

นัดหมาย Day นี้ได้แน่นอนตรงตามแผนการรักษา (Day หมายถึง วันที่ผู้ป่วยมีประจำเดือน)

นางสาวจิรภา หัตถศีล และทีมพยาบาล หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษ-สูภาพสตรี

งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกพิเศษ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน

ที่มาและเหตุผล

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษ-สูภาพสตรี ให้บริการดูแลรักษาสตรีที่มีปัญหาสุขภาพทางด้านนี้ เวช รวมถึงการรักษากวามีบุตรยากด้วย โดยแนวทางการรักษากวามีบุตรยาก จะมีการนัดตรวจ อัลตราซาวด์วันไข่ เยื่อโพรงมดลูก และรับยาฉีดกระตุ้นไข่ โดยจะมีการนัดตรวจในวันต่างๆ ของการ มีประจำเดือน เช่น วันที่ 2 (Day2) ของประจำเดือน หรือวันที่ 12 (Day12) ของประจำเดือน เพื่อรับยา กระตุ้นไข่ หรือยาฮอร์โมนกลับไข่เพื่อเตรียมโพรงมดลูก หรือ ยาเพื่อป้องกันไข่ตก เป็นต้น ดังนั้นการ นัดหมายในผู้ป่วยจึงไม่สามารถกำหนดวันนัดหมายที่ชัดเจนได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวันที่มีประจำเดือนของ ผู้ป่วย นอกจากนี้ระบบของหน่วยตรวจฯ เป็นระบบอาจารย์แพทย์เจ้าของไข้ แต่ละท่านมีตารางออก ตรวจแตกต่างกัน บางท่านออกตรวจแค่ 1 วัน/สัปดาห์ (แพทย์ออกตรวจทั้งหมด 45 ราย ซึ่งมีแพทย์ที่ รักษาผู้มีบุตรยาก 9 ราย) ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่รับผิดชอบของทางหน่วยตรวจฯประสานงานกับแพทย์ เจ้าของไข้ จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา มีผู้ป่วยโทรติดต่อเพื่อขอนัดตรวจกับแพทย์พบว่าผู้ป่วย ติดต่อไม่ตรงกับวันที่แพทย์ออกตรวจสูงสุด 25ราย/เดือน โดยหน่วยฯ จะมีการส่งต่อประสานงานให้กับ พยาบาล เพื่อรายงานแพทย์เจ้าของไข้ ให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจตามแผนการรักษา ปัญหาที่พบคือ เมื่อ รับเรื่องจากผู้ป่วยแล้วจะมีการจัดใส่กระดาษแล้วนำไปแปะตามหน้าคอมพิวเตอร์ พยาบาลเสนอ แพทย์ โดยบางครั้งไม่สามารถติดต่อกับแพทย์ได้ทันที ทำให้การประสานงานล่าช้าไป ซึ่งที่ผ่านมา พบว่า กระดาษบางส่วนได้มีการหลุดหายไป ทำให้ไม่ได้รายงานแพทย์ หรือบางครั้งผู้ป่วยโทรกลับเข้ามา สอบถามเรื่องวันนัดหมาย ซึ่งพบว่าไม่มีการบันทึกข้อมูล ทำให้ผู้ป่วยไม่พอใจในการบริการของทาง โรงพยาบาล รวมถึงทำให้ผู้ป่วยเสียโอกาสในการรักษาเรื่องมีบุตรยากไปอีก 1 เดือน และในกลุ่มผู้ป่วย ที่ฝากแช่แข็งตัวอ่อน หากเลยปีจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม 10,000 บาท/ปี

แผนการดำเนินงาน

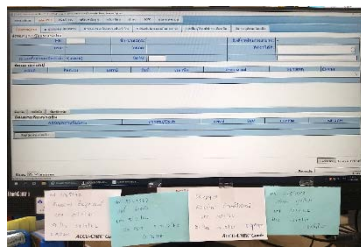
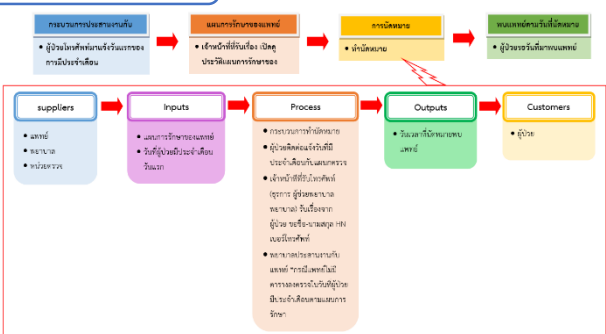
กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)		ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของ ผู้รับผิดชอบ
	ปี 2562 ม.ย. พ.ค. - ธ.ค.	ปี 2563 ม.ค. - ธ.ค.	
4.1 วางแผนการดำเนินการ			หัวหน้าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษ-สูภาพสตรี
4.2 ดำเนินการตามแผน			พยาบาลทุกท่านของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษ-สูภาพสตรี
4.2.1 ปรับเปลี่ยนและออกแบบเอกสารใบซักประวัติประวัติประจำเดือนของผู้ป่วยให้ชัดเจน			
4.2.2 ประชุมกับหน่วยงาน เพื่อแจ้งในทุกคน รับทราบแนวปฏิบัติใหม่			
4.3 ปรับเปลี่ยนการทำงานใหม่			เจ้าหน้าที่ที่ทำงานประจำหน่วยตรวจ
4.4 ติดตะกรุดต้นไม้การปฏิบัติงาน			หัวหน้าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษ-สูภาพสตรี
4.5 ติดตามตัวชี้วัดและสรุปผลการดำเนินงาน			หัวหน้าหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกพิเศษ-สูภาพสตรี

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ (ข้อ) ในข้อที่			เป้าหมาย (%)	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)		
					ก่อน ดำเนินการ	หลัง	
						ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
	1	2	3			ปี 2562 พ.ค.-ธ.ค.	ปี 2563 ม.ค.-ธ.ค.
5.1 ผู้ป่วยที่โทรติดต่อเพื่อขอทำนัดหมายวัน Day ต่างๆ ได้รับการนัดหมายภายใน 72 ชั่วโมงทุกราย หลังแจ้งเรื่องไว้กับทางแผนก	✓			100	95	98	100
5.2 จำนวนข้อร้องเรียนจากแพทย์และผู้ป่วยในการทำนัดหมายไม่ตรงกับวันที่กำหนดการรักษามีประจำเดือน		✓		0	5	3	0
5.3 ผู้ป่วยพึงพอใจในการติดต่อประสานงานเรื่องวันนัดหมายของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ในหน่วยตรวจ		✓		100	95	98	100

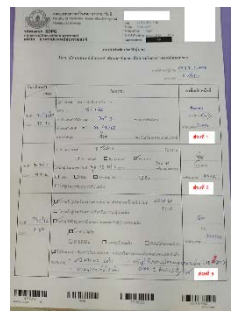
วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการนัดหมาย และได้ตรวจตามแผนการรักษา
- เพื่อลดความผิดพลาดในการทำนัดหมาย
- เพื่อให้ผู้ป่วยพึงพอใจในการติดต่อประสานงานของพยาบาล และเจ้าหน้าที่ ในหน่วยตรวจ

รูปแบบปฏิบัติงาน



แนวทางปฏิบัติรูปแบบเดิม



แนวทางปฏิบัติที่ปรับปรุงใหม่

ผลลัพธ์และประโยชน์

- ผู้ป่วยได้รับการทำนัดหมายพบแพทย์ทุกราย และได้รับการตรวจรักษาตามมีบุตรยากตรงตาม ระยะเวลาที่กำหนด (วันนัด Day ต่างๆ ของการมีประจำเดือน) ตามแผนการรักษาของแพทย์
- ผู้ป่วยที่มีมารับการตรวจรักษาตามมีบุตรยากได้รับการตรวจอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนของกระบวนการรักษา
- ลดข้อผิดพลาดในการทำนัดหมายพบแพทย์ได้ถึง 100 เปอร์เซ็นต์
- ผู้ป่วยพึงพอใจและไว้วางใจในการดูแลรักษาของแพทย์และเจ้าหน้าที่ในหน่วยตรวจ
- ได้จัดทำ Work Instruction (WI) ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยตรวจมีแนวทางปฏิบัติ ไปในทางเดียวกัน และมีการตรวจสอบผลการดำเนินการทุกครั้งภายใน 72 ชั่วโมง

สรุป

หลังจากการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน ทำให้ผู้ป่วยได้รับการนัดหมายพบแพทย์ตรงตามช่วง ระยะเวลาที่กำหนด สามารถตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานและแจ้งผู้ป่วยได้ว่าปฏิบัติไปถึงขั้น ไหน หากผู้ป่วยติดต่อกลับมา และลดข้อผิดพลาดในการทำนัดหมายได้เป็นอย่างดี

การวิเคราะห์สาเหตุ

