

การเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลตนเองของผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ โดยใช้ Patient experience ปรับปรุงกระบวนการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง นางสาวอัญญิณี นันตะสุนทร หอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ/ฝ่ายการพยาบาล ศูนย์การแพทย์สิริกิติ์

หลักการและเหตุผล

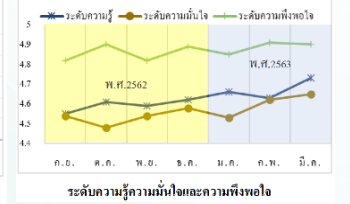
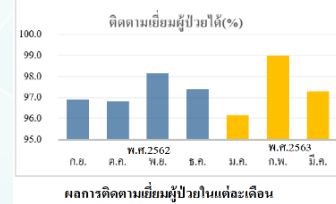
หอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจให้บริการผู้ป่วย Admit ไม่เกิน 24 ชั่วโมง
เห็นถึงความสำคัญของกระบวนการดูแลอย่างต่อเนื่อง (Continuing care process) ที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ จึงทำโครงการโทรศัพท์ติดตามเยี่ยมผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจและหลอดเลือด (Your Heart We Care เราห่วงใยหัวใจคุณ) เพื่อติดตามเฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนและให้ความรู้ในการปฏิบัติตัวหลังจากผู้ป่วยกลับบ้าน ลดความวิตกกังวลและสร้างความมั่นใจให้ผู้ป่วยและญาติ หอผู้ป่วยนำข้อมูลที่ได้จากการทำโครงการค้นหาความต้องการของผู้ป่วย (patient experience) เชิงรุก ผ่านการทำ Patient journey map & Pain Point ผู้ป่วยที่ admit ในหอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ มาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงโครงการ Your Heart We Care (เราห่วงใยหัวใจคุณ) ได้แก่ การเพิ่มจำนวนครั้งในการโทรศัพท์ติดตามเยี่ยมผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ จัดทำบัตรนัดโทรศัพท์ติดตามเยี่ยมผู้ป่วย (Your Heart We Care card) การทำ QR Code การให้ความรู้และการปฏิบัติตัว/ดูแลผลติดไว้ที่บัตรนัดติดตามเยี่ยมเป็นต้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้ป่วยและครอบครัวในการสังเกตภาวะแทรกซ้อนและการดูแลผล/การปฏิบัติตัวหลังทำหัตถการหัวใจได้ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของหน่วยงานและโรงพยาบาลรามาธิบดีเพิ่มขึ้น



ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัดผลสำเร็จ	ผลดำเนินการ			
	เป้าหมาย	ก่อนดำเนินการ	หลัง	
		ม.ค.-ก.ค. 2562	ครั้งที่1 ก.ย.-ธ.ค.62	ครั้งที่2 ม.ค.-มี.ค.63
ร้อยละการติดตามเยี่ยมผู้ป่วยหลังจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้านสำเร็จ	95	90.24	97.31	97.48
ระดับความรู้ในการปฏิบัติตัวหลังทำหัตถการหัวใจของผู้ป่วยและญาติ	4.5	N/A	4.59	4.67
ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติตัวหลังทำหัตถการหัวใจของผู้ป่วยและญาติ	4.5	N/A	4.54	4.60
ระดับความพึงพอใจการให้บริการของหอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจของผู้ป่วยและญาติ	4.5	4.29	4.86	4.89

หมายเหตุ * เกณฑ์การประเมินระดับ 1-5 (rolling scale)



วัตถุประสงค์

- 1) ติดตามเยี่ยมผู้ป่วยภายหลังจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้านสำเร็จได้มากกว่าร้อยละ 95
- 2) ผู้ป่วยและญาติมีความรู้ในการปฏิบัติตัวหลังทำหัตถการหัวใจ
- 3) ผู้ป่วยและญาติมีความมั่นใจในการปฏิบัติตัวหลังทำหัตถการหัวใจ
- 4) ผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจในการให้บริการของหอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ

ลักษณะโครงการ

แนวทางการดำเนินการ

วิเคราะห์ปัญหาจากสถิติ และVoice of Customer จากการค้นหาความต้องการของผู้ป่วย (patient experience) ในเชิงรุก ผ่านการทำ Patient journey map & Pain Point ออกมาเป็นข้อมูลปรับปรุงโครงการ Your Heart We Care (เราห่วงใยหัวใจคุณ) โดยการนำ QR Code การให้ความรู้และการปฏิบัติตัว/ดูแลผลติดไว้ที่บัตรนัดติดตามเยี่ยม



ประโยชน์ที่ได้รับ

หอผู้ป่วย	ผู้รับบริการ	ทีมแพทย์
หอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจได้รับ ความพึงพอใจในการให้บริการ	ผู้ป่วยมีความรู้ มีความมั่นใจในการดูแลผล/การปฏิบัติตัวหลังทำหัตถการหัวใจ	ทีมแพทย์ Cardio มีผู้ดูแลผู้ป่วยหลังทำหัตถการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการให้คำปรึกษาหลังจำหน่ายกลับบ้าน

สรุปผลโครงการ

ทีมงานพัฒนาโดยใช้องค์ความรู้เกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลความต้องการของผู้ป่วยเชิงรุกโดยใช้ประสบการณ์ของผู้ป่วย (patient experience) ทำให้รับทราบความต้องการของผู้ป่วยได้ครอบคลุม นำมาใช้ปรับปรุงโครงการโทรศัพท์ติดตามเยี่ยมผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ป่วยมีความรู้ มีความมั่นใจในการปฏิบัติตัวหลังทำหัตถการสวนหัวใจ และเพิ่มความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ป่วย