



งานมหกรรมคุณภาพ
(Quality Conference) ครั้งที่ 30
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สูเส้นทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience

ญาติพึงพอใจ ลดห่วงใย เมื่อได้ทราบสถานะการผ่าตัด

พว.สุพัฏฐา คำเอื้อย และ พว.ฐิตาพร กล่อมสกุล
ห้องพักฟื้นศัลยกรรม งานการพยาบาลห้องผ่าตัด

ที่มาและเหตุผล

ห้องผ่าตัดศัลยกรรมมีจำนวนผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการผ่าตัดเฉลี่ยวันละ 30 รายต่อวัน โดยห้องพักฟื้นศัลยกรรมมีหน้าที่ในการรับ-จำหน่ายผู้ป่วยที่เข้ามารับการผ่าตัดและดูแลผู้ป่วยในห้องพักฟื้นหลังผ่าตัดจนกระทั่งจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน

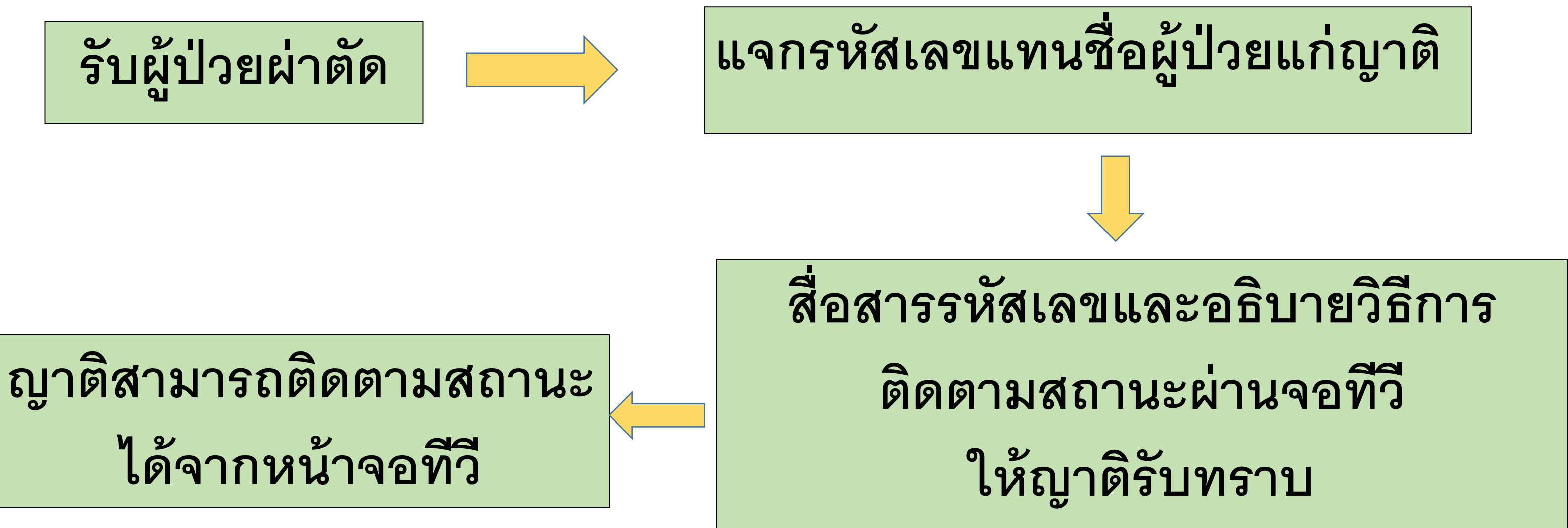
ปัญหาที่พบของทีมผู้ปฏิบัติงาน คือ หน่วยงานไม่มีช่องทางการแจ้งสถานะการผ่าตัดของผู้ป่วยเพื่อสื่อสารกับญาติผู้ป่วยอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ให้ญาติเข้ามาสอบถามข้อมูลการผ่าตัดด้วยตนเองเพียงอย่างเดียว นำมาสู่การเก็บสถิติข้อมูลนับจำนวนครั้งในการติดต่อสอบถามสถานะการผ่าตัดของญาติผู้ป่วย ตั้งแต่วันที่ 1 ก.พ.65 ถึงวันที่ 31 มี.ค.65 พบว่า มีญาติผู้ป่วยผ่าตัดเข้ามาสอบถามสถานะการผ่าตัด ทั้งหมด = 217 ครั้ง เฉลี่ย 10-12 ครั้ง/วัน บางครั้งในผู้ป่วยรายเดียวกันมีญาติมาติดต่อสอบถามความคืบหน้าการผ่าตัดซ้ำมากกว่า 3 ครั้ง เนื่องจากต้องรอคอยอยู่หน้าห้องผ่าตัดเป็นเวลานาน และไม่ทราบความคืบหน้าของการผ่าตัดทำให้มีวิตกกังวล นอกจากนี้การที่มีญาติผู้ป่วยเข้ามาติดต่อสอบถามบ่อยครั้ง ได้ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ที่กำลังให้บริการผู้ป่วยรายอื่นอยู่เช่นกัน

ทีมผู้ปฏิบัติงานเห็นถึงความสำคัญของปัญหาเหล่านี้ จึงได้ทำการพัฒนาระบบการแจ้งสถานะการผ่าตัด เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยคาดหวังให้ญาติได้รับทราบสถานะการผ่าตัดของผู้ป่วยตามระยะการผ่าตัด เพื่อลดความวิตกกังวล ความห่วงใย และเพิ่มความพึงพอใจต่อระบบบริการผ่าตัดของโรงพยาบาล รวมทั้งต้องการลดจำนวนครั้งในการเข้ามาติดต่อสอบถามสถานะการผ่าตัดของญาติเพื่อลดการรบกวนหรือขัดจังหวะในการให้บริการผู้ป่วยรายอื่น

วัตถุประสงค์

- 1. ลดระดับความวิตกกังวลและห่วงใยของญาติผู้ป่วย
- 2. ญาติผู้ป่วยพึงพอใจต่อการใช้งานระบบแจ้งสถานะการผ่าตัด
- 3. ลดจำนวนครั้งของการสอบถามสถานะการผ่าตัดของญาติผู้ป่วย
- 4. ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในการใช้งานระบบแจ้งสถานะการผ่าตัด

แนวทางดำเนินการ

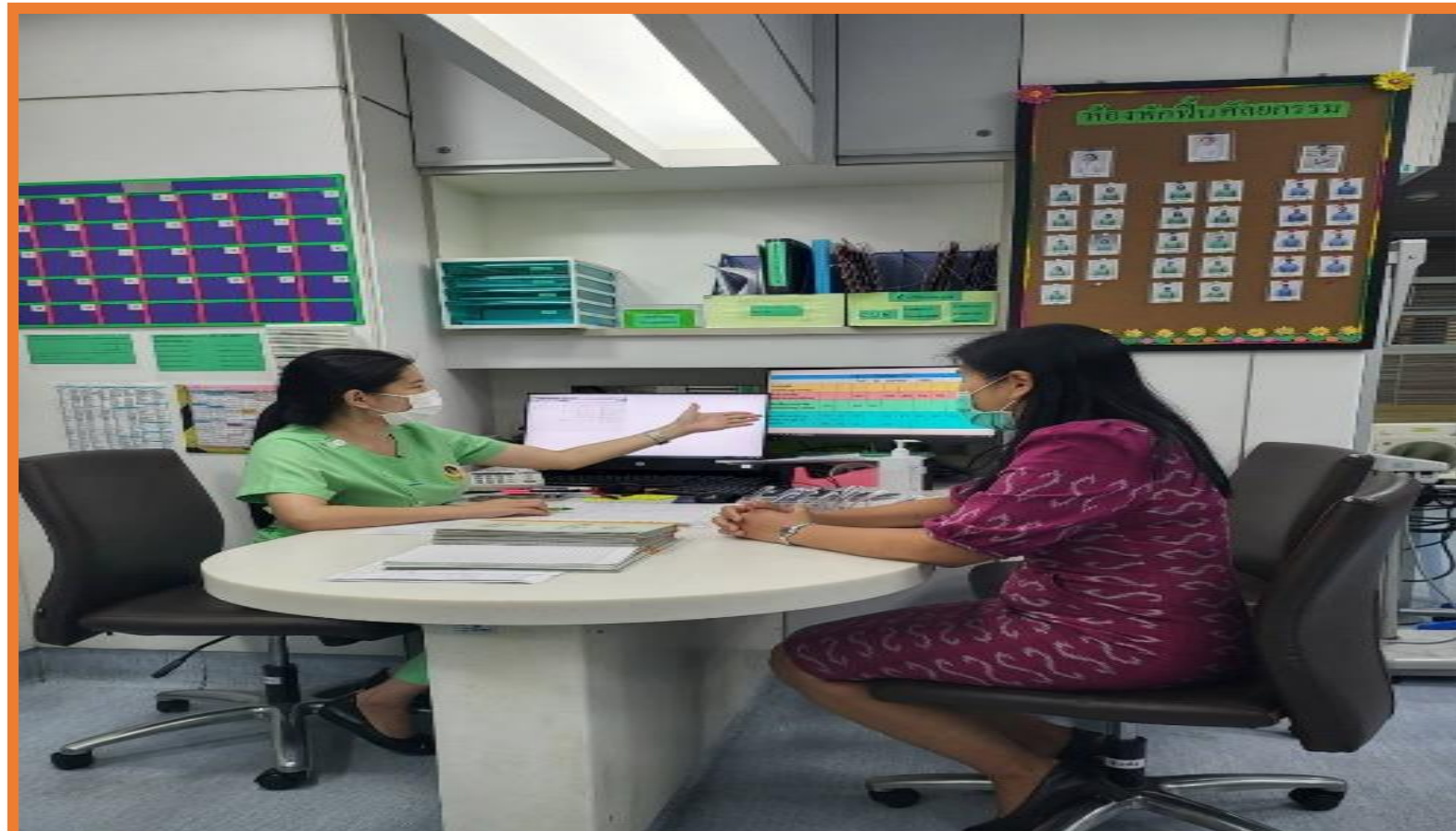
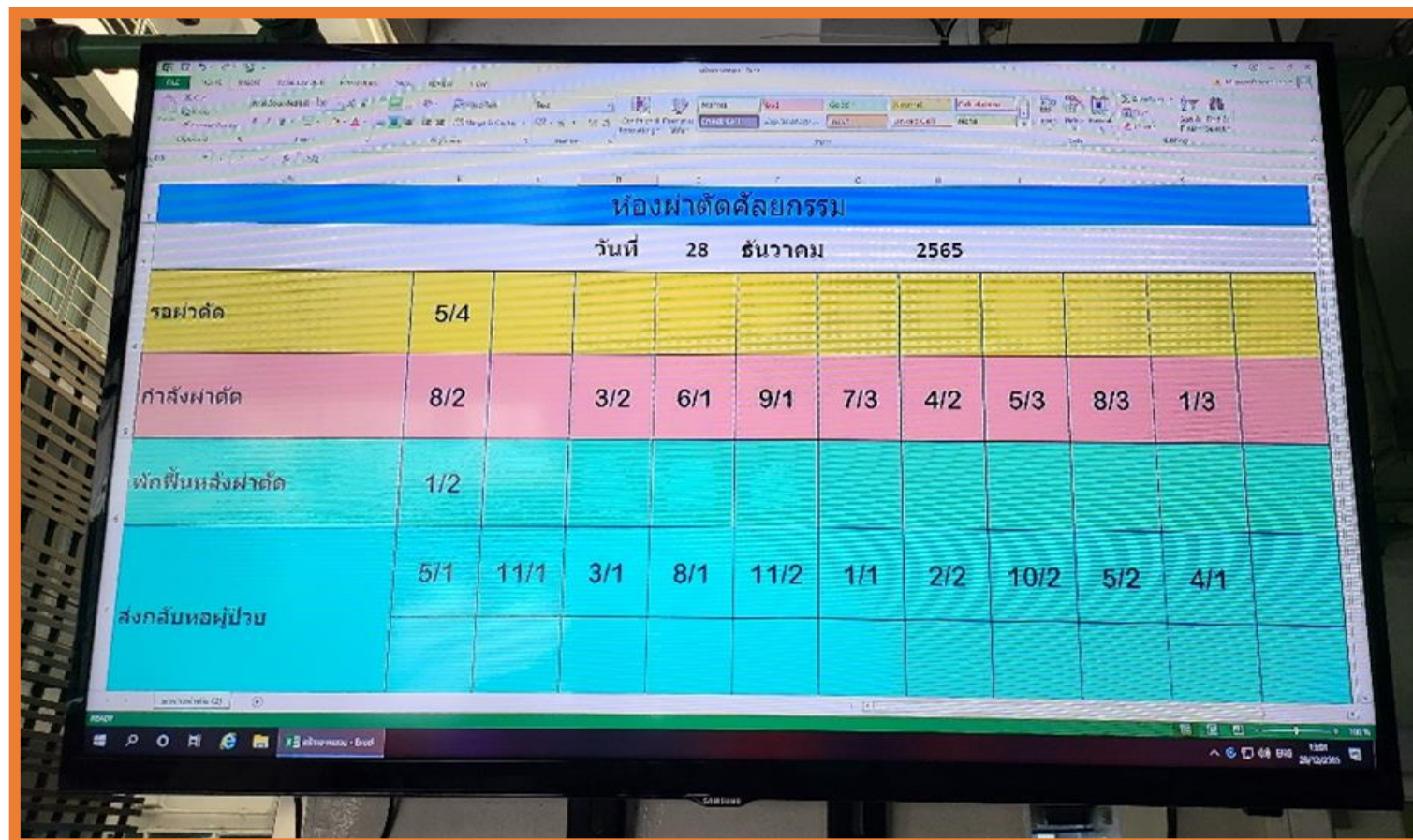


ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)				ก่อนดำเนินการ (ก.พ.65-มี.ค.65)	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)			
	1	2	3	4		เป้าหมาย	ครั้งที่ 1 (ค.ค.65)	ครั้งที่ 2 (ก.พ.66)	ครั้งที่ 3 (มี.ค.66)
1. อัตราของญาติผู้ป่วยมีความวิตกกังวลและห่วงใยลดระดับลง	✓				100% ของญาติผู้ป่วยมีความวิตกกังวลและห่วงใย	≥90%	90%	95%	96%
2. ญาติผู้ป่วยพึงพอใจในการใช้งานระบบแจ้งสถานะการผ่าตัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก		✓			82% ของญาติผู้ป่วยต้องการให้เพิ่มช่องทางการแจ้งสถานะการผ่าตัด	≥95%	8%	96%	100%
3. จำนวนครั้งของการสอบถามสถานะการผ่าตัดของญาติผู้ป่วยลดลง			✓		10-12 ครั้ง/วัน	≤1 ครั้ง/วัน	5 ครั้ง/วัน	3 ครั้ง/วัน	0 ครั้ง/วัน
4. ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในการใช้งานระบบแจ้งสถานะการผ่าตัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก				✓	44 % ของผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในการให้ญาติมาสอบถามข้อมูลการผ่าตัด	≥95%	80%	84%	96%

ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1. ญาติผู้ป่วยผ่าตัดสามารถติดตามสถานะการผ่าตัดของผู้ป่วยที่เป็นปัจจุบันได้ด้วยตนเองผ่านหน้าจอทีวีที่จุดพักรอ โดยไม่ต้องเข้ามาสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่
- 2. ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ลงบางส่วน
- 3. ช่วยลดความวิตกกังวลและห่วงใยของญาติที่มีต่อผู้ป่วยที่อยู่ในระหว่างการผ่าตัด



สรุป

การให้แจ้งข้อมูลผ่าตัดแก่ญาติผู้ป่วยผ่าตัด ทำให้ญาติได้รับการสื่อสารข้อมูลสถานะการผ่าตัดของผู้ป่วย ช่วยลดความวิตกกังวลที่มีต่อการผ่าตัด เพราะสามารถติดตามความคืบหน้าของการผ่าตัดผ่านจอทีวีแสดงผลได้ด้วยตนเอง ทำให้ช่วยลดจำนวนครั้งของญาติในการเข้ามาสอบถามข้อมูล ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการผู้ป่วยรายอื่นๆ ได้อย่างราบรื่น เพิ่มความพึงพอใจต่อทั้งญาติผู้ป่วยและทีมเจ้าหน้าที่