มหกรรมคุณภาพ JVKK
การนำเสนอผลงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องปีงบประมาณ 2556

1. **ชื่อเรื่อง** การพัฒนาแนวทางการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยแอลกอฮอล์เพื่อการติดตามต่อเนื่อง
2. **ชื่อสมาชิกทีม** ทีมตึกเฟื่องฟ้า โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
3. **เป้าหมาย**
   3.1 เพิ่มร้อยละของการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วย เป็นร้อยละ 60.00
   3.2 ลดขั้นตอนการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยแอลกอฮอล์หลังจำหน่าย
4. **ปัญหาและสาเหตุ**

ตึกเฟื่องฟ้าเป็นตึกที่รับผู้ป่วยจิตเวชชายที่มีปัญหาการดื่มแอลกอฮอล์ไว้รักษา มีกระบวนการทำงานตามแนวทางการปฏิบัติการดูแลรักษาผู้มีปัญหาการดื่มแอลกอฮอล์ โดยมุ่งเน้นสานความร่วมมือกันระหว่างทีมสหวิชาชีพในการให้การบำบัดรักษา ซึ่งแนวทางปฏิบัติการดูแลผู้มีปัญหาการดื่มแอลกอฮอล์ได้พัฒนาและปรับจากรูปแบบการดูแลผู้มีปัญหาการดื่มแอลกอฮอล์ในระบบสุขภาพที่มีความเชื่อมโยงทั้งระบบ แนวทางการดูแลผู้มีปัญหาการดื่มแอลกอฮอล์ มี 4 ขั้นตอนคือ 1) การคัดกรองประเมินปัญหาการดื่มแอลกอฮอล์ 2) การบำบัดรักษาภาวะถอนพิษแอลกอฮอล์ 3) การบำบัดรักษาฟื้นฟูสภาพ 4) การดูแลระยะยาวหลังการรักษา ซึ่งในขั้นตอนของการดูแลระยะยาวหลังการรักษาหรือการติดตามผลการรักษานั้น เมื่อญาติมารับและแพทย์มีคำสั่งส่งจำหน่าย พยาบาลให้คำแนะนำผู้ป่วยและญาติก่อนกลับบ้าน หากผู้ป่วยมีภูมิลำเนาในเขตร้อยแก่นสารสินธุ์จะส่งต่อข้อมูลให้งานบริการสุขภาพจิตชุมชนทาง Online เพื่อการดำเนินการดูแลต่อเนื่องต่อไป ในการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยนั้นต้องได้ข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วนก่อนทำการส่ง ซึ่งบางครั้งต้องรอให้ได้ข้อมูลครบ ทำให้การส่งล่าช้า หรือ ไม่ได้ส่งข้อมูล เนื่องจากลืมส่ง ไม่ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการกำกับติดตาม ส่งผลให้ร้อยละของการส่งต่อข้อมูลมีจำนวนน้อย จากสถิติประจำเดือนเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม 2556 มีผู้มีปัญหาการดื่มแอลกอฮอล์ที่อยู่ในเขตร้อยแก่นสารสินธุ์เข้ารับการบำบัดรักษาจำนวนทั้งหมด 96 ราย ได้รับการส่งต่อข้อมูลให้งานสุขภาพจิตชุมชนหลังการจำหน่าย จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.84 และจากการซักประวัติผู้ป่วยที่กลับมารักษาซ้ำภายใน 90 วัน พบว่ามีการกลับไปดื่มแอลกอฮอล์ซ้ำ ซึ่งอาจเป็นผลจากการที่ผู้ป่วยไม่ได้รับการส่งต่อข้อมูลเพื่อติดตามต่อเนื่อง ทีมให้การดูแลผู้มีปัญหาการดื่มแอลกอฮอล์เห็นความสำคัญของปัญหา จึงได้นำปัญหาที่ได้จากการทบทวนครั้งนี้มาเป็นโอกาสในการพัฒนาและดำเนินการเพื่อช่วยให้สามารถส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยแอลกอฮอล์หลังจำหน่ายได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และพึงพอใจทั้งผู้ส่งและผู้รับข้อมูล

5. **กระบวนการพัฒนา(PDCA)**

ทีมผู้ให้การดูแลได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา และวางแผนดำเนินการในการพัฒนาคุณภาพดังนี้

5.1 ประชุมทบทวน กระบวนการทำงาน เพื่อค้นหาปัญหา สาเหตุที่ทำให้ร้อยละของการส่งต่อข้อมูลมีจำนวนน้อย

5.2 นำผลการทบทวนมาวางแผนในการแก้ไขปัญหา

5.3 ดำเนินการตามแผนที่วางไว้

5.3.1 การประสานงานกับงานสุขภาพจิตชุมชนเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข เพื่อลดขั้นตอนการส่งต่อข้อมูล

5.3.2 จัดทำแนวทางการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วย 1) ตรวจสอบดูว่ามีคำสั่งการจำหน่ายของแพทย์ 2) ผู้ป่วยมีภูมิลำเนาหรือที่อยู่ในเขตร้อยแก่นสารสินธุ์ (ร้อยเอ็ด ขอนแก่น มหาสารคาม และกาฬสินธุ์) 3) ผู้ป่วยได้รับการวินิจฉัยโรคที่สัมพันธ์กับการดื่มแอลกอฮอล์ จัดอยู่ในรหัส F 10.x ตาม ICD-10 4) ส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยตามระบบ Online โดยไม่ต้องลงบันทึกข้อมูลยาที่ผู้ป่วยได้รับและสถานที่ที่ส่งต่อ 5) ลงทะเบียนการส่งต่อ

5.3.3 มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบและกำกับติดตาม

5.4 สื่อสารให้ทีมผู้ดูแลและผู้เกี่ยวข้องทราบ

5.5 เริ่มถือปฏิบัติตามแนวทางการส่งต่อข้อมูลผุ้ป่วยตั้งแต่เดือนเมษายน 2556

5.6 ประเมินผล กำหนดประเมินผล เดือนกรกฎาคม 2556

6. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง

ตัวชี้วัดแห่งความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพในครั้งนี้คือ ร้อยละของการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยเพิ่มขึ้นจากเดิมเป็นร้อยละ 60.00 กำหนดการวัดผลทุก 1 เดือน จากการประเมินผลการดำเนินงาน พบว่าร้อยละของการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยเดือนเมษายน พฤษภาคม และมิถุนายน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เป็นร้อยละ 45.84 77.42 และ 74.29 เมื่อเปรียบเทียบจำนวนร้อยละของการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยก่อนและหลังดำเนินการ 3 เดือน พบว่า หลังดำเนินการ ร้อยละของการส่งต่อข้อมูลเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 20.84 เป็นรอยละ 67.78 ซึ่งทีมผู้ดูแลคาดว่าผู้ป่วยที่ถูกส่งต่อจะได้รับการดูแลติดตามต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้ผู้ป่วยยืดระยะเวลาในการกลับไปดื่มแอลกอฮอล์ซ้ำ สาเหตุที่ร้อยละการส่งต่อข้อมูลเพิ่มขึ้นอาจเนื่องมาจาก การลดขั้นตอน(LEAN)ในการส่งต่อข้อมูล และมีแนวทางการส่งต่อข้อมูล ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ได้ข้อมูลครบถ้วน ส่งต่อได้เร็ว ทันใจ พึงพอใจทั้งผู้ส่งและผู้รับ สำหรับปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการ คือ มีบุคลากรมาใหม่ที่ยังไม่เข้าใจระบบและแนวทางการส่งต่อ ผู้ดูแลบางคนยังมีการส่งข้อมูลผู้ป่วยที่อยู่นอกเขตร้อยแก่นสารสินธุ์ หรือผู้ป่วยที่ไม่ได้รับการวินิจฉัย F 10.x ได้มีการสื่อสาร ทำความเข้าใจและสอนงาน จนสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง

7. บทเรียนที่ได้รับ/การขยายผล

การทบทวนปัญหาในการทำงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้ปัญหาได้รับการแก้ไข ที่สำคัญ คือเป็นการแก้ไขที่เกิดจากทีมงานทุกคนและผู้เกี่ยวข้องมองเห็นปัญหาร่วมกัน และช่วยกันหาทางออกของปัญหา ซึ่งการพัฒนาคุณภาพครั้งนี้ นอกจากเป็นการเพิ่มร้อยละของการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยแล้ว ยังมีการนำแนวคิดของ K- Lean มาใช้แก้ไขปัญหา นั่นคือ การลดขั้นตอนการส่งต่อ เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้ส่งผลที่เป็นประโยชน์อย่างสูงต่อผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้ที่มีปัญหาการดื่มแอลกอฮอล์ที่ได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้ผู้ป่วยดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้โดยไม่ต้องพึ่งแอลกอฮอล์ ซึ่งในครั้งต่อไปอาจต้องมีการติดตามผลด้านคุณภาพว่าผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อข้อมูลได้รับการติดตามหรือไม่และผลเป็นอย่างไร

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

.....