**มหกรรมคุณภาพ JVKK**

**การนำเสนอผลงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องปีงบประมาณ 2557**

1. **ชื่อเรื่อง** การพัฒนาแนวทางการจำหน่ายผู้ป่วย
2. **ชื่อสมาชิกทีม** ทีมหอผู้ป่วยเฟื่องฟ้า โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
3. **เป้าหมาย**
   - 3.1 ผู้ป่วยได้รับยาก่อนกลับบ้าน ร้อยละ 100
   - 3.2 เพิ่มระยะเวลาในการให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติก่อนกลับบ้าน จาก 10 นาที เป็น 30 นาที
4. **ปัญหาและสาเหตุ**

ตึกเฟื่องฟ้าเป็นตึกที่รับผู้ป่วยจิตเวชชายที่มีปัญหาการดื่มแอลกอฮอล์ โดยมีกระบวนการการบริการรับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล 5 ขั้นตอน คือ 1) การเข้ารับบริการ 2) การประเมินผู้ป่วย 3) การวางแผนการดูแลผู้ป่วย 4) การดูแลผู้ป่วย การให้ข้อมูลและเสริมพลัง 5) การจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง ซึ่งในขั้นตอนการจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง เมื่อญาติมาเยี่ยมตามกำหนดนัด 3 สัปดาห์ และประเมินอาการผู้ป่วยร่วมกับพยาบาล ญาติมีความพึงพอใจอาการของผู้ป่วยและมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยไปดูแลต่อที่บ้าน พยาบาลจะรายงานแพทย์เจ้าของไข้เพื่อจำหน่าย เมื่อแพทย์มีคำสั่งให้จำหน่าย พยาบาลต้องจัดการเรื่องเอกสาร ใบคำสั่งการรักษาของแพทย์ และยาเดิมของผู้ป่วยคืนห้องยา ให้ญาติเซ็นรับผู้ป่วยกลับ และออกใบนัด ในขณะเดียวกันต้องรีบให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน ซึ่งใช้เวลา 5-10 นาที เพื่อให้ผู้ป่วยไปรอรับยาที่หน้าห้องยา จากสถิติการจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้านของหอผู้ป่วยเฟื่องฟ้าในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา คือ ระหว่าง เดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน 2557 มีจำนวนผู้ป่วยจำหน่ายทั้งหมด 189 ราย จำหน่ายโดยมีญาติมารับ จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.95 ของผู้ป่วยที่จำหน่ายทั้งหมดในช่วงเวลาเดียวกัน พบว่า ได้รับยาก่อนกลับทุกราย คิดเป็นร้อยละ 100 แต่อย่างไรก็ตามถึงแม้ผู้ป่วยจะได้รับยาก่อนกลับบ้านทุกราย ก็ยังมีความเสี่ยงที่ผู้ป่วยจะไม่ได้รับยาก่อนกลับบ้าน เนื่องจากญาติและผู้ป่วยต้องนั่งรอรับยาที่หน้าห้องยา ซึ่งใช้เวลานานเกินไป มีผู้ป่วยและญาติคนอื่นจำนวนมาก ทำให้หงุดหงิด จึงไม่รอรับยา ซึ่งมีเหตุการณ์เกิดขึ้นที่หอผู้ป่วยอื่นแล้ว นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ป่วยและญาติได้รับคำแนะนำที่ไม่ครอบคลุม หรือไม่ชัดเจน ไม่มีโอกาสได้ซักถาม เพราะต้องรีบไปรอรับยา ทีมให้การดูแลผู้ป่วยตึกเฟื่องฟ้าเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น จึงได้นำปัญหาที่ได้จากการทบทวนครั้งนี้มาเป็นโอกาสในการพัฒนา และดำเนินการเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น ผู้ป่วยได้รับยาก่อนกลับบ้านทุกราย รวมทั้งเป็นการเพิ่มระยะเวลาในการให้คำแนะนำ ให้ผู้ป่วยและญาติได้รับคำแนะนำก่อนกลับบ้านที่ครอบคลุม ชัดเจน ถูกต้อง มีความพึงพอใจทั้งผู้ป่วย ญาติและผู้ให้บริการ

5. **กระบวนการพัฒนา(PDCA)**

ทีมผู้ให้การดูแลได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา และวางแผนดำเนินการในการพัฒนาคุณภาพ ดังนี้

- 5.1 ประชุมทบทวน กระบวนการทำงาน เพื่อค้นหาปัญหา สาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับยาก่อนกลับบ้าน
- 5.2 นำผลการทบทวนมาวางแผนในการแก้ไขปัญหา
- 5.3 ดำเนินการตามแผนที่วางไว้
  - 5.3.1 การประสานงานกับกลุ่มงานเภสัชกรรมเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข
  - 5.3.2 จัดทำแนวทางการจำหน่ายผู้ป่วยเมื่อญาติมีความพึงพอใจกับอาการผู้ป่วยและพร้อมรับผู้ป่วยกลับบ้าน ดังนี้ 1) ตรวจสอบคำสั่งการรักษาของแพทย์ว่ามีคำสั่งจำหน่ายหรือยัง หากยังไม่มีให้รายงานแพทย์เพื่อขอคำสั่งการจำหน่าย 2)จัดเตรียมใบคำสั่งการรักษาของแพทย์พร้อมยาเดิมเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำส่งห้องยา 3) ให้ญาติเซ็นชื่อเพื่อเป็นหลักฐานการรับผู้ป่วยกลับบ้าน 4) ออกใบนัดให้ผู้ป่วย 5) ให้ผู้ป่วยและญาตินั่งรอรับยา

ที่ใต้ร่มเฟื่องฟ้าหน้าหอผู้ป่วยเฟื่องฟ้า ในขณะนั่งรอพยาบาลให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน 6) เมื่อได้รับโทรศัพท์แจ้งจากห้องยาว่ายากลับบ้านเสร็จแล้ว แนะนำผู้ป่วยและญาติไปรับยา

5.3.3 มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบและกำกับติดตาม

5.4 สื่อสารให้ทีมผู้ดูแลและผู้เกี่ยวข้องทราบ

5.5 เริ่มถือปฏิบัติตามแนวทางการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยตั้งแต่เดือนเมษายน 2557

5.6 ประเมินผล กำหนดประเมินผล เดือนกรกฎาคม 2557

**6. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง**

ตัวชี้วัดแห่งความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพในครั้งนี้คือ ร้อยละของผู้ป่วยและญาติได้รับยาก่อนกลับบ้านร้อยละ 100 กำหนดการวัดผลทุก 1 เดือน จากการประเมินผลการดำเนินงาน พบว่า ร้อยละของผู้ป่วยและญาติได้รับยาก่อนกลับบ้านเดือนเมษายน พฤษภาคม และมิถุนายน ร้อยละ 100 เท่ากันทั้ง 3 เดือน ผู้ป่วยและญาติได้รับคำแนะนำก่อนกลับบ้าน มีทั้งครอบครัวเดี่ยวและหลายครอบครัวทุกราย แต่ละครั้งใช้เวลาอย่างน้อย 30 นาที ซึ่งหากผู้ป่วยมียารับประทานอย่าต่อเนื่อง ผู้ป่วยและญาติมีความรู้ในการปฏิบัติตัวเหมาะสมตามบทบาทของตนเอง จะส่งผลให้ยืดระยะเวลาในการกลับมารักษาซ้ำได้นานขึ้น ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของดารณี ขันใส (2554) ศึกษาถึงประสิทธิผลของการใช้แผนการจำหน่ายผู้ป่วยโรคจิตจากสุรา โรงพยาบาลสวนปรุง พบว่า การให้คำแนะนำและการคำปรึกษาแก่ครอบครัวและญาติ การให้คำแนะนำตรงตามปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยอย่างแท้จริง จะช่วยป้องกันการกลับมาดื่มซ้ำได้ และจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติ ที่ต้องนั่งรอรับยาที่ตึกและได้รับคำแนะนำ มีความเห็นว่า ***ดี ไม่ต้องไปนั่งรอที่หน้าห้องยา คนมันหลาย อึดอัด นั่งอยู่นี่อากาศถ่ายเทสะดวก ไปห้องยากะได้ยาโลดบ่ต้องท่าโดน ได้ความรู้ดีๆที่หมอแนะนำ*** สำหรับด้านบุคลากร มีความเห็นว่า ***มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ไม่ต้องเร่งรีบ ทำให้การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำก่อนกลับบ้านได้ครอบคลุม ชัดเจน ผู้ป่วยและญาติมีเวลาในการซักถามข้อสงสัย***

<u>สำหรับปัญหา/อุปสรรค</u>

- บุคลากรห้องจ่ายยาลืมโทรศัพท์แจ้งทางหอผู้ป่วยว่าจัดยาเสร็จแล้ว
- ขณะนั่งรอรับยามีผู้ป่วยอื่นไปรบกวนญาติ
- สถานที่ญาตินั่งรอไม่เป็นสัดส่วน

<u>แนวทางแก้ไข</u>

- ถ้ารอยาเกิน 30 นาที พยาบาลโทรศัพท์ถามห้องจ่ายยา
- จัดบริเวณที่ญาตินั่งรอให้เป็นสัดส่วน
- มอหมายให้มีเจ้าหน้าที่ดูแล
- ให้ข้อมูลการปฏิบัติตัวแก่ผู้ป่วยอื่น หากไม่ใช่ญาติของตนเอง ไม่ให้ไปพบหรือรบกวน

**7. บทเรียนที่ได้รับ/การขยายผล**

การทบทวนปัญหาในการทำงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้ปัญหาได้รับการแก้ไข ที่สำคัญ คือ เป็นการแก้ไขที่เกิดจากทีมงานทุกคนและผู้เกี่ยวข้องมองเห็นปัญหาร่วมกัน และช่วยกันหาทางออกของปัญหา ซึ่งการพัฒนาคุณภาพครั้งนี้ นอกจากช่วยให้ผู้ป่วยได้รับยาก่อนกลับบ้านแล้ว ยังมีการนำแนวคิดของ Lean มาใช้แก้ไขปัญหา นั่นคือ นอกจากการลดขั้นตอนการไปนั่งรอรับยาที่หน้าห้องยาแล้ว ยังถือวิกฤติเป็นโอกาสในการเพิ่มคุณค่าของเวลาที่เสียไปกับการนั่งรอรับยา โดยการให้คำแนะนำผู้ป่วยก่อนกลับบ้านที่ครอบคลุมมากขึ้น ผู้ป่วยและญาติของแต่ละครอบครัวมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

**8. การติดต่อกับทีมงาน**

8.1 นางศุภรัตน์ เวชสุวรรณ ตึกเฟื่องฟ้า โทร. 081-592-6186
email neeya_wech@hotmail.com

8.2 นายนิมิต แก้วอาจ ตึกเฟื่องฟ้า โทร. 081-871-1667
email nim_1667@hotmail.com

.....