

# ใกล้อีกนิด เร็วอีกหน่อย

กลุ่มงานการบริการผู้ป่วยนอก

ธันวาคม 2552

## วัตถุประสงค์

- 1. เพื่อลดระยะเวลารอคอยของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ
- 2. เพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ป่วยคุมประพฤติ
- 3. ตรวจสอบอาการผู้ป่วยคุมประพฤติที่มีภาวะแทรกซ้อนที่ไม่สามารถฟื้นฟูตามโปรแกรมได้

## เครื่องชี้วัดคุณภาพ

- 1. ระยะเวลารอคอยของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติดำเนินถึงโรงพยาบาลจนถึงรับเอกสารส่งตัวผู้ป่วยกลับ
- 2. ระยะเวลาตั้งแต่แรกรับผู้ป่วยคุมประพฤติดำเนินถึงเวลาส่งเข้าหอผู้ป่วย
- 3. ทราบอาการที่พบในผู้ป่วยคุมประพฤติที่มีภาวะแทรกซ้อนที่ไม่สามารถฟื้นฟูตามโปรแกรมได้

## มูลเหตุจูงใจ

- จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม 2552 พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติที่พาผู้ป่วยมารับการฟื้นฟูร้องเรียนเรื่องรอรับเอกสารนานจากคุมประพฤติสองแห่ง จำนวนสามครั้ง ต้องใช้เวลาในการติดต่อรับตัวผู้ป่วยนานเนื่องจากผู้ป่วยต้องได้รับการประเมินคัดกรองโรคแทรกซ้อนและใช้หัตถ์ 2009 เป็นอุปสรรคต่อการฟื้นฟู โดยแพทย์เป็นผู้พิจารณาในการรับผู้ป่วย ถ้าพิจารณาได้ โรงพยาบาลจึงจะเซ็นรับเอกสารส่งตัวและคืนเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ

## วิธีการดำเนินงาน

### ■ ตั้งเป้า

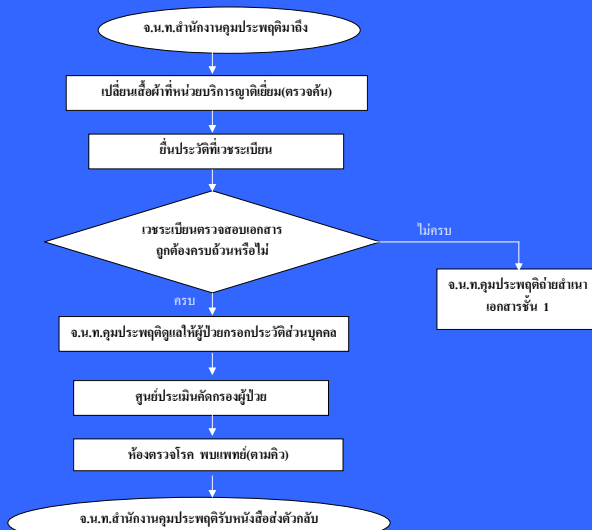
1. เจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติสามารถมอบผู้รับการบำบัด และนำเอกสารกลับได้ภายในระยะเวลา 20 นาที
2. ระยะเวลารอคอยตั้งแต่แรกรับผู้ป่วยคุมประพฤติจนถึงเวลาส่งเข้าหอผู้ป่วย 67 นาที
3. สำรองจำนวนและอาการผู้ป่วยคุมประพฤติที่มีภาวะแทรกซ้อนที่ไม่สามารถฟื้นฟูตามโปรแกรมได้ตั้งแต่ เดือน มีนาคม 2552 - ธันวาคม 2552

## ขั้นตอนการให้บริการการรับผู้ป่วยคุมประพฤติ (ก่อนทำ CQI)

- 1. เปลี่ยนเสื้อผ้าที่หน่วยบริการญาติเยี่ยม(ตรวจจัน)
- 2. ยื่นประวัติที่เวชระเบียน
- 3. ศูนย์ประเมินคัดกรองผู้ป่วย
- 4. ห้องตรวจโรค พบแพทย์(ตามคิว)
- 5. จ.น.ท.สำนักงานคุมประพฤติรับหนังสือส่งตัวกลับ

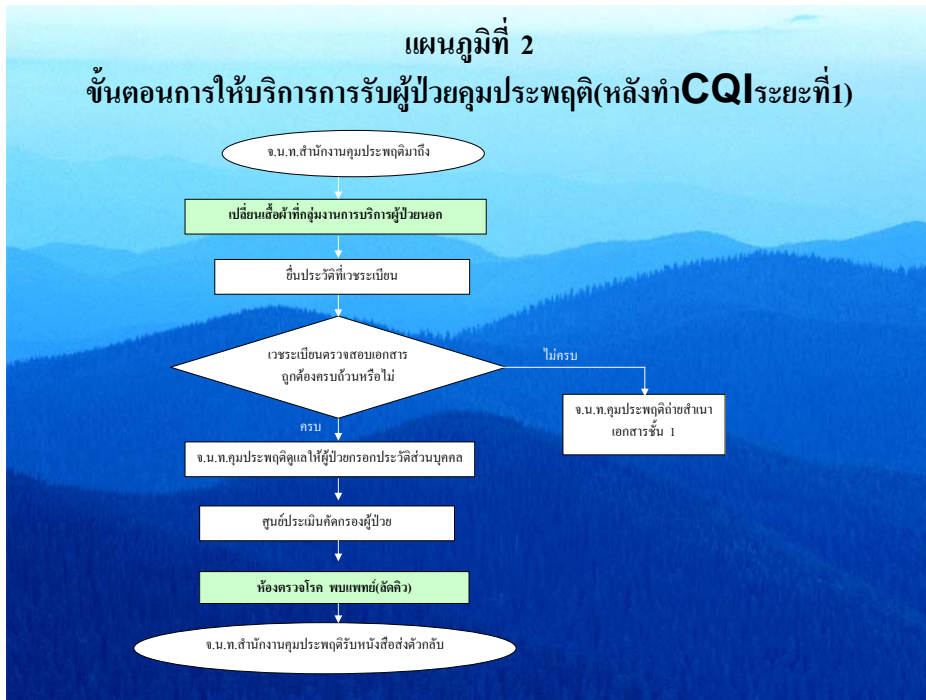
## แผนภูมิที่ 1

### ขั้นตอนการให้บริการการรับผู้ป่วยคุมประพฤติ(ก่อนทำ CQI)



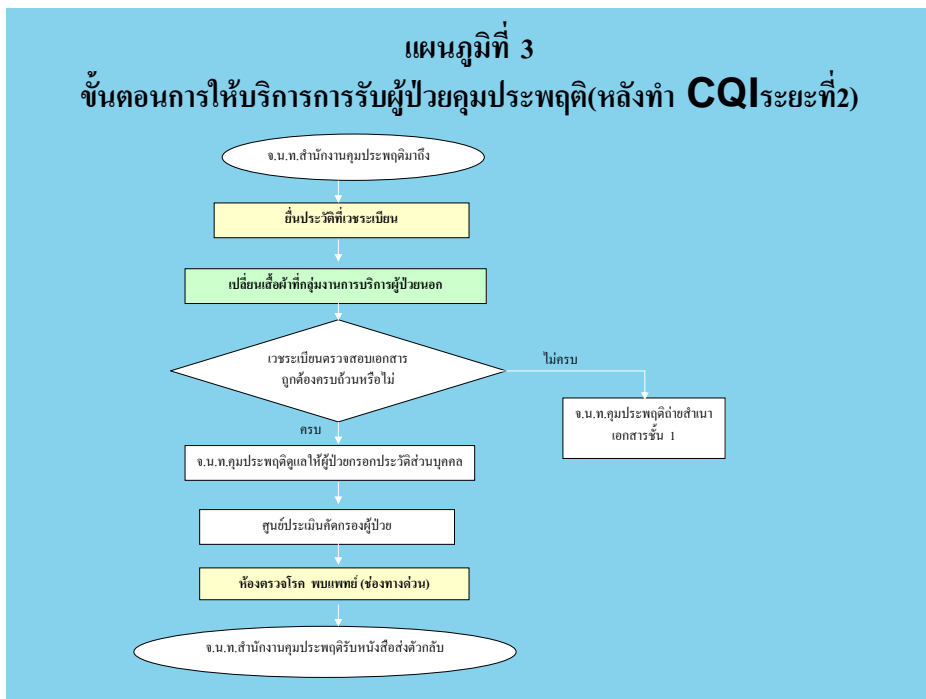
## ขั้นตอนการให้บริการการรับผู้ป่วยคุมประพฤติ (หลังทำ CQI) ระยะเวลาที่ 1

- 1. งานหน่วยบริการญาติเยี่ยม จัดเจ้าหน้าที่มาเปลี่ยนเสื้อผ้าที่งานผู้ป่วยนอก 1 คน
- 2. งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ดูแลการกรอกประวัติส่วนตัวของผู้ป่วย ประเมินอาการสำคัญแรกรับ ส่งพบแพทย์โดยลัดคิว และเซ็นชื่อรับตัวผู้ป่วยในเอกสารส่งตัว เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประเดตินำกลับ



### ขั้นตอนการให้บริการการรับผู้ป่วยกุมประพฤติ (หลังทำ CQI) ระยะเวลาที่ 2

- 1. งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกจัดเจ้าหน้าที่มาเปลี่ยนเสื้อผ้า 1 คน
- 2. เจ้าหน้าที่ที่สำนักงานคุมประพฤติยื่นประวัติที่วาระเบียนก่อนแล้วพาผู้ป่วยกุมประพฤติไปเปลี่ยนเสื้อผ้า
- 3. งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ดูแลการกรอกประวัติส่วนตัวของผู้ป่วย ประเมินอาการสำคัญแรกรับ ส่งพบแพทย์โดยช่องทางด่วน และเซ็นชื่อรับตัวผู้ป่วยในเอกสารส่งตัว เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ นำกลับ



### ผลของการปรับเปลี่ยน

- 1.1 เจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติยื่นประวัติที่วาระเบียน

## 1.2 เจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติพาผู้ป่วยจุดเปลี่ยนเสื้อผ้า



## 1.3 ศูนย์ประเมินคัดกรองผู้ป่วย



## 1.4 ห้องตรวจโรค พบแพทย์(ช่องทางด่วน)



## 1.5 จ.น.ท.สำนักงานคุมประพฤติรับหนังสือส่งตัวกลับ



### 1.6 ประเมินภาวะสุขภาพผู้ป่วยตามประเภทสารเสพติด พบนักสังคมสงเคราะห์



### 1.7 ศูนย์รับผู้ป่วยในลงทะเบียน



### 1.8 ผู้ป่วยรับการเจาะเลือด เอกซเรย์ ถ่ายรูป รับยา



### 1.9 เจ้าหน้าที่พาผู้ป่วยเข้าตึก



## ผลลัพธ์

- ตารางที่ 1 เปรียบเทียบระยะเวลารอคอยของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติประพฤติก่อนมาถึงโรงพยาบาลจนถึงรับเอกสารส่งตัวผู้ป่วยกลับ

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบระยะเวลารอคอยของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติมาถึงโรงพยาบาลจนถึงรับเอกสารส่งตัวผู้ป่วยกลับ

ระยะเวลารอคอยของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ	N	$\bar{X}$
ก่อนทำ CQI	30	49.25
หลังทำ CQI	30	15.59

หลังทำ CQI ไม่พบข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ

## ผลลัพธ์

- ตารางที่ 2 เปรียบเทียบระยะเวลา ตั้งแต่แรกรับผู้ป่วยคุมประพฤติจนถึงส่งเข้าหอผู้ป่วย

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบระยะเวลา ตั้งแต่แรกรับผู้ป่วยคุมประพฤติจนถึงส่งเข้าหอผู้ป่วย

ระยะเวลารอคอยของผู้ป่วยคุมประพฤติจนถึงส่งเข้าหอผู้ป่วย	N	$\bar{X}$
ก่อนทำ CQI	30	129
หลังทำ CQI	30	67

## ข้อมูลผู้ป่วยคุมประพฤติที่ได้รับการปรับแผน

- จากการสำรวจผู้ป่วยคุมประพฤติที่มีภาวะแทรกซ้อนที่ไม่สามารถฟื้นฟูตามโปรแกรมได้ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2552-ธันวาคม 2552 พบว่าจำนวนผู้ป่วยคุมประพฤติทั้งหมด 1,068 ราย ผู้ป่วยคุมประพฤติที่มีภาวะแทรกซ้อนที่ไม่สามารถฟื้นฟูตามโปรแกรมได้จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.12 สามารถแบ่งตามกลุ่มอาการได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

- 1. อาการทางระบบทางเดินหายใจ จำนวน 3 ราย
- 2. อาการทางระบบกระดูกจากอุบัติเหตุ จำนวน 3 ราย
- 3. ระบบการตั้งครรภ์ จำนวน 3 ราย
- 4. อาการทางจิต จำนวน 3 ราย

## กิจกรรมพัฒนาคุณภาพเรื่องต่อไป

1. กำหนดเกณฑ์การคัดกรองผู้ป่วยคุมประพฤติ เพื่อเป็นแนวทางในการนำส่งผู้ป่วยคุมประพฤติเข้ารับการฟื้นฟู
2. ลับเฉพาะชวैया

### 1.อาการทางระบบทางเดินหายใจ

- มีไข้ ไอเรื้อรังมากกว่า 3 สัปดาห์
- มีไข้ต่ำๆตอนบ่ายๆ
- น้ำหนักลด
- อ่อนเพลีย เบื่ออาหาร
- ไอเป็นเลือด
- หายใจเหนื่อยหอบ
- เหงื่อออกมากเวลากลางคืน

### 2.อาการทางระบบกระดูกจากอุบัติเหตุ

- ประวัติการได้รับอุบัติเหตุ
- ประวัติกระดูกหัก
- มีอาการปวด บวม

### 3.ระบบการตั้งครรภ์

- ประวัติการตั้งครรภ์
- ประวัติประจำเดือน
- มีเลือดออกทางช่องคลอดมากกว่า 7 วัน

### 4.อาการทางจิต

- หูแว่ว ประสาทหลอน
- หวาดระแวง
- สับสนเวลา สถานที่ บุคคล
- ซึมเศร้า

### 5.ประวัติอื่นๆ

- โรคประจำตัว
- การใช้ยาประจำตัว
- การติดเชื้อ HIV

