งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567
บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

พัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาผู้ป่วยในการดูแลต่อเนื่องที่บ้านหลังจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล

ภิญโญ อุทธิยา

หน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้าน งานการพยาบาลสนับสนุนการรักษา ฝ่ายการพยาบาล

ที่มาและเหตุผล

โรงพยาบาลรามาธิบดีเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีโรคความรุนแรงและซับซ้อน ผู้ป่วยบางรายยังมีความจำเป็นต้องกลับไปดูแลตนเองต่อเนื่องที่บ้าน จึงต้องมีระบบให้คำปรึกษาการดูแลสุขภาพแก่ผู้ป่วยต่อเนื่องที่บ้าน พยาบาลที่มีหน้าที่ดังกล่าวจึงได้พัฒนากระบวนการให้คำปรึกษา ฯ ขึ้นมา เป้าหมายคือผู้ป่วยและผู้ดูแลมีช่องทางทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ขอรับคำคำปรึกษาได้ทันทีทั้งในเวลาและนอกเวลา ภาระงานพยาบาลไม่หนักเกินไป ทำให้พยาบาลมีความสุขกับการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับคำปรึกษาได้อย่างรวดเร็ว
2. เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถจัดการปัญหาหลังขอคำปรึกษาได้ถูกต้อง
3. เพื่อให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีความพึงพอใจ
4. เพื่อให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจระบบการให้คำปรึกษา

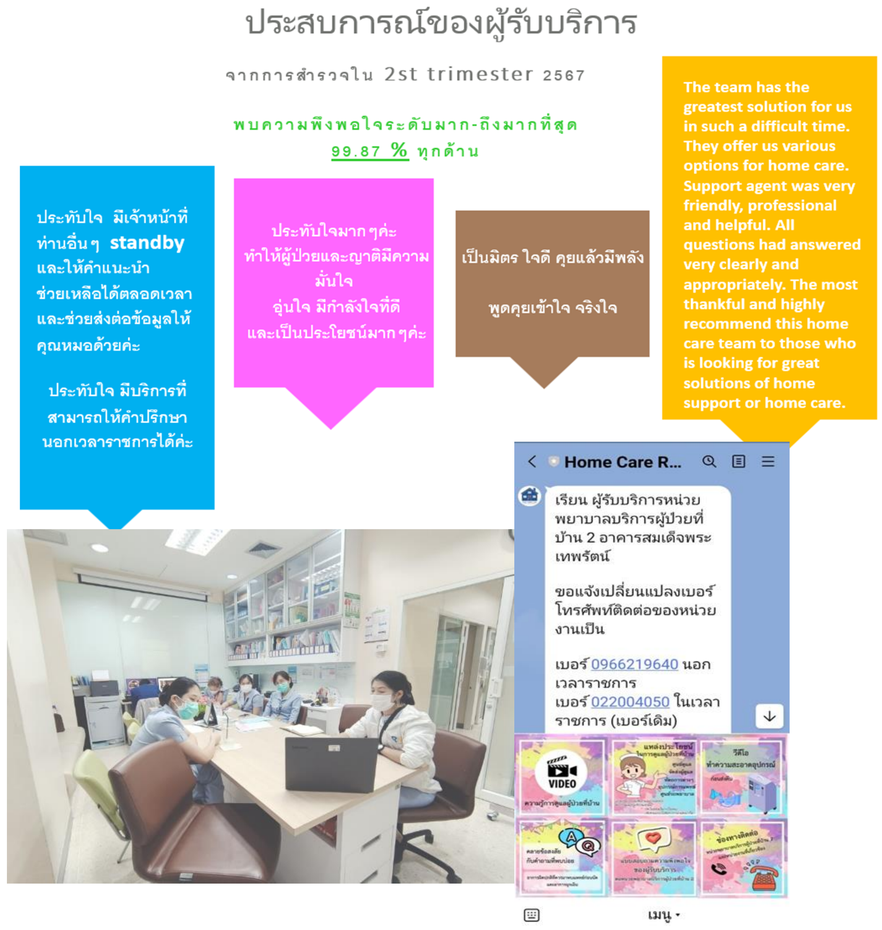
ลักษณะโครงการ

- <u>พัฒนาครั้งที่1:</u> ให้คำปรึกษาโดยใช้**เบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวของพยาบาลเจ้าของไข้**ในเวลาและ **line** หน่วยงานนอกเวลา และตอบกลับ line ในวันทำการถัดไป
- <u>พัฒนาครั้งที่ 2:</u> ให้คำปรึกษาโดยใช้**เบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวของพยาบาลเจ้าของไข้เฉพาะในเวลา** และ **พัฒนา line official** ให้เป็นแหล่งความรู้ในการดูแลผู้ป่วยทั่วไปและการจัดการอาการฉุกเฉินเบื้องต้นที่บ้าน และขอความร่วมมือพยาบาลเจ้าของไข้ทุกคนร่วมให้คำปรึกษานอกเวลา
- <u>พัฒนาครั้งที่ 3:</u> ใช้เบอร์โทรศัพท์ **smart phone ของหน่วยงาน 1 เบอร์** ในการคำปรึกษา **ตลอด 24 ชั่วโมง** มีการ**จัดเวรการให้คำปรึกษานอกเวลาราชการ update ข้อมูลสุขภาพ** ใน line official ทุก 6 เดือน มีการ**สื่อสารข้อมูลให้คำปรึกษาระหว่างพยาบาลเวรนอกเวลาและพยาบาลเจ้าของไข้**ในทุกวันตอนเช้า และทีมพยาบาลร่วมกัน discuss case เพื่อพัฒนาการดูแลผู้ป่วย

ผลการปฏิบัติการ

- ผู้ป่วยได้รับคำปรึกษาภายใน 5 นาทีเพิ่มขึ้นจาก 46% เป็น 97%
- ผู้ป่วยสามารถจัดการปัญหาหลังขอคำปรึกษาจาก 52% เป็น 96%
- ผู้ป่วยและครอบครัวมีความพึงพอใจระดับมาก 97%
- พยาบาลเกิดความพึงพอใจระบบการให้คำปรึกษาในระดับมาก 95%

ประโยชน์/การขยายผล



- จัดทำมาตรฐานในการทำงาน และมีการแจ้งไปยังหอผู้ป่วยในหอผู้ป่วยวิกฤต และหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก เพื่อรับทราบการบริการให้คำปรึกษาของหน่วยงานให้แก่ผู้ป่วย

สรุป

- จากการพัฒนาระบบให้คำปรึกษา ฯ ส่งผลให้ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการตอบกลับคำปรึกษาทันท่วงที สามารถจัดการปัญหาได้ที่บ้าน เกิดความพึงพอใจ และพยาบาลมีความสุขในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น