

งานมหกรรมคุณภาพงาน (Quality Conference) ครั้งที่ 29

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันพฤหัสบดีที่ 4 สิงหาคม 2565

รามาธิบดีล้ำค่า ด้วยนวัตกรรม นำพาสู่ความยั่งยืน



โครงการบริหารจัดการการดูแลผู้ป่วยรอนั่งหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม
จัดทำโดย นางสาวฝน อุ่นกันทาและคณะ
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม (SDMD)

ที่มา/เหตุผลและปัญหา

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรมเป็นหน่วยตรวจที่ให้บริการตรวจโรคเฉพาะทางด้านอายุรกรรม ประกอบด้วยพื้นที่ 3 โซน (Zone) คือ A, B และ C รวมกันมีพื้นที่ประมาณ 360 ตารางเมตร ในแต่ละวันมีผู้มารับบริการที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรมจำนวนมาก โดยผู้รับบริการจำนวนหนึ่งเป็นผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้รถนั่งขณะรอตรวจ จึงทำให้เกิดความหนาแน่นบริเวณพื้นที่ภายในหน่วยตรวจ เมื่อเกิดกรณีที่ต้องเคลื่อนย้ายผู้ป่วยที่มีอาการฉุกเฉินไปทำการรักษาพยาบาลที่หน่วยหัตถการเฉพาะทางจะเป็นการกีดขวางการให้ความช่วยเหลือในภาวะเร่งด่วน เนื่องจากต้องผ่านผู้ป่วยที่รอตรวจตามโซนต่าง ๆ และยังเพิ่มความเสี่ยงในการแพร่กระจายและติดเชือบางชนิดทางเดินหายใจ อีกทั้งบางช่วงเวลาญาติผู้ป่วยจะให้ผู้ป่วยรอนั่งอยู่เพียงลำพังและญาติจะเดินไปรอหน้าห้องตรวจแทน เมื่อผู้ป่วยรอนั่งต้องการความช่วยเหลือและไม่พบญาติ ผู้ป่วยจึงพยายามจะไปสถานที่ ๆ ต้องการด้วยตนเอง เช่น ห้องสุขา ห้องอาหาร ทำให้อาจเกิดความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุการพลัดตกหกล้มหรือเมื่อมีอาการผิดปกติขณะรอตรวจ

วัตถุประสงค์

- เพื่อลดความหนาแน่นของผู้ป่วยรอนั่งภายในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม
- เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยขณะรอตรวจที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม

ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)		ก่อนดำเนินการ	ผลการดำเนินการ			
	1	2.		เป้าหมาย	หลังการดำเนินการ		
					ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
1.จำนวนผู้ป่วยรอนั่งรอตรวจในจุดจอดรถนั่งภายในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรมไม่เกิน 6 คัน/โซน	✓		13 คัน/โซน	≤6คัน/โซน	8 คัน/โซน	6 คัน/โซน	4 คัน/โซน
2.ระยะเวลาการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉินไปห้องหัตถการน้อยกว่า 2 นาที		✓	4 นาที	< 2 นาที	3นาที 14 วินาที	2นาที 29 วินาที	1นาที 18 วินาที

ประโยชน์

ผู้ป่วยรอนั่งมีจุดรอตรวจโดยเฉพาะและญาติสามารถอยู่ดูแลผู้ป่วยได้ในระหว่างรอตรวจและยังช่วยลดความหนาแน่นบริเวณหน้าห้องตรวจและบริเวณด้านในหน่วยตรวจเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินสามารถนำส่งผู้ป่วยผ่านทางได้อย่างรวดเร็ว

สรุป

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรมดูแลและใส่ใจผู้ป่วยที่มาใช้บริการทุกคนให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด

แนวทางดำเนินการ

ก่อนดำเนินการ



เมื่อได้เบอร์ห้องตรวจผู้ป่วยและญาติจะไปรอบริเวณหน้าห้องตรวจที่มีพื้นที่จำกัด ถ้าเป็นผู้ป่วยรอนั่งญาติจะเชิญผู้ป่วยรอนั่งเข้ามาจอดรอบริเวณหน้าห้องตรวจถ้าเต็มหน้าห้องก็จะจอดตามทางเดินเต็มพื้นที่ทำให้เกิดขวางทางเดินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต้องส่งเสียงขอทางเข็นรถนั่งหลบกันเพื่อนำส่งผู้ป่วยฉุกเฉินไปห้องหัตถการซึ่งอยู่ด้านหลังสุดของพื้นที่ตรวจ

ปรับปรุงครั้งที่ 1



จัดให้ผู้ป่วยรอนั่ง/ญาติ รอบริเวณด้านหน้าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรมเมื่อถึงคิวตรวจผู้ช่วยแพทย์หลังห้องตรวจจะประกาศรายชื่อผ่านไมโครโฟนโดยจัดลำโพงให้ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าประตูทางเข้าของพื้นที่แต่ละโซน A, B และ C จัดให้มี Nurse survey เดินตรวจเยี่ยมและสังเกตอาการผู้ป่วยทุก 15 นาที

ปรับปรุงครั้งที่ 2



จัดพื้นที่ให้รถนั่งจอดบริเวณด้านหน้าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรมและจัดเพิ่มเก้าอี้สำหรับญาติคู่กัน เจ้าหน้าที่จัดรับบัตรนัดเมื่อพบว่าเป็นผู้ป่วยรอนั่งให้ขอเบอร์โทรศัพท์ผู้ป่วย/ญาติ เพื่อไว้ใช้สำหรับติดต่อ เข้ารับการตรวจเมื่อถึงคิวแทนการคอยฟังจากการเรียกชื่อผ่านไมโครโฟนและแจ้งจุดจอดรถนั่งรอตรวจผู้ช่วยแพทย์เมื่อถึงคิวตรวจจะโทรศัพท์ตามให้มารอหน้าห้องตรวจ ถ้าติดต่อไม่ได้จะขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ประจำด้านหน้าหน่วยตรวจติดตามให้

เจ้าหน้าที่จัดรับบัตรนัดขอเบอร์โทรศัพท์ที่จะใช้ติดต่อและขอเบอร์สำรองของผู้ป่วยรอนั่ง/ญาติ เจ้าหน้าที่จัดรับบัตรนัดให้คำแนะนำผู้ป่วยรอนั่ง/ญาติกรณีมีเบอร์ 02-200XXXX โทรเข้าคือการโทรแจ้งเพื่อเข้าห้องตรวจ จัดบริเวณพื้นที่รอตรวจเฉพาะสำหรับผู้ป่วยรอนั่งที่ไม่มีญาติและไม่มีโทรศัพท์พร้อมผู้ดูแลในพื้นที่ให้เกิดความปลอดภัย

ปรับปรุงครั้งที่ 3