

เรื่อง บริการด้วยรอยยิ้ม

หน่วยงาน **OPD**

นำเสนอโดย นางสุรินทร์ แก้วไผ่ นส.อสนี ฐาและมะ และนส.อัฟนาน สะนิ

รูปแบบการนำเสนอ **Oral Presentation**

การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอก

การพัฒนาคุณภาพการคัดกรอง

บทคัดย่อ

งานคัดกรองเป็นหัวใจและมีความสำคัญอย่างยิ่งของแผนกผู้ป่วยนอก เนื่องจากเป็นการดูแลผู้ป่วยก่อนพบแพทย์ การคัดกรองผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่ลาน คัดกรองโดยพยาบาลวิชาชีพโดยมาตรฐาน โดยเน้นให้ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ได้รับความรู้ที่เป็นจริง ประเมินอาการผู้ป่วยอย่างเหมาะสม ทันทีที่ได้รับบริการรักษาโดยทีมสหวิชาชีพและมีการส่งต่อตรงแผนก หรือหน่วยงานอย่างถูกต้อง

จากการปฏิบัติงาน ในรอบปีที่ผ่านมา พบว่าพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานคัดกรองไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง ผู้ปฏิบัติงานต้องหมุนเวียนช่วยงานที่โต๊ะซักประวัติ หรือห้องฉุกเฉิน ส่งผลกระทบแก่ผู้รับบริการ เช่น เสียเวลารอคอยต้องใช้เวลาในการตรวจรักษามากกว่าความเป็นจริงอาจเนื่องด้วย จากการส่งผิดแผนกหรือได้รับการดูแลรักษาโรคไม่ต่อเนื่อง จากสถิติการคัดกรองไม่ได้มาตรฐานก่อนการตรวจรักษาในรอบ ต.ค.53-ก.ย. 54 คิดเป็นร้อยละ 0.08 และ ต.ค. 54- มี.ค.55 คิดเป็นร้อยละ 0.03 สาเหตุจากการส่งผู้ป่วยผิดแผนกการประเมินผู้ป่วยไม่ถูกต้องและพยาบาลคัดกรองขาดความรู้และทักษะในการประเมินผู้ป่วยหรือซักถามข้อมูลได้ไม่ถูกต้อง

ดังนั้นแผนกผู้ป่วยนอกได้เล็งเห็นความสำคัญในจุดนี้ จึงได้มีการพัฒนารูปแบบงานคัดกรองและการคัดกรองผู้ป่วยเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและพัฒนาบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการประเมินอาการที่ถูกต้อง เพื่อช่วยเหลือภาวะวิกฤติ
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐาน

เป้าหมาย

1. อัตราการคัดกรองผู้ป่วยไม่ได้มาตรฐานก่อนการรักษา 10%
2. อัตราการคัดกรองผิดแผนก/ ไม่ได้มาตรฐาน 0%

ขั้นตอนการปฏิบัติ แบ่งออก 2 ประเภท

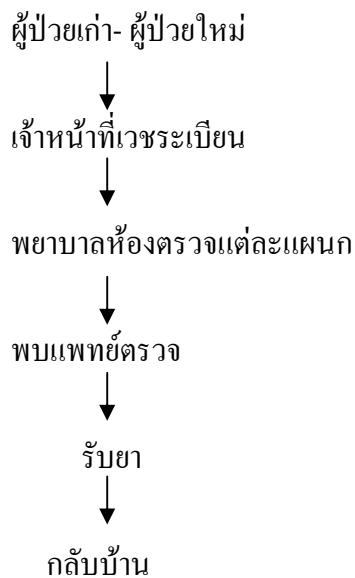
ขั้นตอนที่ 1.

1. คัดกรองเมื่อผู้ป่วยมาถึงแผนกคัดกรองผู้ป่วยนอก
2. คัดกรองเพื่อแยกประเภทผู้ป่วย
3. คัดกรองเพื่อประเมินอาการของโรค (ตามคู่มือการคัดกรอง) เพื่อส่งผู้ป่วยตรวจห้องตรวจโรคเฉพาะ
สาขา

ขั้นตอนที่ 2.

1. คัดกรองผู้ป่วยโรคติดต่อ/ เสี่ยงต่อการกระจายเชื้อ
2. คัดกรองแยกประเภทผู้ป่วยติดเชื้ออื่นๆ
3. คัดกรองผู้ป่วยวัณโรค

ความเป็นมาและการ.....ในอดีต



ผลลัพธ์

1. ผู้ป่วยภาวะวิกฤติไม่ได้รับการช่วยเหลือทันที
2. คัดกรองผิดแผนก
3. ผู้ป่วยร้องเรียนรับบริการนานและคิวไม่ยุติธรรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนามาตรฐานการคัดกรองผู้ป่วยนอก
2. ลดจำนวนความไม่ถูกต้องการคัดกรองผู้ป่วยเร่งด่วน
3. ลดจำนวนการส่งตรวจผิดแผนก

Plan ที่มาของการพัฒนา

1. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้เป็นผู้คัดกรองผู้ป่วย
2. ผู้ป่วยไม่ได้รับการประเมินสภาพตามความเร่งด่วน
3. อัตราการคัดกรองผู้ป่วยไม่ถูกต้องตามแผนกสาขาโรค

Do

1. จัดให้มีพยาบาลวิชาชีพรับผิดชอบการคัดกรองผู้ป่วยนอก 100%
2. จัดทำระบบการคัดกรองให้มีความชัดเจน
3. ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามมาตรฐานคู่มือการปฏิบัติการคัดกรองผู้ป่วย
4. กำหนดมาตรฐานการคัดกรอง
5. จัดโครงการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ป่วยนอกทุกคนให้ได้รับความรู้การคัดกรองผู้ป่วย 100%
6. ประกันคุณภาพการคัดกรองผู้ป่วยนอก 100%

Check

1. บันทึกตรวจสอบจำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการคัดกรอง
2. ตรวจสอบให้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่คู่มือการปฏิบัติกำหนดให้
3. ตรวจสอบและบันทึกจำนวนความถูกต้องของการคัดกรอง

Action

1. จัดให้พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 2 คน ปฏิบัติงานประจำจุดคัดกรองผู้ป่วยนอก
2. จัดเจ้าหน้าที่บริการด้านหน้า ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวก
3. จัดให้มีระบบ การประสานงานระหว่างจุดคัดกรองกับห้องตรวจ แผนกหน่วยงานต่างๆ

Quality

1. จำนวนผู้ป่วยได้รับการคัดกรอง 100%
2. จำนวนผู้ป่วยได้รับคัดกรองตามความเร่งด่วน 100%
3. จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับคัดกรองส่งตรวจถูกต้องแผนก 100%

หลักการ.....ปัจจุบัน

ผู้ป่วยเก่า – ผู้ป่วยใหม่



พยาบาลจุดคัดกรอง



เจ้าหน้าที่เวชระเบียน



พยาบาลห้องตรวจโรคเฉพาะสาขา



พบแพทย์



รับยา กลับบ้าน

วิธีปฏิบัติ แบ่งเป็น

ตอนที่ 1.

1. คัดกรองเมื่อผู้ป่วยมาถึงตึกตรวจโรคผู้ป่วยนอก
2. คัดกรองเพื่อแยกประเภท
3. คัดกรองเพื่อแยกประเภทผู้ป่วยเก่า – ใหม่

ผู้ป่วยประเภทฉุกเฉิน ส่ง ห้องฉุกเฉิน

1. คัดกรองเพื่อประเมินอาการของโรค(ตามคู่มือปฏิบัติงานผู้ป่วยนอก)
2. เพื่อส่งผู้ป่วยตรวจห้องตรวจโรคเฉพาะสาขา
3. ผู้ป่วยเร่งด่วน มาแต่สามารถตรวจที่ผู้ป่วยนอกได้ ประสานห้องตรวจเพื่อลัดคิว
4. ผู้ป่วยไม่เร่งด่วน ตรวจตามขั้นตอน

ตอนที่ 2. คัดกรองโรคติดเชื้อ

1. ประเมินสภาพผู้ป่วย
2. ผู้ป่วยเร่งด่วนให้การปฐมพยาบาล ลัดคิวพบแพทย์
3. ผู้ป่วยไม่เร่งด่วน ตรวจตามขั้นตอน
4. ผู้ป่วยประเภทโรคติดเชื้อ/ อาการไม่คงที่
 - เร่งด่วน
 - ไม่เร่งด่วน
 - ผู้ป่วยตรวจโรคทั่วไป ที่รอรับบริการที่หน้าห้องตรวจแต่ละห้องตรวจเฉพาะสาขา

ผลลัพธ์

1. ผู้ป่วยภาวะวิกฤติได้รับการช่วยเหลือทันที
2. คัดกรองผู้ป่วยถูกแผนก
3. ระยะเวลาผู้ป่วยรอคอยลดลง
4. ผู้ป่วยร้องเรียนลดลง

กระบวนการพัฒนา

1. ลดระยะเวลาผู้ป่วยรอคอย
2. เพิ่มความพึงพอใจ

แผนการพัฒนาต่อไป

การจัดระบบบริการที่เน้นความโปร่งใสยุติธรรม ด้วยการใช้น้ำดับคิว ตั้งแต่แรก รับบริการ จนถึงสิ้นสุดการรับบริการ

มีประชาสัมพันธ์หรือเจ้าหน้าที่เดินบัตรต่างๆ

เป้าหมาย - เครื่องชี้วัด

ผลการดำเนินงาน พ.ค 52 – ก.ย 52

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	พ.ค.52	มิ.ย.52	ก.ค.52	ส.ค.52	ก.ย.52	ค่าเฉลี่ย
อัตราการคัดกรองผู้ป่วยไม่ได้มาตรฐานก่อนการตรวจรักษา	10%	2,433	1,681	2,979	2,749	3,094	0.08
		2	2	3	1	3	
		0.08	0.11	0.10	0.03	0.09	

ผลการดำเนินงาน ต.ค.52 – ก.ย. 53

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ต.ค.52	พ.ย.52	ธ.ค.52	ม.ค.53	ก.พ.53	มี.ค.53	เม.ย.53	พ.ค.53	มิ.ย.53	ก.ค.53	ส.ค.53	ก.ย.53	ค่าเฉลี่ย
อัตราการคัดกรองผู้ป่วยไม่ได้มาตรฐานก่อนการตรวจรักษา	10%	2,278	1,988	2,338	2,260	2,240	3,455	1,965	2,431	2,534	2,663	3,196	3,096	0.05
		3	2	2	2	0	0	2	1	2	0	2	0	
		0.13	0.10	0.08	0.08	0	0	0.10	0.04	0.07	0	0.06	0	

เป้าหมาย- เครื่องชี้วัด

ผลการดำเนินงาน ต.ค.53 –ก.ย. 54

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ต.ค.53	พ.ย.53	ธ.ค.53	ม.ค.54	ก.พ.54	มี.ค.54	เม.ย.54	พ.ค.54	มิ.ย.54	ก.ค.54	ส.ค.54	ก.ย.54	ค่าเฉลี่ย
อัตราการคัดกรองผู้ป่วย	10%	1,964	1,611	1,719	1,764	1,590	2,098	1,980	1,924	1,955	2,323	2,290	2,792	0.08
ไม่ได้มาตรฐานก่อนการ		2	2	1	2	1	1	2	0	1	3	3	2	
ตรวจรักษา		0.10	0.12	0.05	0.10	0.06	0.04	0.10	0	0.05	0.12	0.13	0.07	

จากข้อมูลพบว่าผู้ป่วยเดือนต.ค.53-ก.ย.54 พบอุบัติการณ์เพิ่มขึ้นจากการขาดทักษะในการประเมินผู้ป่วย และการคัดกรองที่ไม่ชัดเจน

เป้าหมาย- เครื่องชี้วัด

ผลการดำเนินงาน ต.ค.54 –มี.ค. 55

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ต.ค.54	พ.ย.54	ธ.ค.54	ม.ค.55	ก.พ.55	มี.ค.55	ค่าเฉลี่ย
อัตราการคัดกรองผู้ป่วย	10%	2,220	2,494	2,408	2415	2335	2292	0.03
ไม่ได้มาตรฐานก่อนการ		3	-	-	1	1	-	
ตรวจรักษา		0.13	0	0	0.04	0.04	0	

จากข้อมูลพบว่าผู้ป่วยเดือน ต.ค.54-มี.ค.55 พบอุบัติการณ์มีแนวโน้มลดลง ในระยะไตรมาสแรก ได้จากพยาบาลทำหน้าที่ในการคัดกรองชัดเจน มีระบบทดแทนกรณีการลาป่วย สามารถปฏิบัติงานแทนได้ อัตราการคัดกรองไม่ได้ตามมาตรฐาน ก่อนการตรวจรักษา มีแนวโน้มลดลง เป้าหมายน้อยกว่า 10% ในปีงบประมาณ 2554 เท่ากับ 0.08 และปีงบประมาณ ไตรมาสแรก 0.03