



ชื่อ-สกุล นางสาวศิรินทรา นียาภรณ์/นางสาวกฤษณาญ์ ประศิลป์ไชย เบอร์ติดต่อ 0894782255 ภาควิชา/หน่วยงาน หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก

*ชื่อ-สกุล นางสาวศิรินทรา นียาภรณ์ รหัสบุคคล 005660 (ผู้ที่จะรับเงินโดยโอนผ่านบัญชี)

โปรดเขียน (✓) ในช่อง

☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite☒ ไม่ต้องการต่อยอดผลงานเป็น R2R

ชื่อเรื่อง ติดต่อย่างผ่าน Line OCAM

1.สภาพปัญหา/ก่อนปรับปรุง (Plan)

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก ให้บริการด้านการแพทย์แผนจีน มีหัตถการหลัก ได้แก่ การฝังเข็ม และการครอบแก้ว ด้านการแพทย์แผนไทย มีหัตถการหลัก ได้แก่ การนวดไทย แบบราชสำนัก การประคบสมุนไพร และการอบไอน้ำสมุนไพร จากสถิติผู้มารับบริการ ปี พ.ศ. 2564 มีผู้ป่วยที่ทำหัตถการครอบแก้วทั้งหมด 216 ราย เกิดภาวะแทรกซ้อนจากการทำหัตถการ ครอบแก้ว (ระดับความรุนแรงของแผลไหม้ Second degree burn) จำนวน 2 ราย และมีผู้ป่วย ทำหัตถการนวดไทยและประคบสมุนไพรทั้งหมด 437 ราย เกิดผู้ป่วยที่มีอาการข้างเคียงหลัง หัตถการ (มีไข้ ครั่นเนื้อครั่นตัว ระบายหลังนวด) จำนวน 10 ราย

สภาพการทำงานเดิม

จากแนวปฏิบัติการเข้ารับบริการของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก ก่อนผู้ป่วยจะ ได้รับการทำหัตถการการรักษาจากแพทย์ พยาบาลจะให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะทำ หัตถการ - หลังทำหัตถการ และการสังเกตอาการผิดปกติที่ควรแจ้งให้ทราบแก่ผู้ป่วยทุกราย ซึ่ง ภาวะแทรกซ้อนจากการทำหัตถการอาจเกิดขึ้นหลังทำหัตถการทันที หรือเกิดขึ้นภายหลังจากการ ทำหัตถการ 1 - 3 วัน ทางหน่วยงานจึงแนะนำให้ผู้ป่วยโทรศัพท์ปรึกษาเจ้าหน้าที่พยาบาลเรื่อง ภาวะแทรกซ้อนที่เกิดขึ้นเพื่อให้แพทย์ประเมินอาการ และให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตัวเบื้องต้น แก่ผู้ป่วย แต่เนื่องจากหน่วยงานเปิดทำการเฉพาะในเวลาเช้าราชการ ทำให้ผู้ป่วยบางรายที่พบ ภาวะแทรกซ้อนไม่สามารถโทรศัพท์ติดต่อทางหน่วยงานได้โดยทันที ผู้ป่วยจึงสามารถมาแจ้งกับ ทางหน่วยงานได้ เมื่อเป็นเวลาที่ทำการหรือมารับการบริการในครั้งถัดไป ซึ่งอาจทำให้เกิดความ ลำบากในการให้ความช่วยเหลือบรรเทาอาการผู้ป่วยได้

ปัญหาที่พบจากการทำงาน

1. ผู้ป่วยไม่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่พยาบาลเพื่อแจ้งภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการได้ทันที กรณีนอกเวลาทำการ
2. เจ้าหน้าที่พยาบาลได้รับแจ้งเกี่ยวกับอาการหรือภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการจากผู้ป่วยล่าช้า ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำเบื้องต้นและประเมินอาการภาวะแทรกซ้อนจากผู้ป่วยได้ ในทันที

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถแจ้งภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการและได้รับคำแนะนำเรื่องการปฏิบัติ ตัวได้ทันที
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลสามารถประเมินและให้คำแนะนำเบื้องต้นในการปฐมพยาบาลเพื่อ บรรเทาอาการหรือภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการได้ทันที
3. เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ร้อยละ 100 ผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการสามารถแจ้งอาการหรือภาวะแทรกซ้อน และได้รับคำแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัวได้ทันที
2. ร้อยละ 100 เจ้าหน้าที่พยาบาลสามารถประเมินและให้คำแนะนำเบื้องต้นในการปฐมพยาบาล เพื่อบรรเทาอาการหรือภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการแก่ผู้ป่วยทุกรายในทันที
3. ร้อยละ 95 ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการรับบริการ

3. ผลที่ได้จากการปรับปรุง/ ผลลัพธ์ (Check :ตรวจสอบผลลัพธ์)

1. ร้อยละ 100 ผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการสามารถแจ้งอาการหรือภาวะแทรกซ้อน ได้ทันที
2. ร้อยละ 100 เจ้าหน้าที่พยาบาลสามารถประเมินและให้คำแนะนำเบื้องต้นในการปฐมพยาบาล เพื่อบรรเทาอาการหรือภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการแก่ผู้ป่วยทุกรายในทันที
3. ร้อยละ 95 ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการรับบริการ

2.กระบวนการปรับปรุง/สภาพหลังปรับปรุง (Do)

สภาพการทำงานใหม่ /วิธีการทำงานใหม่

1. การวางแผน (Plan)

วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการพบว่า 1) ผู้ป่วยมีช่องทางการติดต่อหน่วยงานผ่านทาง โทรศัพท์เพียงช่องทางเดียว 2) ผู้ป่วยสามารถติดต่อหน่วยงานได้เฉพาะในเวลาเปิดทำการของหน่วยงาน เท่านั้น ทำให้หน่วยงานได้รับแจ้งเกี่ยวกับอาการหรือภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการจากผู้ป่วยล่าช้า

2. การปฏิบัติ (Do)

วงรอบการปรับปรุง	วิธีการปรับปรุง	ผลการปรับปรุง
สภาพการทำงานเดิม	ก่อนทำหัตถการพยาบาลจะให้ คำแนะนำวิธีปฏิบัติตัวหลังทำ หัตถการจึงได้จัดทำแผ่นพับให้ ผู้ป่วยหลังทำหัตถการโดยมีช่อง ทางการติดต่อคือโทรศัพท์ของ หน่วยงาน	ผู้ป่วยสามารถอ่านบททวนใน แผ่นพับได้ แต่กรณีมีข้อ สงสัยสอบถามหลังหน่วยงาน ปิดทำการทำให้ไม่สามารถ โทรศัพท์ติดต่อได้
การปรับปรุง วงรอบที่ 1	จัดทำ page Facebook เพิ่มช่องทางการติดต่อของ หน่วยงานเพื่อใช้ในการติดต่อ สอบถาม ให้ความรู้และ ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน	เนื่องจากพยาบาลของหน่วย จะเป็นผู้ดูแล page เอง จึง จะตอบข้อความในเวลา ราชการ และผู้ป่วยส่วนมาก ไม่สะดวกในการติดต่อ ผ่าน Facebook
การปรับปรุง วงรอบที่ 2	สร้าง Line Official Account เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถส่ง ข้อความ รูป คลิปวิดีโอ พูดคุย กับเจ้าหน้าที่และเพื่อให้ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ได้ทันที ลดปัญหาความล่าช้าใน การให้คำแนะนำผู้ป่วย	หลังจากเปิดให้ผู้ป่วย Add Line Official Account มี ผู้ป่วยแจ้งอาการหลังทำ หัตถการ เช่น อาการระบม หลังนวด เจ้าหน้าที่พยาบาล ได้ให้คำแนะนำกับผู้ป่วยได้ ทันที ซึ่งผู้ป่วยพึงพอใจใน การให้บริการเพราะรู้สึกว่ สะดวกรวดเร็ว

3. การตรวจสอบ (Check)

หลังจากเปิดให้ผู้ป่วย Add Line Official Account มีผู้ป่วยติดต่อผ่าน Line เฉลี่ย 15-20 ราย ต่อเดือน มีทั้งผู้ป่วยรายเก่าและรายใหม่ สอบถามข้อมูลต่างๆ เช่น ขั้นตอนการรับบริการ, สอบถามเส้นทาง มารับบริการ, การบริหารร่างกายเมื่อมีอาการปวดตามบริเวณต่างๆ, การทำนวดและการเลือนนวด เป็นต้น ทำให้หน่วยงานสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยมาเพื่อให้บริการได้หลากหลายมากยิ่งขึ้นด้วย

4. จัดทำมาตรฐาน (Act)

มีการจัดทำ One Point Lesson (เอกสารแนบ1) เรื่องขั้นตอนการให้คำปรึกษาผ่าน Line Official Account ของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยทราบถึงแนวทางการให้ คำปรึกษาและการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลให้คำปรึกษาผ่านช่องทางนี้

4. การจัดทำมาตรฐาน (Act)

- ☐ ยังไม่ได้จัดทำมาตรฐานการทำงาน(WI)/มาตรฐานการใช้งาน
- ☒ มีการจัดทำมาตรฐาน/มาตรฐานการใช้งาน รับผิดชอบโดยนางสาวศิรินทรา นียาภรณ์

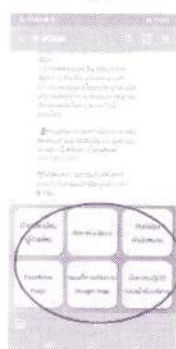
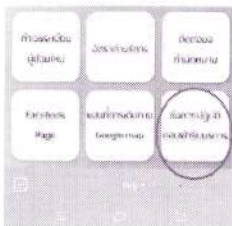
5.หลังเสร็จสิ้นโครงการท่านดำเนินการในการขยายผล อย่างไร

- ☐ ใช้เฉพาะตนเองเท่านั้น ☒ ใช้เฉพาะในหน่วยงานของท่าน
- ☐ ใช้ในหน่วยงานอื่นภายในคณะฯ

ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน) ศิรินทรา นียาภรณ์ลงชื่อ(หัวหน้า ภาควิชา/งาน/หน่วย) กฤษณาญ์ ประศิลป์ไชย

สังกัด หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก งานการพยาบาลบริการเฉพาะ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรามคำแหง

วัน / เดือน / ปี 29 พ.ย. 2565

	แบบฟอร์มบทเรียนหนึ่งประเด็น One Point Lesson	รหัสเอกสาร:
ชื่อเรื่อง: การให้คำแนะนำขั้นตอนการ ADD LINE หน่วยงานผู้ป่วย วันที่: 10 มีนาคม 2565		
ประเภท (Classification) ☒ ความรู้พื้นฐาน (Basic knowledge) ☐ ปัญหาที่เกิดขึ้น (Trouble cases) ☐ การปรับปรุงงาน (Improvement cases) ☐ ความปลอดภัย สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม (Safety/Health/Environment)		
หน่วยงาน: หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก สังกัด: งานการพยาบาลบริการเฉพาะ ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรามาริบัติ		
ผู้จัดทำ: นางสาวศิรินทรา นิยาภรณ์ ผู้ทบทวน: นางสาวกาญจนา ปานนอก		
เป้าหมาย (Purpose): เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานแนะนำการใช้งาน Line Official Account ของหน่วยงานแก่ผู้ป่วยเพื่อใช้เป็นช่องทางติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่		
Detail: 1  1.ติดโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ไว้ที่บริเวณห้องตรวจทุกห้อง 2  2.แนะนำให้ผู้ป่วย ADD Line โดยใช้วิธีสแกน QR CODE หรือ Line ID 483vclgw จากนั้นคลิก “เพิ่มเพื่อน” 3  3.โดยจะมีปุ่มเมนูด้านล่าง 6 เมนู ดังรูป 4  4.หากคลิกที่เมนูต่างๆ จะมีข้อมูลตามหัวข้อเมนู เช่น เมนูขอตรวจปฏิบัติตัวก่อนเข้ารับบริการ ดังรูป 5  5.หากต้องการสอบถามเรื่องอื่นๆ ก็สามารถพิมพ์ข้อความเพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้โดยตรงผ่านช่องทาง Chat		