



งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567



บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

นามบัตรอุ่นใจ ปลอดภัยเมื่อกลับบ้าน

อนูธิดา ประยงค์พันธ์

หน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้าน 2 งานการพยาบาลสนับสนุนการรักษา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

ในกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้านหน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้าน2 มีหน้าที่เตรียมความพร้อมในการกลับบ้าน เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติสามารถดูแลและสามารถจัดการปัญหาที่บ้านได้อย่างเหมาะสม โดยหลังจากกลับบ้านทางหน่วยให้ช่องทางการปรึกษาทางโทรศัพท์และทางไลน์เพื่อปรึกษาปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตัวเองได้อย่างถูกต้องมั่นใจและปลอดภัยเมื่อออกจากโรงพยาบาล

ปัญหาที่พบจากการโทรติดตามหลังกลับบ้านพบว่าหลังจากให้เบอร์โทรปรึกษาปัญหา ผู้ป่วยจำนวน 60 ราย(ปี 2565) จำเบอร์ติดต่อสำหรับโทรปรึกษาหลังจากออกจากโรงพยาบาลไม่ได้ ทำให้ไม่สามารถโทรมาขอคำปรึกษา ส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติมีความกังวล แก้ไขปัญหาที่บ้านได้อย่างไม่เหมาะสม

วัตถุประสงค์

- เพื่อลดจำนวนผู้ป่วยที่ไม่ทราบเบอร์ติดต่อเมื่อกลับบ้าน
- เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการใช้นามบัตร

ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนปรับปรุงต.ค. 66	ผลดำเนินการ		
			หลังปรับปรุง		
			รอบ1 ธ.ค.66	รอบ2 ม.ค.67	รอบ3 ก.พ.67
จำนวนผู้ป่วยที่ไม่ทราบเบอร์ติดต่อเมื่อกลับบ้าน	<3 คน/เดือน	12 คน/เดือน	10คน/เดือน	3คน/เดือน	1คน/เดือน
คะแนนความพึงพอใจต่อการใช้นามบัตร	>80%	N/A	82%	82%	90%

แนวทางดำเนินการ

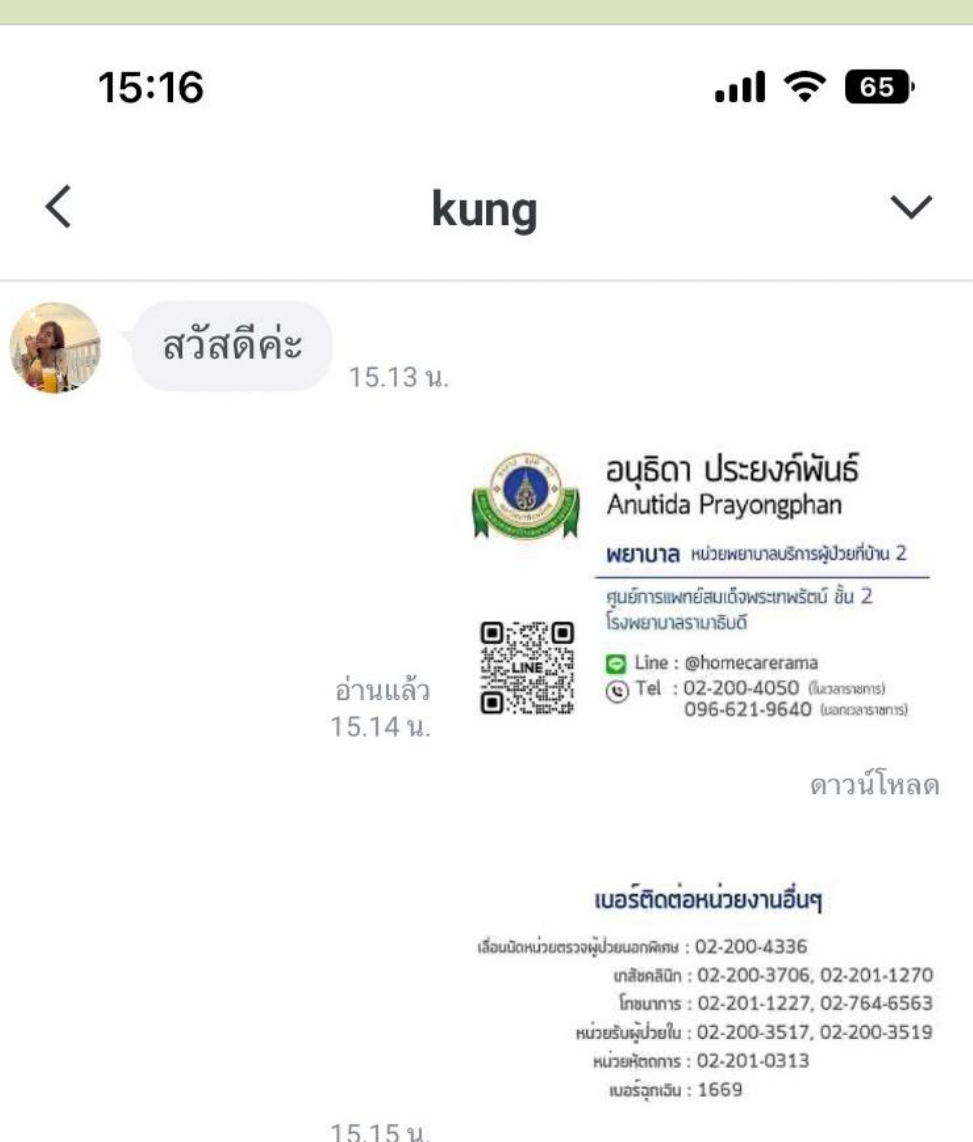
รอบที่1 จัดทำนามบัตรกันภายในหน่วยงานโดยใช้โปรแกรม Microsoft Word หลังแจกนามบัตรให้แก่ผู้ป่วย ยังมีผู้ป่วยบางส่วนทำนามบัตรหาย จึงทำให้ยังไม่สามารถโทรขอคำปรึกษาได้อยู่ เกิดจากขนาดนามบัตรไม่ได้มาตรฐาน

รอบที่2 ออกแบบนามบัตรใหม่ขนาดมาตรฐาน (9*5.5 cm.) โดยใช้โปรแกรม Canva ติดตามพบว่าผู้ป่วยทำนามบัตรหาย พบปัญหาเพิ่มเติมว่ามีผู้ป่วยปรึกษาปัญหาที่ต้องติดต่อหน่วยงานอื่น ๆ แต่ไม่ทราบเบอร์ติดต่อ

รอบที่3 วางแผนออกแบบนามบัตรในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถส่งทาง line official ได้ เพื่อป้องกันการสูญหายและชำรุดและรวบรวมเบอร์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อจัดทำพิมพ์หลังนามบัตรจัดส่งนามบัตรทาง line official ให้แก่ผู้ป่วยติดตามเป็นไปตามแผนจึงได้จัดทำคู่มือการใช้งานนามบัตรในหน่วยงาน



คู่มือการใช้งานนามบัตร



สรุป

โครงการนามบัตร เป็นโครงการที่พัฒนานามบัตรเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถทราบช่องทางในการปรึกษาหน่วยพยาบาลบริการที่บ้าน2หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อกลับบ้านทำให้ผู้มีช่องทางในการปรึกษาปัญหาสร้างความมั่นใจ ลดกังวล แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม