

การพัฒนาการคัดกรองผู้ป่วยรายใหม่ด้านการแพทย์แผนจีน

พว.ศิรินทรา นิยาภรณ์และพว.อภิญญา ปุโณด

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก งานการพยาบาลบริการเฉพาะ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

หน่วยงานมีการให้บริการแบบผู้ป่วยนอกโดยมีบริการคลินิกด้านการแพทย์แผนจีน จากสถิติปี 2562 พบว่ามีการทำหัตถการด้านการแพทย์แผนจีนทั้งสิ้น 6431 ราย เป็นผู้ป่วยใหม่ 655 ราย โดยในกระบวนการปฏิบัติงานพยาบาลจะมีบทบาทด้านการคัดกรอง การให้คำแนะนำต่างๆ รวมทั้งการจำหน่ายผู้ป่วย จากการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่พบว่าผู้ป่วยบางรายมีความกังวลต่อขั้นตอนการรักษา บางรายมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนภายหลังได้รับคำแนะนำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อเข้ารับการทำหัตถการครั้งถัดไป นอกจากนี้เจ้าหน้าที่พยาบาลแต่ละรายมีวิธีการให้ข้อมูลแตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้เกิดความสับสนหรือความเข้าใจคลาดเคลื่อนได้

ขั้นตอนการปรับปรุง

ครั้งที่ 1

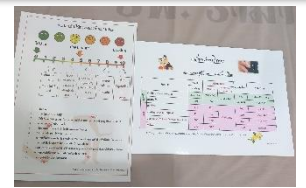
ปัญหา: แนวทางการให้คำแนะนำกับผู้ป่วยรายใหม่แตกต่างกันทำให้ใช้เวลานานและไม่ครบถ้วน

การปรับปรุง: ประชุมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน กำหนดแนวทางการให้คำแนะนำผู้ป่วยรายใหม่อิงตามเอกสารยินยอมรับการรักษา(ฟอร์ม ข.33)

ครั้งที่ 2

ปัญหา: เจ้าหน้าที่ใช้เวลาให้คำแนะนำเฉลี่ย 4.25 นาที ยังมีผู้ป่วยที่ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน

การปรับปรุง: จัดทำเอกสารประกอบการให้ข้อมูล ได้แก่ แผ่นพับโรคต่างๆ, คำรักษาพยาบาล และการประเมินระดับความปวด ดังรูป



ประเมินผล: ใช้แบบสอบถามเพื่อทบทวนความรู้ผู้ป่วยรายใหม่หลังได้รับคำแนะนำ ผู้ป่วยสามารถตอบแบบสอบถามหลังได้รับคำแนะนำได้ถูกต้องเป็นร้อยละ 87

ครั้งที่ 3

ปัญหา: เจ้าหน้าที่ใช้เวลาเพิ่มขึ้นเฉลี่ยเวลา 5.10 นาที เนื่องจากมีเอกสารหลายชิ้น และอธิบายได้ไม่ครบถ้วน ทำให้ผู้ป่วยเกิดความวิตกกังวล

การปรับปรุง: พิมพ์ขั้นตอนการรักษาในบัตรนัด และจัดทำเอกสารแผ่นพลิกประกอบการสอน ขนาดA4 จำนวน 15 หน้า โดยเพิ่ม QR CODE เอกสารต่างๆ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดาวน์โหลดข้อมูลไปศึกษาเพิ่มเติมที่บ้าน ดังรูป



ประเมินผล : เจ้าหน้าที่ใช้เวลาให้คำแนะนำเฉลี่ย 4.36 นาที และผู้ป่วยสามารถตอบแบบสอบถามหลังได้รับคำแนะนำได้ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 93

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วยรายใหม่มีความรู้ ความเข้าใจ ด้านการแพทย์แผนจีนก่อนเข้ารับบริการ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง
2. เพื่อลดระยะเวลาการให้คำแนะนำก่อนเข้ารับบริการด้านการแพทย์แผนจีนแก่ผู้ป่วยรายใหม่ ที่รับบริการด้านการแพทย์แผนจีน
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลสามารถคัดกรองผู้ป่วยรายใหม่ด้านการแพทย์แผนจีนอย่างถูกต้อง

ผลการปฏิบัติงาน

หัวข้อ	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)			
		ก่อนดำเนินการ	ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3
1. ผู้ป่วยรายใหม่มีความเข้าใจด้านการแพทย์แผนจีน โดยสามารถตอบแบบสอบถามเรื่องการเตรียมตัว ข้อห้าม ข้อพึงระวัง ก่อน ระหว่าง และหลังทำการหัตถการ	90%	80%	85%	87%	93%
2. ระยะเวลาในการให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวแก่ผู้ป่วยรายใหม่ที่รับการทำหัตถการด้านการแพทย์แผนจีน	5 นาที	4 นาที 25 วินาที	4 นาที 40 วินาที	5 นาที 10 วินาที	4 นาที 36 วินาที
3. จำนวนการคัดกรองผู้ป่วยรายใหม่ผิดพลาด (ครั้ง)	0	0	0	0	0

โอกาสพัฒนา

1. จัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อสื่อสารขั้นตอนการให้บริการและให้ความรู้เรื่องการรักษาด้านการแพทย์แผนจีน
2. สร้าง Line group สำหรับผู้ป่วยเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารในกรณีต้องการให้ข้อมูลและคำแนะนำเรื่องการรักษาปฏิบัติตัวหลังทำการหัตถการ หรือกรณีเมื่อผู้ป่วยข้อสงสัยสามารถสอบถามเจ้าหน้าที่
3. จัดทำคลิปวิดีโอเพื่อให้ความรู้เรื่องขั้นตอนการรับบริการและความรู้ขณะผู้ป่วยรอรับบริการ