



บันทึกการใช้โทรศัพท์

น.ส. ปาริชาติ นนทะภา และ น.ส. ทศนีย์ ครองยุติ

หอผู้ป่วยจิตเวช งานการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต

1.สภาพปัญหา ก่อนปรับปรุง

เนื่องจากผู้ป่วยจิตเวชมีมักปัญหาในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรม หอผู้ป่วยจิตเวชจึงไม่อนุญาตให้ผู้ป่วยใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัว แต่มีระบบให้ผู้ป่วยใช้โทรศัพท์สำนักงานของหอผู้ป่วยโทรติดต่อกับญาติ โดยใช้บัตรโทรศัพท์ ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นผู้ต่อสายให้ และบันทึกการโทรแต่ละครั้งไว้ ปัญหาที่พบ คือ ผู้ป่วยมาขอใช้โทรศัพท์เกินจำนวนครั้งที่ตกลงไว้ หรือโทรแล้วบอกว่ายังไม่ได้โทร เมื่อเจ้าหน้าที่จะยืนยันข้อมูลในใบบันทึกพบว่าข้อมูลไม่ครบถ้วนและไม่ชัดเจน เช่น ไม่ได้ลงชื่อเจ้าหน้าที่ที่ต่อสายให้ ไม่ลงเวลาในการโทรหรือลงไม่ชัดเจน ทำให้ยืนยันข้อมูลกับผู้ป่วยไม่ได้ เกิดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ

2.กระบวนการปรับปรุง/สภาพหลังปรับปรุง

1. Plan: จากการสำรวจและรวบรวมปัญหา พบว่าผู้ป่วยมาขอโทรศัพท์เกินจำนวนครั้ง และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถยืนยันข้อมูลการโทรกับผู้ป่วยได้ชัดเจน หรือยืนยันได้ล่าช้า เนื่องจากข้อมูลที่บันทึกไว้ไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน เก็บข้อมูลช่วงเดือน ส.ค.-ต.ค. 2563 พบปัญหา 4-6 ครั้งต่อเดือน จากการวิเคราะห์สาเหตุพบว่าใบบันทึกการโทรศัพท์ของผู้ป่วยมีขนาดเล็กเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่ลงข้อมูลได้ไม่ชัดเจน ใบบันทึกมีข้อมูลที่จำเป็นไม่ครบถ้วน เช่น ชื่อเจ้าหน้าที่ เวลาที่ผู้ป่วยโทรศัพท์
2. Do: จัดทำใบบันทึกการโทรศัพท์ใหม่ เพิ่มช่องให้ลงข้อมูลที่จำเป็นได้ครบถ้วน ได้แก่ เวลาโทร และชื่อเจ้าหน้าที่ เพิ่มขนาดของใบบันทึกให้ใหญ่ขึ้น เพื่อให้ลงข้อมูลได้ชัดเจนขึ้น เริ่มนำมาใช้เดือน ม.ค.2564
3. Check: หลังจากนำใบบันทึกการโทรศัพท์แบบใหม่มาทดลองใช้ และเก็บข้อมูลช่วงเดือน ม.ค.-เม.ย.64 พบว่ามีการลงข้อมูลการโทรศัพท์ของผู้ป่วยครบถ้วน ชัดเจน ลดอุบัติการณ์ที่ผู้ป่วยขอโทรศัพท์เกินจำนวนครั้งที่กำหนด ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ในเรื่องโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ทุกคนใช้ได้สะดวก และพึงพอใจในการใช้งาน
4. Act: ได้จัดทำมาตรฐานการบันทึกการโทรศัพท์ของผู้ป่วยและนำมาใช้ตั้งแต่เดือน พ.ค.2564 วางแผนเก็บข้อมูลจำนวนการใช้โทรศัพท์ของผู้ป่วยแต่ละเดือนเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบโทรศัพท์สำหรับผู้ป่วยต่อไป

3.ผลที่ได้จากการปรับปรุง/ผลลัพธ์/ผลดำเนินการโครงการ

ผลดำเนินการ(เดือน/ปี)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อน ส.ค.-ต.ค. 63	หลัง ม.ค.-เม.ย.64
บันทึกข้อมูลการใช้โทรศัพท์ครบถ้วน/ชัดเจน	100%	80%	100%
จำนวนอุบัติการณ์ความขัดแย้งระหว่างผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่	≤ 1 ครั้ง/เดือน	4-6 ครั้ง/เดือน	0 ครั้ง
จำนวนอุบัติการณ์ผู้ป่วยโทรเกินจำนวน	0 ครั้ง	4-6 ครั้ง/เดือน	0 ครั้ง

4.การจัดทำมาตรฐาน

- ☐ ไม่มีมาตรฐานการทำงาน(WI) / มาตรฐานการใช้งาน
☒ มีมาตรฐานการทำงาน(WI) / มาตรฐานการใช้งาน

5.หลังเสร็จสิ้นโครงการท่านดำเนินการในการขยายผลอย่างไร

- ☐ ใช้เฉพาะตนเองเท่านั้น ☒ ใช้เฉพาะในหน่วยงานของท่าน
☐ ใช้ในหน่วยงานอื่นภายในคณะฯ ☐ ใช้ในหน่วยงานอื่นภายนอกคณะฯ