

“พัฒนากระบวนการซักประวัติข้อมูลส่วนบุคคลในกลุ่มผู้ป่วยใหม่ที่มีเซลล์ผิดปกติที่ปากมดลูก”

นางเกตุแก้ว เจิงประเสริฐ และน.ส.วนิดา นิกะพิมพ์ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวชงานการพยาบาลสูติ-นรีเวชฯ

หลักการและเหตุผล

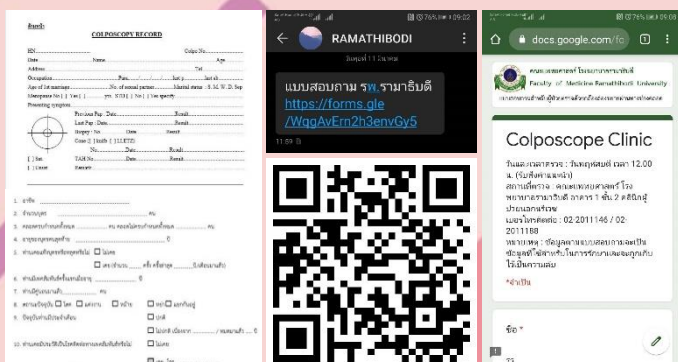
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวชให้บริการกลุ่มผู้ป่วยสตรีที่ภาวะมีเซลล์ผิดปกติที่ปากมดลูก จำนวน 358 รายต่อปี ซึ่งจะมีกลุ่มผู้ป่วยใหม่จำนวน 40 รายต่อเดือน กลุ่มผู้ป่วยใหม่ทุกรายต้องมีการซักประวัติเกี่ยวกับประวัติส่วนบุคคล ดังนี้คือ การมีเพศสัมพันธ์ การแท้งบุตร การคลอดบุตร จำนวนบุตร การมีประจำเดือนจำนวนน้อย การมีโรคติดเชื้อทางเพศสัมพันธ์ ซึ่งการซักประวัติส่วนตัวดังกล่าวถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นความลับของผู้ป่วย

ซึ่งเดิมที่พบปัญหาคือ กระบวนการซักประวัติและสถานที่ในการซักประวัติไม่เหมาะสม เนื่องจากสถานที่ไม่มีความเป็นส่วนตัว เจ้าหน้าที่ซักประวัติสอบถามข้อมูลด้วยน้ำเสียงที่ดัง ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกไม่ปลอดภัยต่อการให้ข้อมูลและเกิดความเขินอายได้ ในบางครั้งผู้ป่วยรู้สึกไม่พึงพอใจเกิดข้อร้องเรียนต่อเหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการเรื่องสิทธิผู้ป่วยด้านการปกปิดความลับของผู้ป่วย

จากสาเหตุที่กล่าวมาจึงได้มีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางเพื่อพัฒนาแนวทางการซักประวัติและข้อมูลส่วนตัวของผู้ป่วยใหม่ในคลินิกคอลโปสโคปี ให้มีความเหมาะสม เพื่อปกปิดความลับของผู้ป่วย เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริการ ทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจต่อระบบการบริการของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกนรีเวช

วัตถุประสงค์

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีแนวทางปฏิบัติกระบวนการทำงานในการได้ข้อมูลส่วนตัวของผู้ป่วยในรูปแบบใหม่
- 2) ลดเวลาและภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการสอบถามประวัติข้อมูลส่วนตัวของผู้ป่วย ทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาไปทำงานที่มีประโยชน์อื่นๆได้
- 3) ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการให้ข้อมูลส่วนตัวโดยไม่เกิดความรู้สึกเขินอาย



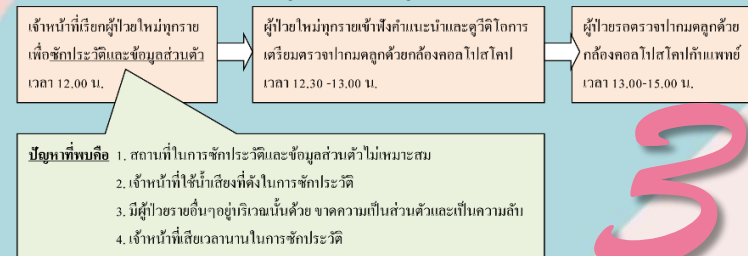
การซักประวัติแบบเดิม

การซักประวัติแบบใหม่

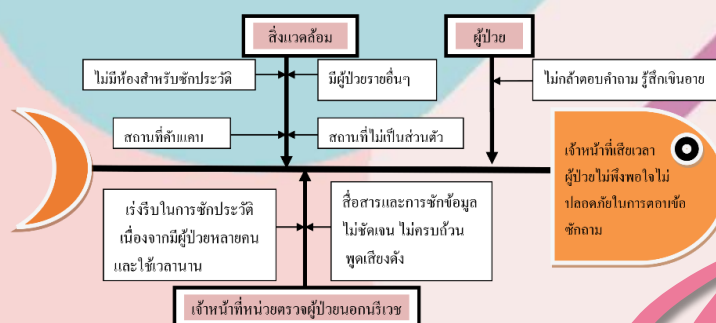
ผลลัพธ์เมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

- 1) ผู้ป่วยสามารถตอบคำถามได้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน
- 2) ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการตอบคำถามทาง Google Form ผ่านโทรศัพท์มือถือ
- 3) เจ้าหน้าที่ที่ใช้ระยะเวลาสั้นลงในการปฏิบัติงาน การสอบถามข้อมูลผู้ป่วย จึงทำให้สามารถมีเวลาไปทำประโยชน์อย่างอื่นได้
- 4) จัดทำเป็น Work Instruction (WI) เรื่องกระบวนการสอบถามข้อมูลผู้ป่วยใหม่ที่มีเซลล์ผิดปกติที่ปากมดลูก

กระบวนการทำงานของหอผู้ป่วยพิเศษสูติ - นรีเวช (Work flow)



การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)



กระบวนการทำงาน

- **แนวทางปฏิบัติเดิม** เจ้าหน้าที่เรียกผู้ป่วยใหม่ เวลา 12.00 น. มาซักถามประวัติและข้อมูลครั้งละ 1 ราย ใช้เวลาประมาณ 2-3 นาที พร้อมกรอกบันทึกข้อมูลลงในการ์ด Colposcope
- ข้อดี** (1) สถานที่ไม่เหมาะสม ไม่มีความเป็นส่วนตัว (2) ผู้ป่วยขาดความเชื่อมั่นต่อการตอบคำถาม (3) พยาบาลมีภาระงานเพิ่ม หากทำหน้าที่แทนเจ้าหน้าที่ (4) ผู้ป่วยไม่พึงพอใจต่อกระบวนการซักประวัติ/สถานที่
- **พัฒนาครั้งที่ 1** สร้างแบบสอบถามลงในกระดาษ และให้ผู้ป่วยทำแบบสอบถาม
- ข้อดี** (1) ผู้ป่วยตอบคำถามโดยอิสระ ไม่รู้สึกเขินอาย (2) ประหยัดเวลา
- ข้อดี** (1) เสียเวลาคัดลอกข้อมูลลงในการ์ด (2) ผู้ป่วยสูงอายุ ต้องช่วยในการตอบแบบสอบถาม (3) สิ้นเปลืองกระดาษ หลังคัดลอกข้อมูลจะถูกทิ้ง
- **พัฒนาครั้งที่ 2** นำเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ มาใช้ดำเนินการช่วยในการตอบแบบสอบถามผ่าน Link Web ของ Google form ส่งทาง SMS ให้กับผู้ป่วย ถ้าหากผู้ป่วยอยู่ที่โรงพยาบาลจะเป็นการ Scan QR Code เข้าสู่ระบบอีกครั้ง
- ข้อดี** (1) ผู้ป่วยไม่ต้องเสียเวลาทำแบบสอบถามก่อนลงทะเบียน (2) ผู้ป่วยสามารถตอบคำถามได้เองที่บ้าน เมื่อผู้ป่วยพร้อม (3) ประหยัดกระดาษที่ใช้ทำแบบสอบถาม (4) ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานหน้างานลง (5) ด้านการวิจัย สามารถเก็บวิจัยในผู้ป่วยใหม่ได้ง่ายขึ้น (6) ผู้ป่วยจะได้รับความรู้และแนวทางปฏิบัติตัว
- ข้อดี** (1) ผู้ป่วยสูงอายุ ไม่สามารถทำแบบสอบถามด้วยตนเองได้ (2) ผู้ป่วยที่ไม่มีโทรศัพท์ ไม่สามารถทำขั้นตอนนี้ได้ (3) ไม่สามารถดำเนินการได้ในผู้ป่วยทุกราย

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)		
		ก่อนดำเนินการ (ส.ค.-ต.ค. 62)	ดำเนินการครั้งที่ 1 (พ.ย.62-ม.ค.63)	ดำเนินการครั้งที่ 2 (ก.พ.-เม.ย.63)
1.อัตราการลดการใช้กระดาษ A5	>100%	80%	92%	100%
2.อัตราการลดระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ในสอบถามข้อมูลผู้ป่วย	>80%	0	67%	84%
3.อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการตอบคำถามทางโทรศัพท์มือถือผ่าน Link ทาง SMS	>80%	0	80%	90%

ขั้นตอนการส่งไฟล์งานมหกรรมคุณภาพ ประจำปี 2563

➤ โปรดลงทะเบียน เข้า Website งานสัปดาห์ทัศนศึกษา โดยเข้าไปที่เมนูขอใช้บริการสัปดาห์ทัศนศึกษา
ดังลิงก์นี้ https://intra9.rama.mahidol.ac.th/audiovisual/avservice/addcg_form.php

➤ เลือกกราฟิกคอมพิวเตอร์ กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ดังตัวอย่างด้านล่าง
โดยในช่อง **ชื่องาน หรือรายละเอียด** โปรดใส่รายละเอียดดังนี้

- ชื่อประเภทของโปสเตอร์
- หมายเลขโปสเตอร์
- ชื่อโปสเตอร์ให้ตรงกับชื่อเรื่อง
ในไฟล์ประกาศ
- แนบไฟล์งาน

➤ ในกรณีที่ไม่สามารถแนบไฟล์งานได้
ให้ส่งไฟล์งานมาที่
avrama.cg2019@gmail.com

➤ ดำเนินการเสร็จแล้วโทรแจ้งที่
หมายเลข 1702, 1739
คอมพิวเตอร์กราฟิก

ขอใช้บริการโปสเตอร์/สิ่งพิมพ์

ผู้ขอใช้บริการ ชื่อ-สกุล* (ชื่อ-นามสกุล)	สมชาย ช่าง สนั่น		
อีเมล*	somchaiK@gmail.com		
โทรศัพท์* (โทร) 225	โทรสาร* (โทร) 2294		
ภาควิชา/หน่วยงาน	งานพัฒนาคุณภาพงาน		
เพื่อใช้ (พิมพ์)	เลือกสิ่งพิมพ์: วิชาการ		
ชื่องาน หรือรายละเอียด*	1. ใส่ชื่อ ประเภทผลงานที่ส่งตามด้วยหมายเลขโปสเตอร์ 2. ใส่ชื่อผลงานให้ตรงกับที่ระบุไว้ในไฟล์ประกาศ เช่น CQI001การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ, Kaizen001 ใช้งานด้วยสีสัน		
[รายละเอียดงาน]			
เพื่อใช้ใน	☐ ต่างประเทศ		
ขนาด	A0 จำนวน แผ่น A3 จำนวน แผ่น A1 จำนวน แผ่น A4 จำนวน แผ่น A4 แนวตั้ง A2 จำนวน แผ่น A5 จำนวน แผ่น x cm จำนวน แผ่น		
งานที่ผลิต	โปสเตอร์วิชาการ ☐ ออกแบบ ☐ พิมพ์ ☐ **งานสัปดาห์ทัศนศึกษาไม่มีแผนผลิตสัปดาห์วิชาการ หน่วยงานควรนำเบิกได้ที่งานสารสนเทศ		
ไฟล์งาน	เลือกไฟล์สำหรับโปสเตอร์ ☐ เลือกไฟล์ ☐ !!!แนบไฟล์ทั้ง Power Point และ PDF!!! หรือ ☐ ส่งไฟล์ทาง Email ไปที่ avrama.cg2019@gmail.com ชื่อไฟล์แนบที่ส่ง Email: CQI001การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ, Kaizen001ใช้งานด้วยสีสัน		
ผู้ผลิต/ผู้ใช้งาน	☐ ตรวจสอบ/แก้ไขข้อมูล ☐ ใช้อื่น/ดูเอกสาร ☐ ไรเซอร์/ดูเอกสาร ☐ ธีรวิทย์/ดูเอกสาร ☐ สมศักดิ์/ดูเอกสาร ☐ ธีรศักดิ์/ดูเอกสาร		

ส่งงาน