โครงการ K-Lean management : ตึกศรีตรัง

1.**ชื่อผลงาน** : ซักประวัติประหยัดเวลา

2. หน่วยงาน : ทีมการพยาบาลตึกศรีตรัง

3. เหตุผลในการเลือกระบวนการที่จะปรับปรุง

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ มีวิสัยทัศน์เป็นโรงพยาบาลที่เป็นเลิศในการให้บริการและวิชาการสุขภาพจิตและจิตเวช ในปี พ.ศ.2558 โดยในปีพ.ศ. 2555 ได้นำ Lean Management มาใช้พัฒนากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความสูญเปล่า ตึกศรีตรังเป็นตึกผู้ป่วยหญิงที่ให้บริการผู้ป่วยที่มีปัญหาด้านสุขภาพจิตและจิตเวชที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาล ในกระบวนการรับใหม่มีการซักประวัติผู้ป่วยโดยเฉลี่ยวันละ 3-5 คน โดยใช้ แบบบันทึกประวัติผู้ป่วยใหม่ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการตัดสินใจทางคลินิก วางแผน และปฏิบัติการการพยาบาล เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการพยาบาล หากมีการรวบรวมข้อมูลที่มีคุณภาพ สมบูรณ์ ภายใต้การบริหารเวลาอย่างคุ้มค่า เป็นบทบาทหนึ่งที่พยาบาลผู้ป่วยในต้องปฏิบัติในกระบวนการรับไว้รักษา

จากการประชุมทีมการพยาบาล ตึกศรีตรังเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สาเหตุของการเกิดอุบัติการณ์การrefer โรคร่วมทางกายหลัง 24 ชั่วโมงตั้งแต่เดือน กันยายน 2566-กุมภาพันธ์ 2557 (โรคร่วมทางกาย 6 คน มีประวัติอุบัติเหตุหกล้มศีรษะกระแทก 1 คน) สาเหตุหนึ่งมาจากการซักประวัติได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ครอบคลุม มีความซ้ำซ้อนและใช้เวลานาน โดยใช้เวลาในการซักประวัติและให้ข้อมูลญาติ ระหว่าง 30- 60 นาที เฉลี่ย 40 นาที ต่อราย ส่งผลให้ญาติบ่น ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลล่าช้าเกิดภาวะแทรกซ้อนจากโรคทางกายรุนแรงขึ้นต้องส่งต่อไปรักษาฝ่ายกายในบางคนถึงขั้นเสียชีวิต ดังนั้นทีมการพยาบาลตึกศรีตรังจึงตระหนักถึงความสำคัญและได้พัฒนาระบบการซักประวัติประหยัดเวลาเพื่อให้การซักประวัติได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ใช้เวลาน้อยลง ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่รวดเร็ว ปลอดภัย ญาติพึงพอใจ และลดอุบัติการณ์การ refer

3. วัตถุประสงค์ :

3.1 เพื่อพัฒนาแนวทางการซักประวัติผู้ป่วยที่รับไว้รักษาให้มีคุณภาพ และ รวดเร็ว

3.2 เพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัยไม่เกิดอุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์

3.3 เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

4. สรุปผลขั้นตอนการดำเนินการ/การปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ

การปรับปรุงกระบวนการ(K-Lean Process Improvement) ใช้กระบวนการ DMAIC ดังนี้

1.ขั้นตอนกำหนดปัญหา (Define) : การเลือกกระบวนการหรือประเด็นที่จะปรับปรุงงาน ใช้เครื่องมือและเทคนิค SIPOC ดังนี้

supplier	**input**	**process**	**Out put**	**customer**
ทีมการพยาบาล	-สถานที่ซักประวัติ - คอมพิวเตอร์ on line - ใบเซ็นยินยอมอยู่รักษา -ออกใบนัด	**การซักประวัติ** **จุดเริ่มต้น** - ผู้ให้ประวัติ (ผู้ดูแลหรือผู้รู้ประวัติ) - ผู้ซักประวัติ (พยาบาล) - ซักประวัติ (ตามแบบฟอร์มซักประวัติ) - เซ็นให้ประวัติ (ผู้ให้ประวัติ) **จุดสิ้นสุด** - เซ็นยินยอมอยู่รักษา (ญาติ) - ออกใบนัด (พยาบาลที่ซักประวัติ) **ผู้รับผิดชอบ** - คุณถิรภรณ์ (หัวหน้าทีม) -คุณประคอง (พี่เลี้ยง) - คุณประกายดาว -คุณพิสมัย -คุณสุมาไลย์	-ระยะเวลาในการซักประวัติผู้ป่วยเฉลี่ย 20 นาทีต่อราย -ข้อมูลอาการสำคัญผู้ป่วยครบถ้วน -ผู้รับบริการพึงพอใจ	**ลูกค้าภายนอก** -ผู้ป่วย -ญาติ **ลูกค้าภายใน** -ทีมพยาบาลศรีตรัง

1.1ประชุมทบทวน ตั้งคณะกรรมการการในหน่วยงานโครงการจัดทำแนวทางการซักประวัติประหยัดเวลาก้าวสู่อาเซียน

4.3 ปรับปรุงแนวทางการซักประวัติ ตามข้อเสนอแนะจากการนำไปทดลองปฏิบัติ

5. ขั้นตอนควบคุม **(Control)** : การควบคุม ใช้เครื่องมือและเทคนิค

5.1 ใช้เวลาในการซักประวัติเป็นตัวควบคุม (30 ราย) ค่าเฉลี่ยไม่เกิน 30 นาที

ทีมการพยาบาลตึกศรีตรัง ได้ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนากระบวนการรับไว้รักษา โดยรวบรวมข้อมูลการซักประวัติผู้ป่วยที่รับไว้รักษามาวิเคราะห์หาสาเหตุ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง หาแนวทางในการพัฒนาเพื่อประโยชน์สูงสุดและความพึงพอใจผู้รับบริการ จัดทำเป็นคู่มือ และสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติทราบ โดยมีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้ 1.) ลดขั้นตอนการซักประวัติที่ไม่จำเป็น / ซ้ำซ้อน หรือย้อนไปย้อนมา 2.) ซักประวัติผู้ป่วยที่รับไว้รักษาโดยใช้ แบบบันทึกประวัติผู้ป่วยใหม่ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ 3). มอบหมายบุคลากรให้รับผิดชอบการซักประวัติในแต่ละเวรเพื่อให้เกิดความชำนาญ 4). พัฒนา/สอนงาน ผู้ที่มาปฏิบัติงานใหม่ 5) รวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูลด้านระยะเวลา และความพึงพอใจในการบริการและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ 6) ทีมพยาบาลทบทวนองค์ความรู้ในการซักประวัติและเพิ่มเติมการซักประวัติโรคร่วมทางกายและประวัติอุบัติเหตุต่างๆ 7) ขณะซักประวัติไม่ควรให้รายละเอียดหรือคำแนะนำในประเด็นอื่นๆเพื่อลดระยะเวลา และให้ข้อมูลญาติจะได้รับคำแนะนำหลังซักประวัติเสร็จ 8) ทำป้ายสื่อสารห้ามใช้โทรศัพท์ขณะให้ประวัติ

6. การวัดผลและผลจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ตัวชี้วัดที่เลือกและเป้าหมายที่วัดได้ (ทันใจ ปลอดภัย สุขใจ)

6.1 ระยะเวลาในการซักประวัติไม่เกิน 30 นาที

6.2 อุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดกับผู้ป่วยเนื่องจากการซักประวัติไม่ครบถ้วน 0 ครั้ง

6.3 ผู้รับบริการพึงพอใจ

7. ผลการดำเนินงาน

7.1 ระยะเวลาในการซักประวัติเฉลี่ย 20 นาที

7.2 ไม่เกิดอุบุติการณ์ที่ไม่พึงประสงค์จากการซักประวัติไม่ครบถ้วน ในรอบ 3เดือนที่ผ่านมา

7.3 ผู้รับบริการพึงพอใจ ญาติไม่บ่น

8. บทเรียนที่ได้รับ

-การเห็นคุณค่าของความแตกต่างจากทีมผู้ปฏิบัติแต่ละคนโดยการประชุมระดมสมองเพื่อนำประสบการณ์ตรงจากการซักประวัติมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผนวกกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางปฏิบัติที่นำสู่การปฏิบัติที่ดีวิธีหนึ่ง

10. แผนการดำเนินงานในปี 2557

ระยะเวลา เดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม 2557

กิจกรรม	เดือน				ผู้รับผิดชอบ
	พ.ค. 2557	มิ.ย.2557	ก.ค.2557	ส.ค.2557	
Plan 1.เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติ 2.จัดทำworkshop วิเคราะห์กระบวนการรับใหม่	←→ ←→				นางถิรภรณ์
Do 3.ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติ		←→			ทุกคน
Check 4.ตรวจสอบ ติดตามการปฏิบัติตามแนวทาง 5.ค้นหาปัญหาและข้อเสนอแนะพร้อมปรับปัญหาแนวทางใหม่ให้เหมาะสม		←→ ←→			นางประคอง นางถิรภรณ์ นางเสาวณีย์
Check 6.สรุปผลและการประเมินผล 7.จัดทำแนวทางและทำเป็นรูปเล่ม 9.รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการ		←→	←→	←→	นางประคอง นางถิรภรณ์ นางเสาวณีย์

11. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. พัฒนาระบบให้ดีขึ้น ประหยัดเวลา ข้อมูลสำคัญผู้ป่วยรับใหม่ครบถ้วน
2. ผู้ป่วยได้รับการดูแลรวดเร็ว ปลอดภัย
3. บุคลากรมีความเข้าใจในการปรับการทำงานโดยใช้กลยุทธ์ K-LEAN management