



แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพประเภทรายบุคคล(KAIZEN)

(แบบฟอร์ม F-WI-RA-QS-201/03)

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่ผลงาน...../.....

วันลงทะเบียน.....

ชื่อ-สกุล น.ส. ปาริชาติ นนทะภา และ น.ส. ทศนีย์ ครองยุติ เบอร์ติดต่อ 02-2011797 Email Address Time.063196@gmail.com

ภาควิชา/หน่วยงาน หอผู้ป่วยจิตเวช งานการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลราชวิถี

ชื่อ-สกุล น.ส. ปาริชาติ นนทะภา รหัสบุคคล 017532 (ข้อมูลผู้รับเงินโอนเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านรหัสบุคคลกรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์ - กรุณาระบุให้ครบ)

หมายเหตุ :- ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

โปรดเขียน (✓) ในช่อง ☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite

(โปรดระบุ) ☒ ไม่ต้องการต่อยอดผลงานเป็น R2R ☐ *ต้องการต่อยอดผลงานเป็น R2R

ชื่อผลงาน บันทึกการใช้โทรศัพท์

1.สภาพปัญหาก่อนปรับปรุง

1.1 สภาพการทำงานเดิม และปัญหาที่พบจากการทำงาน

สภาพการทำงานเดิม

เนื่องจากผู้ป่วยจิตเวชมีมักปัญหาในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรม หอผู้ป่วยจิตเวชจึงไม่อนุญาตให้ผู้ป่วยใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัว แต่มีระบบให้ผู้ป่วยใช้โทรศัพท์สำนักงานของหอผู้ป่วยโทรติดต่อกับญาติโดยใช้บัตรโทรศัพท์ ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นผู้ต่อสายให้ และบันทึกการโทรแต่ละครั้งไว้ ปัญหาที่พบ คือผู้ป่วยมาขอโทรศัพท์เกินจำนวนครั้งที่ตกลงไว้ หรือโทรไปแล้วแต่บอกยังไม่ได้โทร เมื่อเจ้าหน้าที่จะยืนยันข้อมูลในใบบันทึกการโทรศัพท์ พบว่าข้อมูลไม่ครบถ้วน และไม่ชัดเจน เช่น ไม่มีการลงชื่อเจ้าหน้าที่ที่ต่อสายให้ ไม่ได้ลงเวลาการโทร หรือลงไม่ชัดเจน ทำให้ยืนยันข้อมูลกับผู้ป่วยไม่ได้ เกิดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย ผู้ป่วยหงุดหงิด ไม่พึงพอใจ

1.2 ระบุวัตถุประสงค์ในการดำเนินการครั้งนี้

- 1) เพื่อให้การบันทึกข้อมูลการโทรของผู้ป่วยครบถ้วน ชัดเจน
- 2) เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ในเรื่องโทรศัพท์

2.กระบวนการปรับปรุง/สภาพหลังปรับปรุง

2. สภาพการทำงานใหม่ /กระบวนการทำงานใหม่

1. ขั้นตอนการวางแผน (Plan) จากการสำรวจและรวบรวมปัญหา พบว่าผู้ป่วยมาขอโทรศัพท์เกินจำนวนครั้งและเจ้าหน้าที่ไม่สามารถยืนยันข้อมูลการโทรกับผู้ป่วยได้ชัดเจน หรือยืนยันได้ล่าช้า เนื่องจากข้อมูลที่บันทึกไว้ไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน เก็บข้อมูลช่วงเวลา ส.ค.-ต.ค. 2563 พบปัญหา 4-6 ครั้งต่อเดือน จากการวิเคราะห์สาเหตุพบว่าใบบันทึกการโทรศัพท์ของผู้ป่วยมีขนาดเล็กเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่ลงข้อมูลได้ไม่ชัดเจน ใบบันทึกมีข้อมูลที่จำเป็นไม่ครบถ้วน เช่น ชื่อเจ้าหน้าที่ เวลาที่ผู้ป่วยโทรศัพท์
2. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do) จัดทำใบบันทึกการโทรศัพท์ใหม่ เพิ่มช่องให้ลงข้อมูลที่จำเป็นได้ครบถ้วน ได้แก่ เวลาโทร และชื่อเจ้าหน้าที่ เพิ่มขนาดของใบบันทึกให้ใหญ่ขึ้น เพื่อให้ลงข้อมูลได้ชัดเจนขึ้น เริ่มนำมาใช้เดือน ม.ค.2564
3. ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) หลังจากนำใบบันทึกการโทรศัพท์แบบใหม่มาทดลองใช้ และเก็บข้อมูลช่วงเวลา ม.ค.-เม.ย.64 พบว่ามีกรลงข้อมูลการโทรศัพท์ของผู้ป่วยครบถ้วน ชัดเจน ลดอุบัติการณ์ที่ผู้ป่วยขอโทรศัพท์เกินจำนวนครั้งที่กำหนด ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ในเรื่องโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ทุกคนใช้ได้สะดวก และพึงพอใจในการใช้งาน
4. จัดทำมาตรฐาน (Act) ได้มีการจัดทำมาตรฐานการบันทึกการโทรศัพท์ของผู้ป่วยตามเอกสารแนบ 1 และนำมาใช้ตั้งแต่ เดือน พ.ค.2564 วางแผนเก็บข้อมูลจำนวนการใช้โทรศัพท์ของผู้ป่วยแต่ละเดือนเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบโทรศัพท์สำหรับผู้ป่วยต่อไป

3. ผลดำเนินการโครงการ

ผลดำเนินการ(เดือน/ ปี)			
ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อน ส.ค.-ต.ค. 63	หลัง ม.ค.-เม.ย.64
บันทึกข้อมูลการใช้โทรศัพท์ครบถ้วน/ชัดเจน	100%	80%	100%
จำนวนอุบัติการณ์ความขัดแย้งระหว่างผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่	≤ 1 ครั้ง/เดือน	4-6 ครั้ง/เดือน	0 ครั้ง
จำนวนอุบัติการณ์ผู้ป่วยโทรเกินจำนวน	0 ครั้ง	4-6 ครั้ง/เดือน	0 ครั้ง

4. มาตรฐานการทำงาน (โปรดระบุ)

☐ ไม่มีมาตรฐานการทำงาน(WI) / มาตรฐานการใช้งาน

☒ มีมาตรฐานการทำงาน(WI) / มาตรฐานการใช้งาน

5.การขยายผลกิจกรรม (โปรดระบุ)

☐ ใช้เฉพาะตนเองเท่านั้น

☒ ใช้เฉพาะในหน่วยงานของท่าน

☐ ใช้ในหน่วยงานอื่นภายในคณะฯ

☐ ใช้ในหน่วยงานอื่นภายนอกคณะฯ

ลงชื่อ (เจ้าของผลงาน) นางสาว ปรีติ นนทะภา
(นางสาวปรีชาติ นนทะภา)

ลงชื่อ (หัวหน้า ภาค/ฝ่าย/งาน/หน่วย) ว.ฟ.
(นางสาว พรทิพย์ ไชสะอาด)

สังกัด หอผู้ป่วยจิตเวช งานการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรามาริบัติ
27 เมษายน 2565

วิธีทำงาน เรื่อง การใช้โทรศัพท์ของผู้ป่วย	รหัสเอกสาร W-3NK-018 วันเริ่มใช้ 1 พฤษภาคม 2564	ฉบับที่ A แก้ไขครั้งที่ 1 หน้า 1/1
ผู้จัดทำ นางสาวปาริชาติ นนทะภา นางสาวทัศนีย์ ครองยุติ นางสาวพรทิพย์ ไชสะอาด วันที่ 25 เมษายน 2564	ผู้ทบทวนและอนุมัติ นางสาวดุสิตา สันติคุณาภรณ์ ตำแหน่ง หัวหน้างานการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต วันที่ 25 เมษายน 2564	

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยจิตเวชเกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์ของผู้ป่วยจิตเวช
2. เพื่อให้การบันทึกข้อมูลการโทรศัพท์ของผู้ป่วยถูกต้อง ครบถ้วน
3. เพื่อให้ผู้ป่วยจิตเวชได้ใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารกับญาติได้ตามมาตรฐานของหอผู้ป่วย

วิธีปฏิบัติ

1. พยาบาลที่รับผู้ป่วยใหม่แนะนำระเบียบการใช้โทรศัพท์ของหอผู้ป่วย ได้แก่
 - ผู้ป่วยสามารถโทรศัพท์ติดต่อญาติได้ผ่านระบบบัตรโทรศัพท์ที่ผู้ป่วยซื้อเอง โดยใช้โทรศัพท์สำนักงานของหอผู้ป่วยจิตเวช ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นผู้ต่อโทรศัพท์ให้
 - ผู้ป่วยสามารถโทรศัพท์ติดต่อญาติได้ วันละ 3 ครั้ง โดยเจ้าหน้าที่ต่อสายให้ และรับโทรศัพท์จากญาติได้วันละ 3 ครั้ง ครั้งละ 10 นาที ทั้งการโทรออกและรับสาย ในช่วงเวลา 7.30 น. ถึง 21.00 น ยกเว้นช่วงเวลามีกิจกรรมบำบัด
2. ผู้ช่วยพยาบาลเวรเข้านาไปบันทึกการโทรศัพท์ใบใหม่ติดไว้ที่กระดานบันทึกหน้าโทรศัพท์ทุกวัน เวลา 7.00 น.
3. เจ้าหน้าที่ผู้ต่อโทรศัพท์ให้ผู้ป่วย บันทึกข้อมูลการโทรศัพท์ ได้แก่ ชื่อผู้ป่วย ครั้งที่ วันที่/เวลา ชื่อเจ้าหน้าที่ ให้ชัดเจน
4. ไปบันทึกการโทรศัพท์ใบเก่าเก็บไว้ย้อนหลัง 1 วัน
5. รุกรการหอผู้ป่วยเดิมไปบันทึกการโทรศัพท์ที่ใกล้หมดตามจำนวน minimum - maximum

แบบบันทึกการโทรศัพท์ก่อนการปรับปรุง

บันทึกการใช้โทรศัพท์ของผู้ป่วย

วันที่

เตียง - ชื่อผู้ป่วย		ครั้งที่		
		1	2	3
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				

แบบบันทึกการโทรศัพท์หลังปรับปรุง

บันทึกการใช้โทรศัพท์ของผู้ป่วย

วันที่

เตียง - ชื่อผู้ป่วย		ครั้งที่					
		1		2		3	
		สนทนา	เวลา	สนทนา	เวลา	สนทนา	เวลา
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							