

“Guidebook for Admit - Discharge”



ปัญญาหิต
คุณภาพคน คุณภาพงาน

Mahidol Quality Fair 2014

18-12-2557 ณ ศูนย์การเรียนรู้รุ่นคิด ภาควิชา

เพิ่มประสิทธิภาพการให้คำแนะนำขั้นตอนการ Admit และ Discharge ผู้ป่วย

นายกา เรืองอารมย์

หอผู้ป่วยจักษุโสตฯ สามัญชาย งานการพยาบาลจักษุ โสต คอ นาสิกวิทยา

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

ขั้นตอนการ Admit และ Discharge



Admit และ Discharge จากการอธิบายด้วยคำพูดเพียงอย่างเดียวโดยพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่เข้าใจในบางขั้นตอน เช่น สถานที่ต่างๆภายในโรงพยาบาลที่จะต้องไปติดต่อว่าอยู่ที่ไหน และติดต่ออย่างไร เจ้าหน้าที่ใช้เวลามากในการอธิบายขั้นตอนต่างๆให้ผู้ป่วยและญาติทราบ ทำให้การรับใหม่ผู้ป่วยรายอื่นๆล่าช้า ส่วนเรื่องการ Discharge ผู้ป่วยมีขั้นตอนมากกว่าการ Admit ผู้ป่วยและญาติไม่ทราบขั้นตอนการจำหน่าย ซึ่งมีหลายขั้นตอน

จึงทำให้ไม่เข้าใจเมื่อรอนาน และสอบถามเจ้าหน้าที่หลายครั้ง ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการบริการได้ ดังนั้นกลุ่มจึงได้เลือกปัญหานี้ขึ้นมาศึกษาเพื่อหาแนวทางการปฏิบัติที่ใช้สำหรับให้คำแนะนำผู้ป่วยและญาติในการ Admit และ Discharge เพื่อให้การบริการผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล และ ช่วยให้ผู้ป่วยและญาติพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ป่วยทราบขั้นตอนเกี่ยวกับการ Admit และ Discharge

วิธีการดำเนินงาน

1. แนะนำโครงการกับผู้ป่วยเพื่อขอความร่วมมือ
2. นำเอกสารและโปสเตอร์ที่ใช้ในการแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการ Admit และ Discharge ไปใช้แนะนำกับผู้ป่วยและญาติ
3. เก็บรวบรวมข้อมูล

การวัดผลสำเร็จของโครงการ

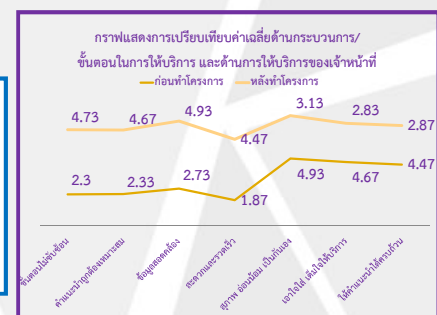
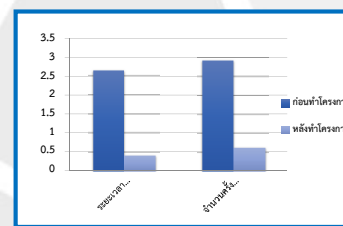
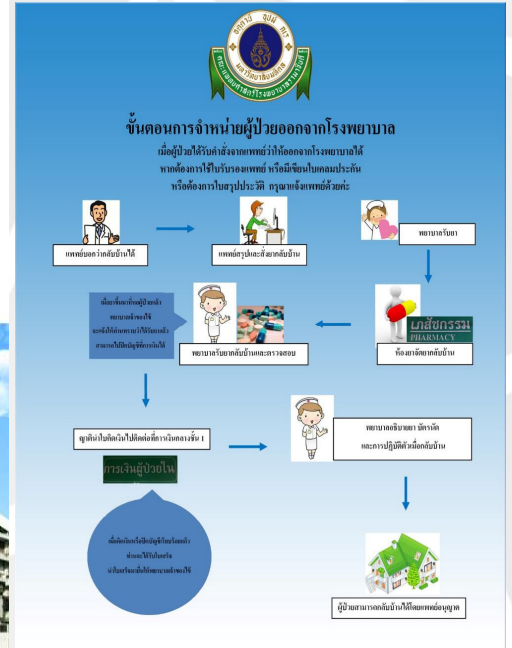
1. ระยะเวลาในการให้คำแนะนำขั้นตอนการทำเรื่องนอนโรงพยาบาล ลดลง $\geq 60\%$
2. จำนวนครั้งของญาติและผู้ป่วยที่มาสอบถามเกี่ยวกับการ Discharge ลดลง $\geq 60\%$
3. ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการ Admit - Discharge อยู่ในระดับ มาก-มากที่สุด

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่
2. ผู้ป่วยและญาติมีทัศนคติดีในการรับบริการจากหน่วยงาน
3. ผู้ป่วยและญาติทราบถึงขั้นตอน รวมถึงสถานที่ที่ใช้ในการติดต่อทำเรื่อง Admit
4. ผู้ป่วยและญาติทราบถึงขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล



รูปแสดง “Guidebook for Admit-Discharge” และ Poster แสดงขั้นตอนการ Discharge



ผลการดำเนินงาน

1. ระยะเวลาในการให้คำแนะนำขั้นตอนการทำเรื่องนอนโรงพยาบาล ลดลง คิดเป็น 84.58 %
 2. จำนวนครั้งของญาติและผู้ป่วยที่มาสอบถามเกี่ยวกับการ Discharge ลดลงคิดเป็น 78.49 %
 3. จากแบบประเมินระดับความพึงพอใจในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจคิดเป็น 94.00 %
- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจคิดเป็น 93.80 %

สรุปผลการดำเนินงาน

ทำให้ทราบถึงปัญหาในการให้คำแนะนำและขั้นตอนต่างๆ ในการ Admit จนถึง Discharge ส่งผลให้สามารถนำปัญหาามาปรับเปลี่ยนและค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหารวมทั้งมาตรฐานในการให้คำแนะนำผู้ป่วยและญาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำเอกสารเพื่อใช้ในการแนะนำขั้นตอน Admit จนถึง Discharge และสามารถจัดเป็นแนวทางในการให้คำแนะนำเหล่านี้ให้เป็นมาตรฐานของหน่วยงานได้