1. ชื่อโครงการ ลดขั้นตอนการติดต่อญาติให้มารับผู้ป่วยกลับไปดูแล

2. หน่วยงาน กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์

3. **เป้าหมาย**

เพื่อลดขั้นตอนการติดต่อญาติให้มารับผู้ป่วยกลับไปดูแล จากที่มีอยู่เดิม 3 ขั้นตอนให้เหลือเพียง 1-2 ขั้นตอน ในระยะเวลา 7-14 วัน ลดลงจากเดิมที่ใช้ระยะเวลา 21-30 วัน เพื่อรอให้ญาติมารับผู้ป่วยกลบไปดูแล โดยนำหลักการ lean มาใช้ ให้เกิดประสิทธิภาพ

4. **หลักการและเหตุผล**

ปัญหาการเจ็บป่วยด้วยโรคจิตเวชนอกจากจะมีผลกระทบด้านจิตใจ/อารมณ์แล้ว ยังส่งผลกระทบต่อปัญหาอื่นๆร่วมด้วย เช่น ปัญหาสังคม เศรษฐกิจ อาชีพการงาน การเรียน และปัญหาครอบครัว เพราะการเจ็บป่วยทางจิตเวชจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือทั้งจากผู้ป่วยเองที่จะมีส่วนร่วมในการดูแลตัวเองแล้ว ยังต้องอาศัยครอบครัวเข้ามามีส่วนร่วมด้วย เพราะครอบครัวเป็นหน่วยของสังคมที่มีความใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด ที่จะรับทราบ เข้าใจปัญหา และเป็นผู้ได้รับผลกระทบต่อปัญหามากที่สุด ดังนั้นในกระบวนการรักษาพยาบาลจะเน้นในเรื่องการมีส่วนร่วมของครอบครัวเป็นสำคัญ แต่บางครั้งภายหลังการรักษาจนผู้ป่วยมีอาการทางจิตทุเลาแล้ว ญาติไม่มารับผู้ป่วยตามกำหนดนัด นักสังคมสงเคราะห์จึงทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อหรือเชิญญาติเข้ามามีส่วนร่วมในการติดต่อญาติให้มารับผู้ป่วยกลับไปดูแล ซึ่งจากการทบทวนวิเคราะห์ระบบการปฏิบัติงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน พบว่า ระยะเวลาในการติดต่อญาติแต่ละรายจะใช้เวลายาวนานถึง 30 วัน ในกรณีที่ผู้ป่วยมีปัญหาญาติไม่มารับกลับไปดูแล เนื่องจากการติดต่อญาติแต่ละครั้งจะใช้ระยะเวลาห่างกัน 7 วัน ถ้าหากญาติยังไม่มาจะติดต่อญาติไปอีก 7 วัน หลังจากนั้นหากญาติญาติยังไม่มารับตามกำหนดนัดจะใช้เวลาในการติดต่อเครือข่ายในชุมชนอีก 7 วัน เป็นเวลา 2 ครั้ง รวมเป็น 28-30 วัน จึงจะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป ส่งผลให้ระยะเวลาในการนอนโรงพยาบาลของผู้ป่วยยาวนานขึ้น สูญเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และเพิ่มภาระงานให้กับบุคลากรในการดูแลผู้ป่วยระยะเวลายาวนานขึ้นภายหลังจากที่ผู้ป่วยมีอาการทางจิตทุเลาแล้ว ดังนั้น เพื่อให้การติดต่อญาติมารับผู้ป่วยกลับไปดูแลมีประสิทธิภาพคุ้มค่า คุ้มทุน โดยการลดจำนวนวันนอนเฉลี่ยของผู้ป่วย ลดภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาผู้ป่วย และเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับเข็มมุ่งโรงพยาบาล กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ จึงได้จัดโครงการนี้ขึ้น โดยนำหลักการ lean มาใช้ในการพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพ

5. **กิจกรรมการพัฒนา** โดยการระดมสมอง

5.1 ทบทวนกระบวนการติดต่อญาติให้มารับผู้ป่วยกลับไปดูแล

5.2 ค้นหาโอกาสพัฒนา และลดความสูญเปล่า

5.3 กำหนดแนวทางปฏิบัติ

5.4 ประเมินผลการปฏิบัติงาน

6. **การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง**

6.1 ผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	ดัชนีชี้วัดผลผลิต	ผลการดำเนินงาน
เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการติดต่อญาติให้มารับผู้ป่วยกลับไปดูแล	ขั้นตอนและระยะเวลาการติดต่อญาติให้มารับผู้ป่วยกลับไปดูแลลดลง	- สามารถลดขั้นตอนการติดต่อญาติให้มารับผู้ป่วยกลับไปดูแลเหลือเพียง 1-2 ขั้นตอน คือ <u>ครั้งที่ 1</u> ติดต่อญาติให้มารับผู้ป่วยกลับไปดูแลและประเมินผลการติดต่อญาติ ภายใน 7 วัน หากญาติยังไม่มาตามกำหนดนัด <u>ครั้งที่ 2</u> ประสานเครือข่ายในชุมชน เช่น รพ.สต. รพช. อบต. ให้ช่วยติดต่อญาติให้มารับผู้ป่วยกลับไปดูแล หากญาติยังไม่มาตามกำหนดนัด * กรณีผู้ป่วยในเขตให้ตึกประสานงานจิตเวชชุมชน * กรณีนอกเขตนักสังคมสงเคราะห์ดำเนินการส่งกลับ

7. **บทเรียนที่รับ**

7.1 การลดขั้นตอนและระยะเวลาการติดต่อญาติให้สั้นลง ทำให้ทราบปัญหาอุปสรรคและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้น ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและวันนอนเฉลี่ยของผู้ป่วยได้

7.2 ประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงานจากเดิมที่ใช้กระดาษในการติดต่อญาติ ปัจจุบันเปลี่ยนมาใช้การสื่อสารด้วยโทรศัพท์แทน ทำให้ทราบผลการติดต่อญาติ รวมไปถึงทราบปัญหา/อุปสรรคของญาติ ได้รวดเร็วกว่าเดิม และนำมาหาแนวทางแก้ไขปัญหาในผู้ป่วยที่มีปัญหายุ่งยากซับซ้อนได้

7.3 ทำให้นักสังคมสงเคราะห์ได้มีโอกาสสื่อสารกับญาติ/เครือข่ายเพิ่มขึ้น และลดระยะเวลาการรอคอยการติดต่อจากญาติได้ดีกว่าการใช้เอกสารที่เป็นจดหมายติดต่อญาติ

7.4 ในการดำเนินงานครั้งต่อไปควรจะมีการเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังดำเนินการว่าระยะเวลาในการติดต่อญาติและผลสำเร็จของงานมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

7.5 ควรมีการประเมินผลความพึงพอใจจากการดำเนินงานดังกล่าวทั้งส่วนของญาติผู้ป่วยและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

8. **การติดต่อกับทีมงาน** นางไพลิน ปรัชญคุปต์/นางสาววรรณมณี รวมจิตร
กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
08-6354-1453/08-6103-8115