



ติดต่อผ่าน Line OCAM

ศิริรินทร์ นิยาภรณ์และกฤษฎาญจน์ ประศิลป์ไชย

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก

1. สภาพปัญหา ก่อนปรับปรุง

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก ให้บริการด้านการแพทย์แผนจีน หัตถการหลัก ได้แก่ การฝังเข็ม และครอบแก้ว ด้านการแพทย์แผนไทย มีหัตถการหลัก ได้แก่ การนวดไทย การประคบสมุนไพร และการอบไอน้ำสมุนไพร จากแนวปฏิบัติการเข้ารับบริการของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก ก่อนผู้ป่วยจะได้รับการทำหัตถการการรักษาจากแพทย์ พยาบาลจะให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะทำหัตถการ - หลังทำหัตถการ และการสังเกตอาการผิดปกติที่ควรแจ้งให้ทราบแก่ผู้ป่วยทุกราย ซึ่งภาวะแทรกซ้อนจากการทำหัตถการอาจเกิดขึ้นหลังทำหัตถการทันที หรือเกิดขึ้นภายหลังจากการทำหัตถการ 1 - 3 วัน ทางหน่วยงานจึงแนะนำให้ผู้ป่วยโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่พยาบาลเพื่อปรึกษากรณีเกิดภาวะแทรกซ้อนที่เกิดขึ้นและเพื่อให้แพทย์ประเมินอาการภาวะแทรกซ้อน เพื่อจะให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตัวเบื้องต้นแก่ผู้ป่วย แต่เนื่องจากหน่วยงานเปิดทำการเฉพาะในเวลาราชการ ทำให้ผู้ป่วยบางรายที่พบภาวะแทรกซ้อนไม่สามารถโทรศัพท์ติดต่อทางหน่วยงานได้โดยทันที ผู้ป่วยจึงสามารถมาแจ้งกับทางหน่วยงานได้เมื่อเป็นเวลาทำการหรือมารับบริการในครั้งถัดไป ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยได้

3. ผลที่ได้จากการปรับปรุง/ผลลัพธ์/ผลดำเนินโครงการ

- ร้อยละ 100 ผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการสามารถแจ้งอาการหรือภาวะแทรกซ้อนได้ทันที
- ร้อยละ 100 เจ้าหน้าที่พยาบาลสามารถประเมินและให้คำแนะนำเบื้องต้นในการปฐมพยาบาลเพื่อบรรเทาอาการหรือภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการแก่ผู้ป่วยทุกรายในทันที
- ร้อยละ 95 ผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจการใช้งาน

4. การจัดทำมาตรฐาน

มีการจัดทำ One Point Lesson เรื่องแนวทางการให้คำปรึกษาผ่าน Line Official Account ของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยทราบถึงแนวทางการให้คำปรึกษาและการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลให้คำปรึกษาผ่านช่องทางนี้

2. กระบวนการปรับปรุง/สภาพหลังปรับปรุง

การวางแผน (Plan) : วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการพบว่า

- 1) ผู้ป่วยมีช่องทางการติดต่อหน่วยงานผ่านการโทรศัพท์เพียงช่องทางเดียว
- 2) ผู้ป่วยสามารถติดต่อหน่วยงานได้เฉพาะในเวลาเปิดทำการของหน่วยเท่านั้น ทำให้หน่วยงานได้รับแจ้งเกี่ยวกับการหรือภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการจากผู้ป่วยล่าช้า

การปฏิบัติ (Do)

วงรอบการปรับปรุง	วิธีการปรับปรุง	ผลการปรับปรุง
สภาพการทำงานเดิม	ก่อนทำหัตถการพยาบาลจะให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตัวหลังทำหัตถการจึงได้จัดทำแผ่นพับให้ผู้ป่วยหลังทำหัตถการโดยมีช่องทางการติดต่อคือโทรศัพท์ของหน่วยงาน	ผู้ป่วยสามารถอ่านบทพจนในแผ่นพับได้ แต่กรณีมีข้อสงสัยสอบถามหลังหน่วยงานปิดทำการทำให้ไม่สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้
การปรับปรุง วงรอบที่ 1	จัดทำ page Facebook เพิ่มช่องทางการติดต่อของหน่วยงานเพื่อใช้ในการติดต่อสอบถาม ให้ความรู้ และประชาสัมพันธ์หน่วยงาน	เนื่องจากพยาบาลของหน่วยงานจะเป็นผู้ดูแล page จึงจะสามารถพิมพ์ตอบข้อความในเวลาราชการ และผู้ป่วยส่วนมากไม่สะดวกในการติดต่อผ่าน Facebook
การปรับปรุง วงรอบที่ 2	ก่อนทำหัตถการพยาบาลจะให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตัวหลังทำหัตถการจึงได้จัดทำแผ่นพับให้ผู้ป่วยหลังทำหัตถการโดยมีช่องทางการติดต่อคือโทรศัพท์ของหน่วยงาน	หลังจากเปิดให้ผู้ป่วย Add Line Official Account มีผู้ป่วยแจ้งอาการหลังทำหัตถการ เช่น อาการระบมหลังนวด เจ้าหน้าที่พยาบาลได้ให้คำแนะนำกับผู้ป่วยได้ทันที ซึ่งผู้ป่วยพึงพอใจในการให้บริการเพราะรู้สึกว่าจะสะดวกเร็ว

5. หลังเสร็จสิ้นโครงการท่านดำเนินการในการขยายผลอย่างไร

หลังจากเปิดให้ผู้ป่วย Add Line Official Account มีผู้ป่วยติดต่อเฉลี่ย 15-20 รายต่อเดือน มีทั้งผู้ป่วยรายเก่าและรายใหม่ สอบถามข้อมูลต่างๆ เช่น ขั้นตอนการรับบริการ, สอบถามเส้นทางมารับบริการ, การบริหารร่างกายเมื่อมีอาการปวดตามบริเวณต่างๆ, การทำนวดและการเลือนนวด เป็นต้น ทำให้หน่วยงานสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยมาเพื่อให้บริการได้หลากหลายมากยิ่งขึ้นด้วย