)

2.2 นำยาที่มาจากบ้านคืนญาติ(ในตู้ยาห้อง Med

2.3 ตรวจสอบยาในรถ shopping อาจมียาที่เตรียมจะคืนในเวรตึก/ยาที่ขึ้นมาประจำวัน ถ้ามีทำการ key ยาคืน และแจ้งเจ้าหน้าที่ธุรการนำยาไปคืนห้องยา

2.4 ตรวจสอบตรวจสอบป้าย barcode ในตะกร้าอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์และตะกร้า IV fluid ถ้ามีให้ key คืน ward

3. เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ธุรการ ให้ปฏิบัติดังนี้

3.1 โทรศัพท์แจ้งหน่วยแม่บ้านที่เบอร์ 1898 เพื่อจะได้คิดค่าใช้จ่ายภายในห้องและเมื่อญาติคืนห้องให้โทรแจ้งหน่วย แม่บ้านอีกครั้งเพื่อมาทำความสะอาดห้องให้พร้อมรับผู้ป่วยรายใหม่

3.2 โทรศัพท์แจ้งแผนกโภชนาการที่เบอร์ 1183 เพื่อตัดยอดค่าอาหาร

3.3 ทำการคิดค่ารักษาพยาบาลในใบ CS และระบบคอมพิวเตอร์ (ให้พยาบาลหัวหน้าเวรตรวจสอบก่อนส่ง)

3.4 ตรวจสอบของ film เก่า/เอกสาร จากโรงพยาบาลอื่น (บนหลังตู้และในตู้เวชระเบียน) นำออกมาวางที่เคาน์เตอร์ และแจ้งพยาบาล

3.5 ตรวจสอบยาในรถ shopping และตะกร้าที่ใส่ยาคืนประจำวัน ถ้ามีมอบให้ medication nurse key คืนยาพร้อม นำยาคืนห้องยา

3.6 โทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่การเงิน (Tel 1148 /1250) เพื่อเตรียมคิดค่ารักษาให้ผู้ป่วยและญาติไม่ต้องรอนาน

3.7 พาญาติไปการเงินเพื่อทำการชำระค่ารักษาพยาบาลและนำใบเสร็จมาให้พยาบาลที่หอผู้ป่วย เพื่อนำหนังสือ รับรองการตายไปติดต่อที่หน่วยรับผู้ป่วยใน

4. เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยพยาบาล ให้ปฏิบัติดังนี้

4.1 เช็ดตัวผู้ป่วยภายหลังแพทย์มาลงความเห็นถึงแก่กรรม พร้อมแต่งตัวด้วยชุดที่ญาติเตรียมไว้ให้

4.2 Key เรียบรถในคอมพิวเตอร์เมื่อญาติจะกลับบ้าน (กรณีต้องการรถของ)

4.3 เดือนญาติคืน Key card ที่ประชาสัมพันธ์ชั้น 1

หมายเหตุ

1. ขอเบอร์โทรศัพท์ญาติเพื่อติดต่อในการดำเนินการต่าง ๆ

2. กรณีผู้ป่วยเสียชีวิตนอกเวลา มีดังนี้

2.1 การคิดเงินต้องรยยอดรวมพร้อมนี้ในเวลา เนื่องจากการเงินปิด 20.00 น.

2.2 หนังสือรับรองการเสียชีวิตให้มาดำเนินการในวันรุ่งขึ้น

3. การเคลื่อนย้ายศพออกจากหอผู้ป่วยไปห้องเก็บศพ ให้ PN ไปส่ง 1 คน กรณีหลังเวลา 20.00 น.ไม่ต้องให้ PN ไปส่ง

4. หนังสือรับรองการเสียชีวิต จะให้ญาติภายหลังจากที่ได้รับใบเสร็จการชำระค่ารักษาพยาบาลเรียบร้อยแล้ว

5. เจ้าหน้าที่ธุรการพาญาติดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนการชำระค่ารักษา การติดต่อหน่วยรับผู้ป่วยใน เพื่อแจ้งทำใบ มรณบัตร ห้ามไม่ให้ญาติดำเนินการเอง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับญาติ

6. หน่วยรับผู้ป่วยใน เบอร์โทร.1156

7. สำนักงานเขตราชเทวี เปิดทำการเวลา 8.00-16.00 น.ทุกวันไม่เว้นวันหยุด

แบบฟอร์มจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมในหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์สิริกิติ์ 9/1

1. พยาบาลหัวหน้าเวร ปฏิบัติดังนี้	
1.1 สอบถามญาติเกี่ยวกับ.....	☐ สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ป่วย ☐ สำเนาบัตรประชาชนของผู้ป่วย ☐ ชุดเสื้อผ้าที่เตรียมไว้ ☐ ใบรับรองแพทย์ ☐ ใบประกันชีวิต ☐ การฉีดยาศพ ☐ การดำเนินการแจ้งขอใบมรณบัตรที่เขตราชเทวี
1.2 แจ้งเจ้าหน้าที่ธุรการ	☐ ผู้ป่วยถึงแก่กรรม ผู้ป่วยห้อง.....ชื่อ.....ถึงแก่กรรม
1.3 โทรศัพท์แจ้งห้องยา กรณีที่มียาดังนี้	1.3.1 ☐ ศูนย์การแพทย์สิริกิติ์ (Tel 0040) ชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับสาย..... 1.3.2 ☐ โทรศัพท์แจ้งห้องยาระบบ PIVAS (Tel 2824 /2825) ชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับสาย..... 1.3.3 ☐ Discontinued ยาประจำวันในคอมพิวเตอร์
1.4.แผนกโภชนาการ	☐ ทำการ key งดอาหารในระบบคอมพิวเตอร์
1.5 แจ้งแพทย์เจ้าของไข้/แพทย์เวร	☐ Confirm การเสียชีวิต * ☐ เขียนหนังสือรับรองการตาย * ☐ แพทย์ทำ summary discharge *(แพทย์เจ้าของไข้)
2. Medication nurse ปฏิบัติดังนี้	
2.1 นำยาของผู้ป่วยจากที่เก็บเพื่อทำการคืนยา ดังนี้	☐ ตู้เย็นยา ☐ รด EMAR ☐ กล่องยา ☐ ลิ้นชักยาเสพติด (ยาเสพติดที่ชื่อเป็นของผู้ป่วย) ☐ ยาที่เอามาจากบ้าน (เก็บไว้คืนญาติ) อยู่ในชั้นลอย เคาน์เตอร์ medication ☐ ยาในรถ shopping กับเจ้าหน้าที่ธุรการ (อาจมียาที่เตรียมจะคืนในเวรตึก/ยาที่ขึ้นมาประจำวัน) ☐ พยาบาลทำการ key ยาคืนและแจ้งเจ้าหน้าที่ธุรการนำยาไปคืนห้องยา ☐ ตรวจสอบป้าย barcode ในตะกร้าอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์และตะกร้า IV fluid ถ้ามีให้ key คืน ward *
3. เจ้าหน้าที่ธุรการ ปฏิบัติดังนี้	
3.1 โทรศัพท์แจ้งงานแม่บ้าน (Tel 1898) เวลา.....น.	☐ ครั้งที่ 1 หลังผู้ป่วยถึงแก่กรรม ผู้ป่วยห้อง.....ถึงแก่กรรม เจ้าหน้าที่งานแม่บ้านที่รับสายชื่อ..... ☐ ครั้งที่ 2 หลังจากญาติพร้อมคืนห้อง เจ้าหน้าที่งานแม่บ้านที่รับสายชื่อ.....เวลา.....น.
3.2 โทรศัพท์แจ้งแผนกโภชนาการ (Tel 1183) เวลา.....น.	☐ ผู้ป่วยห้อง.....ชื่อ.....ถึงแก่กรรม เจ้าหน้าที่ที่รับสายชื่อ.....
3.3	☐ ทำการคิดค่ารักษาพยาบาลในใบ CS และระบบคอมพิวเตอร์ (ให้ RN incharge ตรวจสอบ)
3.4	☐ ตรวจสอบยาในรถ shopping และตะกร้าใส่ยาคืนประจำวัน ถ้ามีมอบให้ medication nurse key คืนยาพร้อมนำยาคืนห้องยา
3.5 โทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่การเงิน (Tel 1148 / 1250) เวลา.....น.	☐ ผู้ป่วยห้อง.....ชื่อ.....ถึงแก่กรรม เจ้าหน้าที่การเงินผู้รับสายชื่อ.....และบอกข้อมูลรายละเอียดต่อไป ☐ แจ้งตัดยอดและขอยอดค่ารักษา ☐ คืนเครื่องมือแพทย์ ☐ คืนยา
3.6	☐ ตรวจสอบของ film เก่า/เอกสาร จากโรงพยาบาลอื่น (บนหลังตู้และในตู้เวชระเบียน) นำออกมาวางที่เคาน์เตอร์และแจ้งพยาบาล
3.7	☐ พยาบาลไปการเงินเพื่อทำการชำระค่ารักษาพยาบาลและนำใบเสร็จมาให้พยาบาลที่หอผู้ป่วย เพื่อนำหนังสือรับรองการตายไปติดต่อที่หน่วยรับผู้ป่วยใน
3.8	☐ พยาบาลไปหน่วยรับผู้ป่วยใน เพื่อดำเนินการติดต่อขอใบมรณบัตรที่เขตราชเทวี โดยมีเอกสารดังนี้ ☐ สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ป่วย ☐ สำเนาบัตรประชาชนของผู้ป่วย ☐ บัตรประชาชนของญาติที่จะดำเนินการ
4. ผู้ช่วยพยาบาล ปฏิบัติดังนี้	
4.1	☐ เมื่อญาติจะกลับบ้านให้สอบถามว่าต้องการรถของ
4.2	☐ key เรียงรถในคอมพิวเตอร์เมื่อญาติจะกลับบ้าน (กรณีต้องการรถของ)
4.3	☐ เดือนญาติคืน key card ที่ประจำสัมพันธ์ชั้น 1
4.4	☐ หลังจากญาติคืนห้องให้โทรศัพท์แจ้งงานแม่บ้าน (Tel 1898) เวลา.....น. (โดยให้ confirm กับธุรการก่อน)**
5.ระดับความพึงพอใจของญาติ (ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการครั้งนี้ในระดับใด)	
☐ น้อยที่สุด (1) ☐ น้อย(2) ☐ ปานกลาง (3) ☐ มาก (4) ☐ มากที่สุด (5)	
ชื่อพยาบาลหัวหน้าเวร.....ว.ด.ป.....	

เอกสารสำหรับญาติผู้ป่วยที่ถึงแก่กรรม

1. ภายหลังแพทย์ลงความเห็น"ถึงแก่กรรม" ผู้ช่วยพยาบาลจะทำความสะอาดร่างกายให้ผู้ป่วยที่ถึงแก่กรรมก่อนส่งลงไปห้องดับจิต ให้ญาติเตรียมเสื้อผ้าไว้สำหรับให้ผู้เสียชีวิตสวมใส่
2. ให้ญาติเตรียมเอกสารเพื่อมอบให้พยาบาล ดังนี้
 - 2.1 สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ป่วยที่ถึงแก่กรรมเพื่อที่แพทย์ใช้ประกอบในการเขียนหนังสือรับรองการตาย
 - 2.2 บัตรประชาชนของญาติที่จะดำเนินการเรื่องเอกสาร เช่น การแจ้งขอใบมรณบัตร เป็นต้น
3. หลังผู้ป่วยถึงแก่กรรม 2 ชั่วโมง ต้องย้ายไปที่ห้องดับจิต ให้ญาติไปส่งผู้ป่วยและเมื่อดำเนินการต่าง ๆ ให้เรียบร้อยให้กลับมาทำการคืนห้องที่เคาน์เตอร์พยาบาล
4. การชำระค่ารักษาพยาบาล เมื่อได้ยอดค่ารักษาพยาบาล พยาบาลจะแจ้งให้ทราบ (ญาติให้เบอร์โทรพยาบาลไว้เพื่อติดต่อให้ข้อมูลต่าง ๆ) และเจ้าหน้าที่ธุรการจะพาญาติไปชำระค่ารักษาพยาบาลที่การเงิน
5. สามารถสอบถามพิธีการต่าง ๆ ที่ห้องดับจิต เช่น การรดน้ำ การจองวัด การติดต่อเรื่องโลงศพ เป็นต้น
6. เมื่อญาติชำระค่ารักษาพยาบาลเรียบร้อยแล้วให้นำใบเสร็จมาให้พยาบาลที่เคาน์เตอร์ และพยาบาลจะมอบหนังสือรับรองการตาย เพื่อให้ญาตินำไปติดต่อที่หน่วยรับผู้ป่วยใน โดยจะมีเจ้าหน้าที่ธุรการพาไปติดต่อเพื่อขอทำใบมรณบัตร

หมายเหตุ

1. การแจ้งขอใบมรณบัตร
 - 1.1 กรณีญาติต้องการแจ้งขอใบมรณบัตร สามารถแจ้งที่เขตรักษาตัว ในเวลา 8.00-16.00 น. ไม่เว้นวันหยุด
 - 1.2 กรณีญาติให้ทางโรงพยาบาลจะดำเนินการให้ ค่าบริการ 200 บาท
2. เบอร์โทรหอผู้ป่วย 02-2011986 , 02-2011919

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ																				ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน
	ปี 2561						ปี 2562												ปี 2563		
	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค			
1. กำหนดตัวแทนในหอผู้ป่วยเพื่อปรึกษาหารือและหาแนวทางร่วมกัน	↕↕	↕↕																			
2. แต่งตั้งตัวแทนจากหอผู้ป่วย และพยาบาลทุกคนในหอผู้ป่วย	↕↕	↕↕																			
3. นัดประชุมเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาแนวปฏิบัติการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม	↕↕	↕↕																			
4. ร่วมกันจัดทำแนวปฏิบัติการพร้อมทั้งกำหนดแบบฟอร์มการเก็บตัวชี้วัดการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม		↕↕	↕↕																		
5. เก็บข้อมูลตัวชี้วัดการพัฒนาแนวปฏิบัติการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม			↕↕	↕↕															↕↕		
6. ประเมินผล				↕↕	↕↕														↕↕		

วางแผนงาน ↔

ปฏิบัติจริง ↔-----→

