

Patient experience for effective person-centred care in post-cardiac catheterization care unit

ผู้นำเสนอ พว.สุภาพร อัครกิจพานิช และ พว.นงนภัส ฉะเจริญ
หอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์ลิบริตี้

ที่มาและเหตุผล หอผู้ป่วยให้การดูแลผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจทุกประเภทที่ต้องนอนโรงพยาบาลในระยะเวลาสั้น 6 - 24 ชั่วโมง ด้วยรูปแบบการบริการที่ต้องรับและจำหน่ายผู้ป่วยด้วยความรวดเร็วและแรงรับ ทำให้มีเวลาไม่มากนักที่จะเข้าไปดูแลหรือพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติ การที่ผู้ป่วยต้องทำหัตถการที่ไม่คุ้นเคย และมีความเสี่ยงอาจก่อให้เกิดความเครียดและวิตกกังวล ซึ่งส่งผลกระทบต่อรับรู้ การปฏิบัติตัวและการฟื้นฟูของโรค ความวิตกกังวลหรือความเครียด (pain point) ที่มีผลต่อผลลัพธ์ของการรักษา อาจมาจากในทุกๆขั้นตอนของการเข้ารับบริการ ตั้งแต่ออกจากบ้าน จนกระทั่งทำหัตถการเสร็จและนอนโรงพยาบาล การได้มาซึ่งความต้องการจากประสบการณ์ของผู้ป่วย (Patient Experience) ที่รวดเร็ว และครอบคลุมตลอดเส้นทางการมารับบริการของผู้ป่วยจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อการนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนากระบวนการบริการให้ตรงจุด และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

- 1 เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยที่มาทำหัตถการหัวใจได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างตรงจุด
- 2 เพื่อพัฒนากระบวนการดูแลผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ

ลักษณะโครงการและแนวทางดำเนินการ



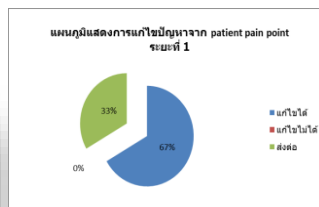
ประโยชน์ที่ได้จากโครงการ

ประโยชน์ต่อผู้ป่วย	ประโยชน์ต่อหน่วยงานและบุคลากร
1.การใช้ patient journey map ทำให้ทราบว่า ตั้งแต่ผู้ป่วยเดินทางจากบ้านมาถึง โรงพยาบาลนั้น ผู้ป่วย มีความตื่นตัว วิตกกังวล และกลัว มีการส่งต่อข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเตรียมตัวผู้ป่วยก่อนทำหัตถการอย่างเหมาะสม 2.ก่อให้เกิดโครงการ "เอาใจเขามาใส่ใจเราบรรเทาปวด" โดยจะนัดให้ผู้ป่วยที่ปวดเมื่อยหลังจากการถูกจำกัดให้นอนราบ	1.ทำให้ทราบว่าผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจที่ได้รับการดูแลรักษาที่หอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ มากกว่าร้อยละ 95 2.ปลูกฝังค่านิยม มุ่งเรียนรู้ ใฝ่คุณภาพ ร่วมสานภารกิจ คิดนอกกรอบ ให้กับทุกคนในทีม 3.เกิดความสำเร็จร่วมกันในการดำเนินโครงการของสมาชิกในทีม 4.เกิดการสร้างสัมพันธ์ที่ดี และการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและญาติ 5.มีการใช้ design thinking concept ในการพัฒนา 6.มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ และยังเป็น ก้าวแรกในการปูพื้นฐานไปสู่การวิจัยในงาน (R2R)

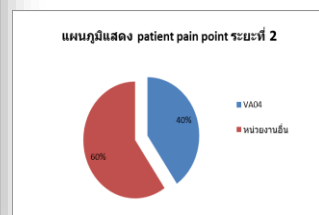
ตัวชี้วัดและผลการดำเนินการ

ตัวชี้วัด	เป้า หมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)		
		ก่อน ดำเนินการ	หลังดำเนินการ	
			ครั้งที่1 ต.ค.-พ.ย. 62	ครั้งที่2 ธ.ค. 62-มี.ค. 63
1.ร้อยละการนำข้อเสนอแนะของ ผู้ป่วยและญาติมาปรับปรุงทวนทางแก้ไขได้ทันที	≥ 50%	N/A	67	62
2.ร้อยละระดับความพึงพอใจที่ได้รับ การดูแลรักษาที่หอผู้ป่วยหลังทำ หัตถการหัวใจ	≥ 95%	90	97.2	97.6
3.ร้อยละการเกิดความผูกพันของ ผู้รับบริการ (Customer Engagement)	≥ 90%	N/A	N/A	100
4. ค้นหาความต้องการของผู้ป่วย ผ่านทาง Patient journey map และ patient pain point	≥ 50 ราย	N/A	12	87

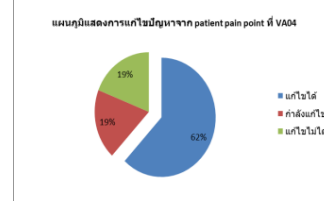
ผลลัพธ์ ระยะที่ 1



ระยะที่ 2



พบว่าได้ค้นหาความต้องการของผู้ป่วยผ่านทาง patient experience 12 ราย และมี patient pain point 3 เรื่อง ได้รับการแก้ไขสำเร็จ 2 เรื่อง (ร้อยละ 67) ส่งต่อห้องสวนหัวใจ 1 เรื่อง ยกตัวอย่างปัญหาที่ได้แก้ไขให้ผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดปลูกถ่ายหัวใจที่มี pain point ในการทำ biopsy เนื่องจากผู้ป่วยทุกข์ทรมานจากการแทงเข็มที่คอหลายครั้งเพื่อทำ heart biopsy ทำให้แสบวมและปวดมาก ได้นำ pain point นี้ไปปรึกษาร่วมกับทีมแพทย์ที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่การปรับปรุงโดยกำหนดให้แพทย์ที่มีความชำนาญทำหัตถการนี้ให้ผู้ป่วยในครั้งต่อไป



พัฒนาวิธีค้นหาความต้องการของผู้ป่วยผ่านทาง patient experience โดยใช้ patient journey map ควบคู่กับ patient pain point เพิ่มมากขึ้นเป็น 87 ราย มี patient pain point 52 เรื่อง ได้รับการแก้ไขในหน่วยงาน 21 เรื่อง แก้ไขได้ทันที 13 เรื่อง (ร้อยละ 62) กำลังแก้ไข 4 เรื่อง ส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 9 หน่วยงาน จำนวน 31 เรื่อง ส่วนหนึ่งเป็นปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านทรัพยากร และการบริหารจัดการเช่นที่จอดรถไม่มีเพียงพอ ซึ่งขณะนั้นคณะกำลังขยายพื้นที่จอดรถเพิ่มเติม

สรุป

การใช้ patient journey map และ patient pain point ทำให้ทราบความต้องการของผู้ป่วย ตั้งแต่เดินทางจากบ้านมาถึง โรงพยาบาล ว่าได้รับการบริการและพบเจอปัญหาอย่างไรบ้าง มีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และปรับปรุงบริการภายในหอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ และส่งต่อข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนากระบวนการบริการให้ตรงจุด และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจที่ได้รับการดูแลรักษา เกิดความผูกพันของผู้รับบริการ โดยผู้ป่วยจะกลับมาปรึกษาและแนะนำคนรู้จักให้มารักษาที่โรงพยาบาลรามาธิบดี