



งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567



บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

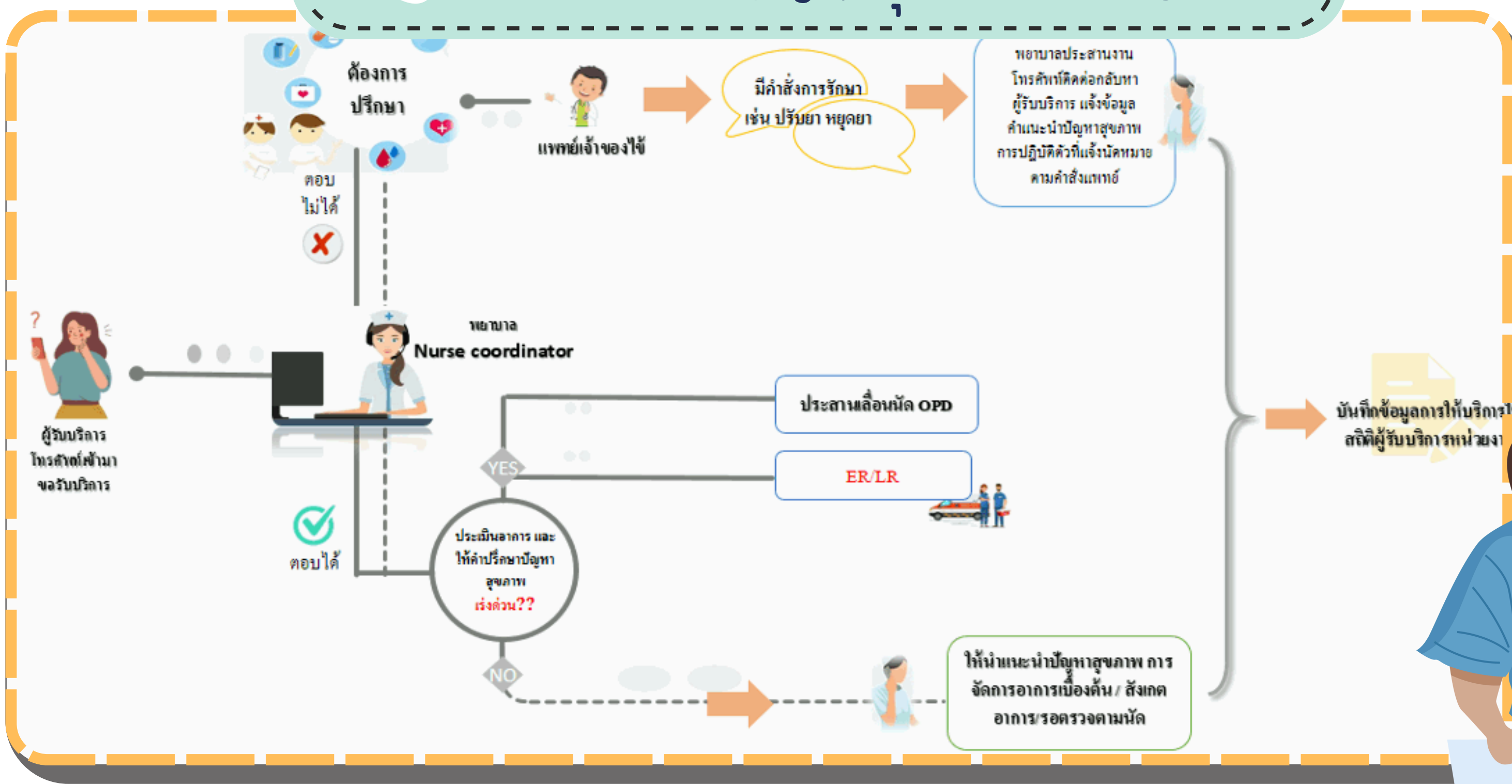
66 Nurse Co Tele Care 99



ที่มาและเหตุผล

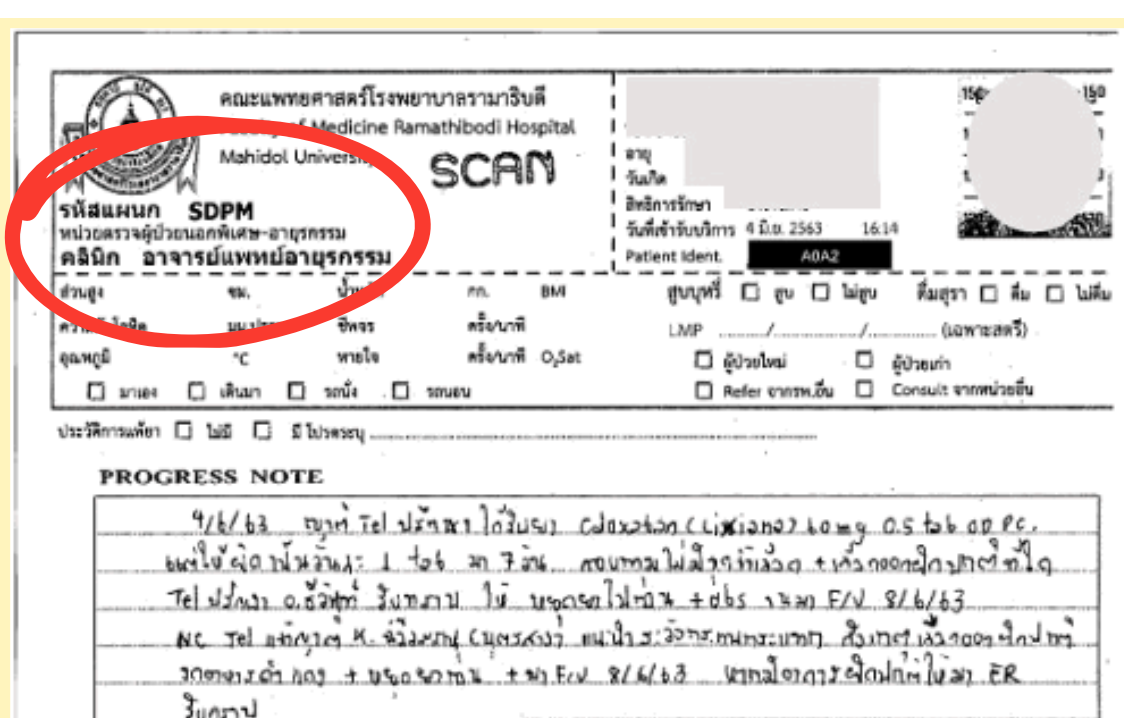
หน่วยประสานด้านการรักษาพยาบาลระบบพิเศษ (Nurse Coordinator) ให้บริการติดต่อและประสานงานกลุ่มผู้ป่วยที่ต้องการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลรามาอาครพระเทพ ตั้งแต่ประเมินอาการและความจำเป็นในการรับและส่งต่อผู้ป่วย ให้บริการผู้ป่วย และญาติสามารถโทรศัพท์ปรึกษา การให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ การดูแลตนเองเบื้องต้นหากอาการผิดปกติที่ไม่สามารถจัดการได้พยาบาลประสานปรึกษากับแพทย์เจ้าของไข้เมื่อแพทย์มีคำสั่งเปลี่ยนแปลงการรักษาและโทรแจ้งกับญาติ หรือผู้ป่วยตามแผนการรักษาลงบันทึกในสถิติผู้รับบริการของงาน เมื่อผู้ป่วยและญาติกลับมาตรวจตามนัดที่แผนกผู้ป่วยนอกพบปัญหาว่าผู้รับบริการ แพทย์ และพยาบาล OPD โทรกลับมาสอบถามข้อมูลการเปลี่ยนแปลงคำสั่งการรักษาย้อนหลัง เนื่องจากแพทย์เจ้าของไข้ จำไม่ได้ว่ามีมารับรักษา และมีคำสั่งเปลี่ยนแปลงการรักษาซึ่งทำให้เสียเวลาในการติดต่อ เกิดความล่าช้าในการตรวจ และขาดความมั่นใจในการรับบริการ คณะผู้จัดทำตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวจึงค้นหาวิธีการรับคำสั่งของแพทย์เจ้าของไข้ กรณีมีคำสั่งเปลี่ยนแปลงการรักษาโดยการเปิดคลินิก “Nurse Co Tele Care” เพื่อบันทึกการรับคำสั่งแพทย์ทางโทรศัพท์เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแผนการรักษา และส่งลงในระบบ EMR ของโรงพยาบาล ใช้ในการสื่อสารให้ทีมสหสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อเกิดประโยชน์การทำงานสูงสุด

WORK FLOW : กระบวนการให้คำปรึกษา
ปัญหาสุขภาพทางโทรศัพท์



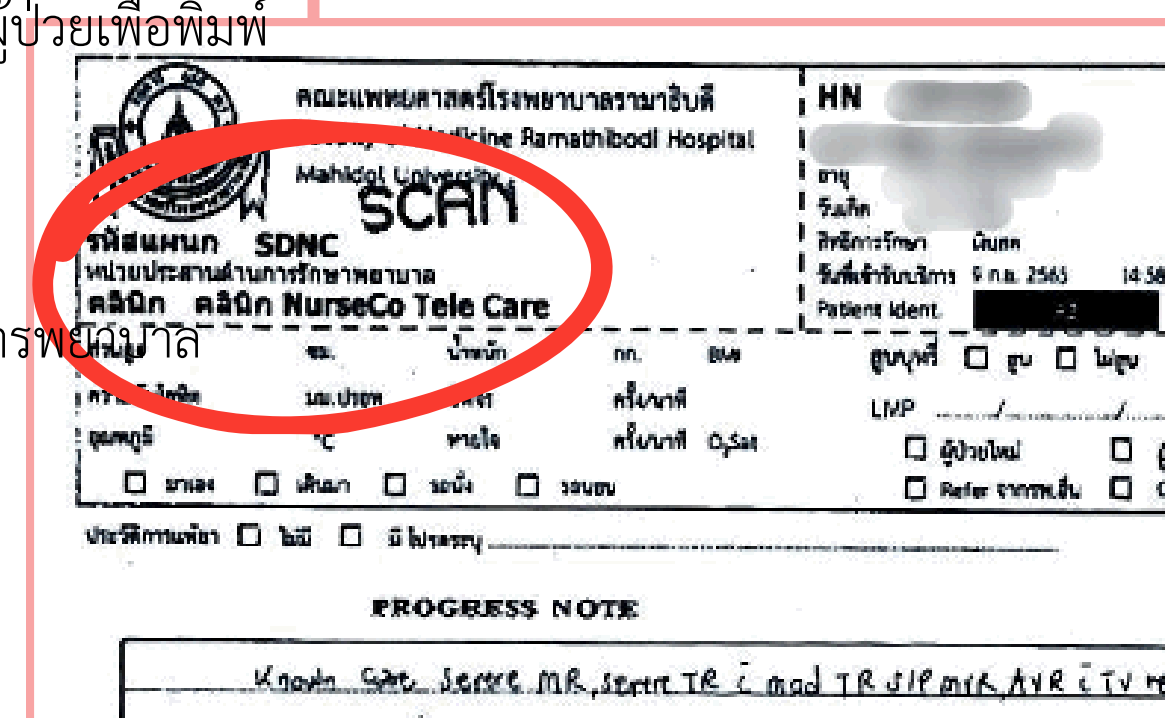
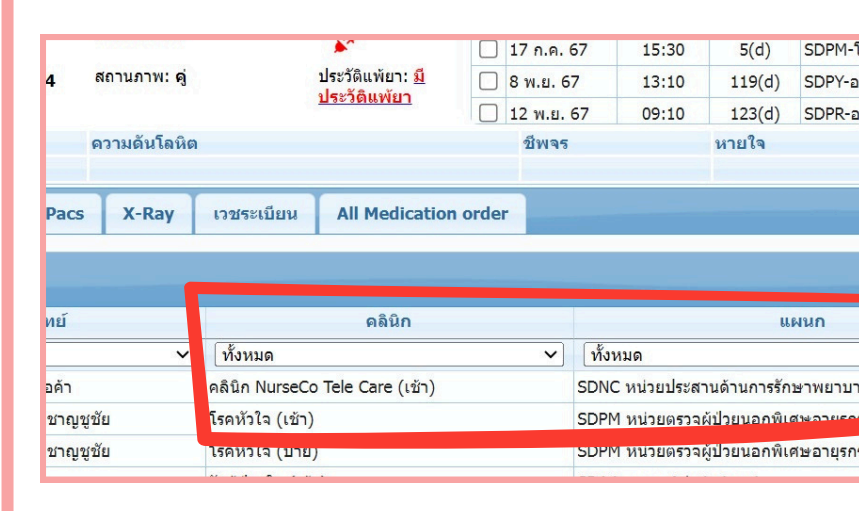
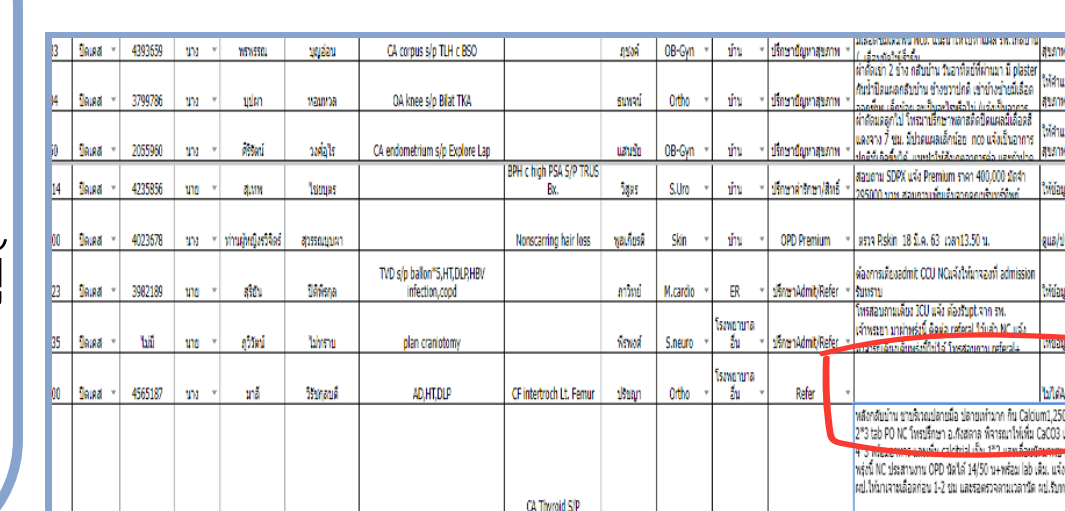
แนวทางดำเนินการ

1. ผู้ป่วย หรือญาติโทรศัพท์ขอรับการปรึกษาปัญหาสุขภาพ และมีความจำเป็นในการปรึกษาแพทย์เจ้าของไข้
2. เมื่อมีการรับคำสั่งจากแพทย์เจ้าของไข้ พยาบาลประสานด้านการรักษาพยาบาลโทรศัพท์พ่วงแจ้งการเปลี่ยนแปลงแผนการรักษา รักษาผู้ป่วย หรือญาติ
3. ติดต่อหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกเพื่อขอลงทะเบียน และพิมพ์เอกสาร (progress note) ในกรณีนั้ที่ค่าสั่งเปลี่ยนแปลงแผนการรักษา (เอกสารแนบ2)
4. นำเอกสาร progress note กลับมาเขียนบันทึกที่หน่วยงาน
5. นำเอกสาร progress note ส่งแผนกระบบ EMR
6. พยาบาลประสานด้านการรักษาพยาบาลบันทึกลงในสถิติผู้รับบริการหน่วยงาน



ผู้ป่วย หรือญาติโรคศัพท์ขอรับบริการปรึกษาปัญหาสุขภาพ และมีความจำเป็นในการปรึกษาแพทย์เจ้าของไข้ พยาบาลประสานงานปรึกษาแพทย์เจ้าของไข้ มีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งการรักษา พยาบาลประสานงานด้านการรักษาพยาบาลติดต่อประสานงานกับผู้ป่วยหรือญาติทางโรคศัพท์เพื่อแจ้งการเปลี่ยนแปลงแผนการรักษา และลงบันทึกในสไลด์ผู้รับบริการ

- 1.ผู้ป่วย หรือญาติโทรศัพท์ขอรับการปรึกษาปัญหาสุขภาพ และมีความจำเป็นในการปรึกษาแพทย์เจ้าของไข้
- 2.เมื่อมีการรับคำสั่งจากแพทย์เจ้าของไข้แล้วพยาบาลประสานด้านการรักษาพยาบาล โทรศัพท์แจ้งการเปลี่ยนแปลงแผนการรักษา บันทึกในสถิติผู้รับบริการและแบบบันทึกของหน่วยงาน
- 3.พยาบาลประสานด้านการรักษาพยาบาลในระบอบพิเศษ ลงทะเบียนคลินิก Nurse Co Tele Care จากระบบ EMR โดยใช้ HN ผู้ป่วยเพื่อพิมพ์เอกสาร Progress note และลงบันทึกคำสั่งการรักษา (ตามเอกสารแนบ3) โดยบันทึกข้อมูลดังนี้
 - เขียนรายละเอียดผู้ป่วยตามหลักมาตรฐานการบันทึกทางการพยาบาล
 - ลงวันที่ เวลาที่ให้บริการ
 - ลงชื่อพยาบาลที่รับคำสั่ง ลงชื่อแพทย์ที่สั่งการรักษา
- 4.สแกนเข้าระบบ EMR
- 5.บันทึกการให้บริการลงในสถิติผู้รับบริการของหน่วยงาน



วัตถุประสงค์

- ✓ เพื่อลดจำนวนการโทรกลับมาสอบถามข้อมูลการเปลี่ยนแปลงคำสั่งการรักษา
 - ✓ เพื่อให้มีรูปแบบการบันทึกข้อมูลการเปลี่ยนแปลงคำสั่งการรักษาของแพทย์
 - ✓ เพื่อลดขั้นตอนการประสานงานของพยาบาลประสานด้านการรักษาพยาบาล

ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์ (ข้อที่)			ก่อนดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน / ปี)		
	1	2	3			ครั้งที่1 (ม.ค.63-มิ.ย.63)	ครั้งที่2 (ก.ค.63-ธ.ค.63)	ครั้งที่3 (ม.ค.64 -ปัจจุบัน)
1.จำนวนผู้ป่วย ญาติ แพทย์ และ พยาบาล OPD โทรมาสอบถามข้อมูล การเปลี่ยนแปลงคำสั่งการรักษาลดลง	√			5 ราย	0 ราย	3 ราย	1 ราย	0 ราย
2.ผู้ป่วยที่โทรมาปรึกษาปัญหาสุขภาพ และแพทย์มีคำสั่งเปลี่ยนแปลงการ รักษาที่มีการบันทึก Progress note ทุก ราย		√		ไม่มี	100%	N/A	95%	100%
3.ขั้นตอนในการประสานของพยาบาล ประสานงานงานลดลง			√	N/A	< 15 นาที	N/A	6 ขั้นตอน	5 ขั้นตอน

ประโยชน์

- **Safety** ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างปลอดภัยถึงแม้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงแผนการรักษาต่าง ๆ มีการลงบันทึกใน คลินิก Nurse Co Tele care เพื่อสื่อสารให้กับทีมทางการแพทย์ได้อย่างชัดเจน เช่น ผู้ป่วยบางรายมีอาการสงสัยว่าแพ้ยา พยาบาลประสานด้านการรักษาพยาบาลจะลงบันทึกลงใน คลินิก Nurse Co Tele care ซึ่งจะช่วยทำให้แพทย์สามารถให้ยาผู้ป่วยในครั้งถัดไปได้อย่างปลอดภัย
- **Timely** แพทย์สามารถลดระยะเวลาในการรักษาได้โดยสามารถดูประวัติจาก EMR ในคลินิก Nurse Co Tele care ได้ทันที ผู้ป่วยลดระยะเวลาในการตรวจ หรือหาข้อมูลย้อนหลัง
- **Efficiency** ทำให้แพทย์ไม่เสียโอกาสในการตรวจผู้ป่วยท่านอื่น และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาตรวจที่โรงพยาบาลเมื่อผู้ป่วยมีข้อสงสัยสามารถโทรสอบถามได้ทันที
- **Effectiveness** ลดการร้องเรียนของผู้ป่วย/ญาติ เรื่องการเปลี่ยนแปลงการรักษาแล้วแพทย์แจ้งเหตุการณ์ไม่ได้ทำให้ผู้ป่วย/ญาติขาดความเชื่อมั่น ไม่พึงพอใจในการสื่อสารของหน่วยงานประสานด้านการรักษาพยาบาล และการรักษา
- **Equity** ทำให้ผู้ป่วยรายอื่นๆ ได้ตรวจตรงตามเวลา
- **Patient Center** ผู้ป่วย/ญาติได้รับคำแนะนำเกี่ยวแผนการรักษาที่ชัดเจน และปลอดภัย ได้รับการรักษาตามความเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย (patient center) ผู้ป่วยได้รับการดูแลต่อเนื่อง ได้รับการประสานงานที่ครบถ้วน สะดวก และรวดเร็ว โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

તરુપ

จากการพัฒนารูปแบบการทำงานโดยจัดทำโครงการ Nurse Co Tele care เห็นได้ว่ามีประโยชน์กับทั้งผู้ป่วย ญาติ แพทย์ พยาบาลและทีมสหสาขาวิชาชีพ ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก หวังงานเห็นโอกาสในการพัฒนาในอนาคต โดยวางแผนโครงการลงทะเบียนผู้ป่วยคลินิก Nurse Co Tele care ที่โทรศัพท์มาปรึกษาปัญหาสุขภาพทุกราย เพื่อสื่อสารให้หน่วยงานอื่น แพทย์ พยาบาล ทีมสหสาขาวิชาชีพ ได้ทราบปัญหาของผู้ป่วย เพื่อให้การบริการ และรักษาพยาบาลที่เหมาะสม