

เรื่อง ภาวะการครบลดการใช้โทรศัพท์

ผู้นำเสนอ นางสาวรัตนี ควรเดชะคุปต์

หน่วยประสานการส่งต่อผู้ป่วย งานบริหารการรักษายาบาล

ที่มาและเหตุผล

หน่วยประสานการส่งต่อผู้ป่วยทำหน้าที่ประสานการส่งต่อผู้ป่วยที่เกินศักยภาพ รพ.อื่น พยาบาลต้องสอบถามข้อมูลประวัติการเจ็บป่วยเพื่อรายงานแพทย์แต่ละสาขาวิชา ซึ่งมีหลายสาขาวิชา ในรายละเอียดของโรคซึ่งมีความซับซ้อน จำเพาะเจาะจงบางครั้งสอบถามข้อมูลได้ไม่ครบถ้วน ต้องโทรกลับไปสอบถามข้อมูลใหม่ ทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาล่าช้าหรือกรณีผู้ป่วยอาการวิกฤติอาจทำให้การช่วยชีวิตผู้ป่วยได้ไม่ทัน่วงที เพราะเสียเวลาในการโทรศัพท์กลับไปสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจึงได้พัฒนา แบบบันทึกตามกลุ่มรายโรคขึ้น ลดการโทรกลับไปถามข้อมูลเพิ่มเติม ลดปัญหาเรื่องความล่าช้าในการส่งต่อข้อมูล ประหยัดงบประมาณค่าโทรศัพท์ลง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีแนวทางการสอบถามข้อมูลตามกลุ่มรายโรคที่ครบถ้วนในการรับส่งต่อผู้ป่วย (Refer In)
2. เพื่อลดทรัพยากร ค่าโทรศัพท์ในการประสานงานการส่งต่อผู้ป่วย
3. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พยาบาลผู้ปฏิบัติงานต่อแบบบันทึกตามกลุ่มรายโรค

แนวทางดำเนินการ

วิเคราะห์สาเหตุ

พบว่าบริบท รพ. แต่ละรพ.แตกต่างกัน โรคบางโรคไม่ได้พบบ่อยๆ มีโรคใหม่ๆเกิดขึ้น ประสิทธิภาพพยาบาลแตกต่างกัน case fast track มีความเร่งรีบในการประสานงาน

ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน (เดือนปี)															
			หลังดำเนินการ															
			ปี 2561-2563															
			ระยะที่ 1				ระยะที่ 2				ระยะที่ 3							
			ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.ย.	ม.ก.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ก.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.ย.	ธ.ค.	ก.พ.
1.จำนวนครั้งของการโทรกลับไปสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเนื่องจากแบบบันทึกตามกลุ่มรายโรคข้อมูลไม่ครอบคลุม	≤ 3 ครั้ง/เดือน	60 ครั้ง	61	61	61	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	63	63
2) อัตราการโทรกลับลดลงมากกว่าหรือเท่ากับ 200 บาท/เดือน	≥ 200	ดีดลบ	20	18	16	18	3	4	3	4	3	4	2	2	2	0	0	0
3) ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่อแบบบันทึกตามกลุ่มรายโรค	≥ 85%	ไม่มีสถิติ	90%				95%									100%		

ผลลัพธ์

1. มีแบบบันทึกตามกลุ่มรายโรคจำนวน 12 กลุ่มรายโรคทำให้ระบบการทำงานรวดเร็วขึ้น
2. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่อแบบบันทึกตามกลุ่มรายโรคเท่ากับ 90-100 %ได้ตามเป้าหมาย
- 3.. จำนวนครั้งของการโทรกลับไปสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหลังดำเนินการลดลงตามเป้าหมายดังแผนภูมิแท่ง

ผลลัพธ์ตัวชี้วัด



ประโยชน์

- 1.การทำงานเป็นทีม
2. การมีแบบบันทึกในการปฏิบัติงานที่ดีช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วยให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐานเดียวกัน
- 3.การพัฒนากระบวนการงานอาจมีความยุ่งยากในช่วงแรกแต่เมื่อพัฒนาได้แล้วมีผลลัพธ์ที่ดีทำให้เจ้าหน้าที่เกิดขวัญกำลังใจ ความร่วมมือในการพัฒนางานคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

สรุป

การมีแบบบันทึกข้อมูลตามกลุ่มรายโรคขึ้น 12 รายโรค ช่วยให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้นมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ช่วยลดการโทรกลับไปสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อรายงานแพทย์จึงช่วยลดงบประมาณค่าโทรศัพท์ของหน่วยงานลงได้ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความพึงพอใจ

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ												ผู้รับผิดชอบ/บทบาท หน้าที่ของผู้รับผิดชอบ				
	ปี 2561				ปี 2562				ปี 2563								
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ก.ย.	ต.ค.		พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
1. ประชุมเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเพื่อ ปรึกษาหารือและหาวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพร่วมกัน	←→																วราวุฒิ ช่างเหล็ก
2. มอบหมายผู้รับผิดชอบ กำหนดบทบาทหน้าที่	←→																
3. กำหนดขอบเขตและกลุ่มรายชื่อโรคที่พึงพอใจ และ ข้อมูลที่เป็น 12 กลุ่มรายชื่อโรค	←→																
4. จัดทำบันทึกตามกลุ่มรายชื่อโรคทั้งหมด 12 กลุ่มรายชื่อ โรค พร้อมทั้งกำหนดแบบฟอร์มการเก็บตัวชี้วัด	←→																
5. ใช้แบบบันทึกตามกลุ่มรายชื่อโรคปฏิบัติงานจริง ระยะ โดยระยะที่ 1 ปรับแบบบันทึกใหม่ ระยะที่ 2 คัดจับ จากการรับส่งระหว่างบันทึก และปรับปรุงเพิ่มเติม เป็นระยะ																	
6. เก็บข้อมูลตัวชี้วัด																	
7. ประเมินผลและนำผลการพัฒนาตามวงจร PDCA																	
←→ วางแผนงาน																	
←→ ปฏิบัติจริง																	