

พัฒนาการดูแลผู้ป่วยระยะประคับประคองรูปแบบ Double Case Manager

ผู้นำเสนอ พว.อินทิรา มหาวีรานนท์ และทีม

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการดูแลแบบประคับประคอง ศูนย์เพื่อความเป็นเลิศ

ที่มาและเหตุผล

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการดูแลแบบประคับประคอง (RPEC) เป็นหน่วยงานที่มีนโยบายหลักในการให้การดูแลและเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ แก่ผู้ป่วยและครอบครัวในระยะประคับประคอง เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแบบองค์รวม มีการใช้ระบบการปฏิบัติงานแบบพยาบาลผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ในการดูแลผู้ป่วยทุกรายที่ได้รับการปรึกษา จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาพบว่าผู้ป่วยบางรายเกิดปัญหาเร่งด่วน แต่ไม่สามารถติดต่อพยาบาลเจ้าของไข้เพื่อขอคำปรึกษาได้ จึงต้องพาผู้ป่วยมารับบริการที่แผนกฉุกเฉิน ทีม RPEC ได้ตระหนักถึงปัญหาในการติดต่อสื่อสารระหว่างพยาบาลเจ้าของไข้กับผู้ป่วยและครอบครัว จึงได้พัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ โดยผู้ป่วยทุกรายจะมีพยาบาลเจ้าของไข้ดูแลให้คำปรึกษาร่วมกัน 2 คน (Double Case Manager) เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการผู้ป่วยลดการมาโรงพยาบาลของผู้ป่วยโดยไม่จำเป็น

วัตถุประสงค์

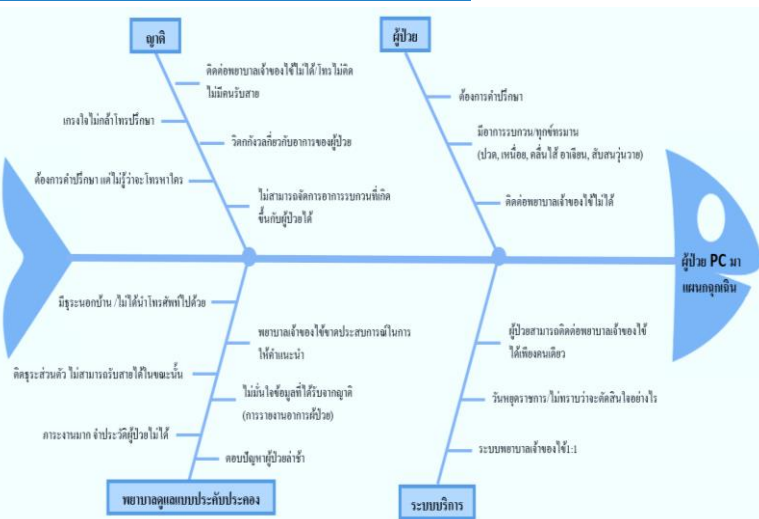
1. เพื่อเพิ่มช่องทางการให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและครอบครัว
2. เพื่อลดการมารับบริการที่แผนกฉุกเฉินด้วยอาการที่สามารถจัดการได้

แนวทางดำเนินการ

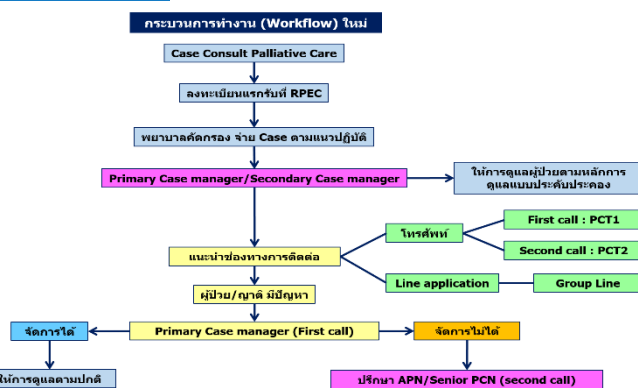
กระบวนการทำงาน (Workflow) เดิม



วิเคราะห์ปัญหา (Root Cause Analysis)



รูปแบบปฏิบัติงาน



ผลการปฏิบัติการ



ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ			
		ก่อน	หลัง		
			ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3
1.ผู้ป่วยและครอบครัวสามารถติดต่อพยาบาลเจ้าของไข้ได้เร็วขึ้น (นาที)	เร็วขึ้น	ไม่ได้เก็บข้อมูล	28	7	2
2.อัตราการมารับบริการที่แผนกฉุกเฉินหลังได้รับคำปรึกษา	ลดลง	26.3% (35/133)	22.5% (7/31)	6.7% (2/30)	5.5% (2/36)
3.อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วย/ครอบครัวต่อการบริการในระดับมาก	80 %	---	88.88%	90.90%	90.16%

สรุป

ผลที่ได้รับจากการพัฒนาโครงการ

1.ด้านผู้ป่วย

- ได้รับการประเมินและจัดการอาการในระยะท้ายอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว
- ลดการกลับเข้ามาใช้บริการซ้ำที่แผนกฉุกเฉิน
- ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการในวาระสุดท้ายของชีวิตอย่างสมศักดิ์ศรี

2. ด้านญาติผู้ดูแล

- มีช่องทางติดต่อขอความช่วยเหลือจากทีม และได้รับการช่วยเหลือในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยได้ทันเวลาที่
- ความวิตกกังวลลดลง
- มีความพึงพอใจมากขึ้น

3. ด้านผู้ปฏิบัติงาน (พยาบาลเจ้าของไข้)

- มีความมั่นใจในการประเมินและจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะมีระบบที่ปรึกษาแบบที่เลี้ยงคอยให้การช่วยเหลือ
- เพิ่มทักษะการทำงานให้มีความเชี่ยวชาญและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบ