CMU KM DAY 2024

60 ปี มช. ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม สู่ Innovation University

CMU CHIANG MAI UNIVERSITY

SMART DISCHARGE PRIVATE 6

นางสาวอุมาพร จำปาไหล และทีม
หอผู้ป่วยพิเศษตะวัน 6 งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษทั่วไป

ปัญหาและสาเหตุ

ในปัจจุบันพบว่าผู้รับบริการมี**ความต้องการ**และ**คาดหวัง**ต่อคุณภาพบริการที่**เพิ่มมากขึ้น** หากโรงพยาบาลสามารถให้บริการสอดคล้องกับความต้องการและสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ จะส่งผลให้การบริการคุณภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ หอผู้ป่วยพิเศษตะวัน 6 งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษทั่วไป ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ผ่านมาหน่วยงานได้รับเสียงสะท้อนของ **ผู้ป่วยและญาติ**เกี่ยวกับความ**ต้องการกลับบ้านอย่างรวดเร็ว**ในวันจำหน่าย โดยหอผู้ป่วยได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการมาอย่าง ต่อเนื่องเห็นได้จาก โครงการ “Smart Pay” ซึ่งลดเวลาจำหน่ายในขั้นตอนชำระเงินได้เร็วขึ้น 23.50 นาที อย่างไรก็ตามผู้ป่วยและญาติยังคงมีความคาดหวังและความต้องการความรวดเร็วในวันจำหน่ายมากขึ้น ประกอบกับร้อยละความพึงพอใจในระดับมากที่สุด(Top Box) ของผู้รับบริการในปี 2563 จนถึงปัจจุบัน คือ 70.02, 77.78, 91.28 และ 85.92 ตามลำดับ เห็นได้ว่า**มีแนวโน้มลดลง** หอผู้ป่วยพิเศษตะวัน 6 ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้จัดทำโครงการ Smart Discharge Private 6 โดยใช้**กรอบแนวคิดลีน** (LEAN) และ**แนวคิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน** (DALI) เพื่อ**ปรับปรุงกระบวนการจำหน่ายให้รวดเร็ว**มากยิ่งขึ้น บุคลากรสามารถจำหน่ายผู้ป่วยได้สะดวกและรวดเร็ว และเพื่อให้**ผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจในการบริการมากขึ้น**

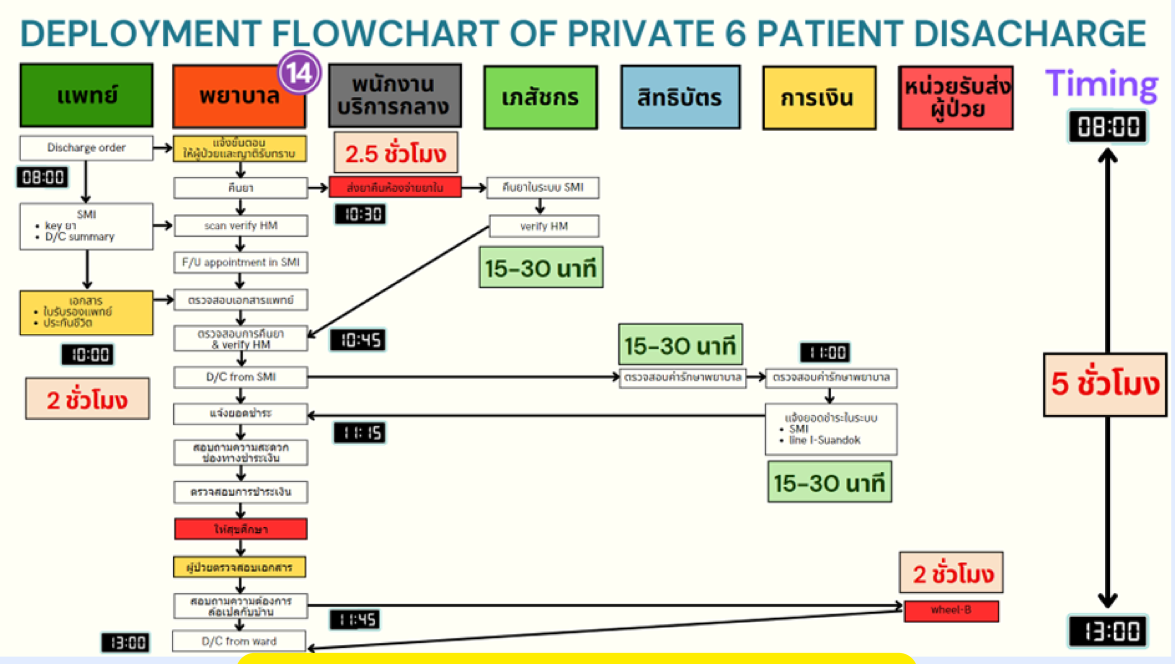
วัตถุประสงค์

1. **ระยะเวลาจำหน่าย**ผู้ป่วย**ลดลง มากกว่าร้อยละ 80** ภายใน 6 เดือน
2. **ความพึงพอใจ**ของผู้รับบริการ**ต่อระบบจำหน่าย มากกว่าร้อยละ 80** ภายใน 6 เดือน
3. **ความพึงพอใจ**ของผู้รับบริการในระดับมากที่สุด (Top Box) **มากกว่าร้อยละ 80** ภายใน 6 เดือน

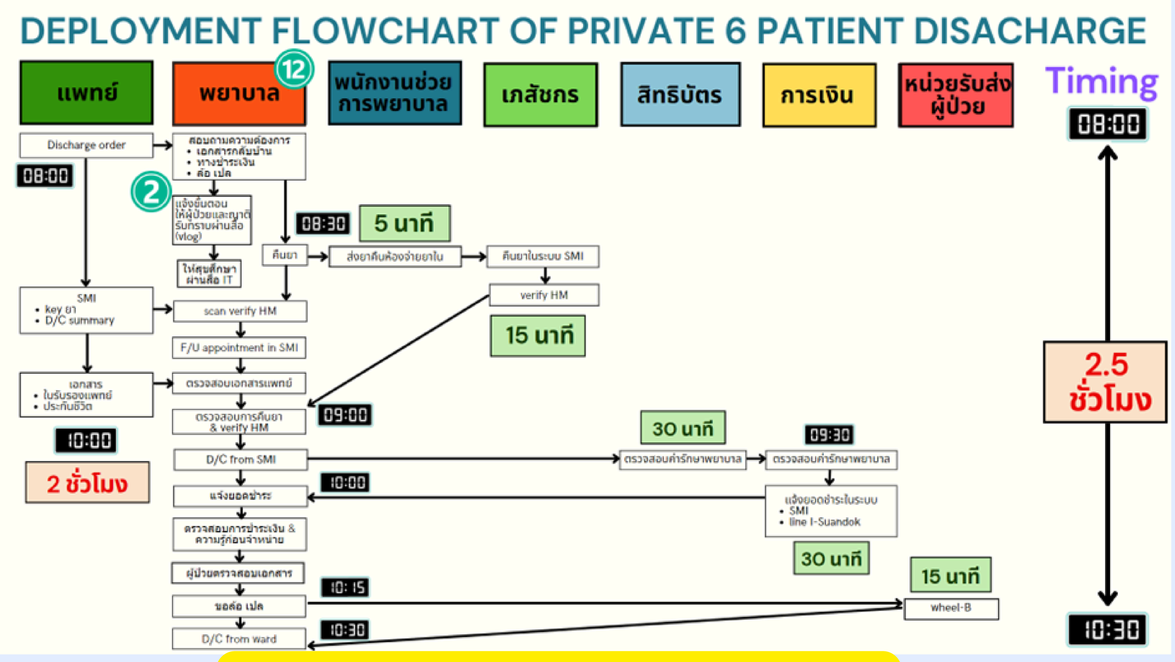
กิจกรรมการพัฒนา

การวางแผนงาน

1. จัดตั้งทีมพัฒนา ประกอบไปด้วย กรรมการ QAWN QCJ สุขศึกษา และ IT ของหอผู้ป่วย
2. ชี้แจงสื่อสารให้บุคลากรในหอผู้ป่วยรับทราบผ่าน morning conference และ Line หอผู้ป่วย และดำเนินการตามแผนที่วางไว้เป็นระยะเวลา 6 เดือน
3. ทบทวนกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วย (patient discharge workflow)
4. วิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของการจำหน่าย
5. ออกแบบกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยรูปแบบใหม่ที่ลดระยะเวลารอคอยผู้ป่วยลง



กระบวนการจำหน่ายรูปแบบเดิม



กระบวนการจำหน่ายรูปแบบใหม่

การปฏิบัติตามแผน

ม.ค. 67
- สื่อสารทีมบุคลากรทางการพยาบาลรับทราบโครงการ

ก.พ. 67
- สร้างเอกสารรายการตรวจสอบความต้องการเอกสารเมื่อจำหน่ายสำหรับผู้ป่วย
- สื่อสารทีมแพทย์รับทราบเกี่ยวกับความต้องการเอกสารของผู้ป่วยเมื่อจำหน่าย

มี.ค.-เม.ย. 67
- ผลิตสื่อคำแนะนำการเตรียมความพร้อมกลับบ้านก่อนจำหน่าย ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วย 2) การปฏิบัติตัวสำหรับผู้ป่วย และ 3) แนะนำเส้นทางการดำเนินการภายในโรงพยาบาล
- ผลิตสื่อสุขศึกษาเมื่อกลับไปอยู่บ้าน

พ.ค.-มิ.ย. 67
- ปรับการจัดการคืนยาผู้ป่วยจำหน่ายจากรอบ 09.30 น. โดยพนักงานบริการกลาง และรอบ 10.00 น. โดยพนักงานช่วยการพยาบาล เป็นงานลำดับแรกของหอผู้ป่วยช่วงเวลา 08.30 – 09.00 น. โดยพนักงานช่วยการพยาบาล
- ปรับการจัดการให้คำแนะนำการเตรียมความพร้อมกลับบ้านก่อนจำหน่าย และการให้สุขศึกษาเมื่อกลับไปอยู่บ้านของพยาบาลจากการสื่อสารแบบตัวต่อตัว เป็นการสื่อสารทางสื่อวิดีทัศน์
- ปรับการจัดการการขนส่งผู้ป่วยกลับบ้านจากเดิมขอ wheel-B ช่วงเวลา 11.00 – 12.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเจ้าหน้าที่พักกลางวันทำให้ผู้ป่วยรอคอยนาน เป็นขอ wheel-B ช่วงเวลา 10.00 – 10.45 น. แทน หากมีเหตุล่าช้าในขั้นตอนนี้หอผู้ป่วยมีแผนสำรองคือส่งผู้ป่วยกลับบ้านโดยเจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยแทน
- กำกับ ติดตามการดำเนินโครงการทุกเดือน

ผลการดำเนินการ

- ระยะเวลาจำหน่ายผู้ป่วยลดลง 100%
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบจำหน่าย 90.9%
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Top Box) 90.3%

5 hr ก่อนดำเนินโครงการ

2 hr 3 MIN หลังดำเนินโครงการ

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จากผลลัพธ์พบว่าใช้ระยะเวลาในการจำหน่ายลดลง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นทั้งต่อระบบจำหน่ายและภาพรวมของการดูแลรักษา ถึงแม้ว่าโครงการนี้ยังไม่พบเสียงจากผู้รับบริการ แต่ทางหอผู้ป่วยยังคง**ค้นหาความต้องการเชิงรุก**ควบคู่ไปกับ**การบริการที่เหนือความคาดหวัง**เพื่อส่งผล**ให้เกิดความประทับใจ**ของผู้รับบริการ

ปัจจัยความสำเร็จ

การนำวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร CQIT มาใช้ในการขับเคลื่อนโครงการภายใต้ความร่วมมือร่วมใจของทีมที่มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ สามารถส่งผลให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์การเป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในดวงใจได้

ปัญหาและอุปสรรค

- ความหลากหลายของทีมแพทย์ อีกทั้งการหมุนเวียนของทีมแพทย์กลุ่มใหม่ในแต่ละเดือน ส่งผลให้ต้องมีการสื่อสารโครงการซ้ำๆและใช้ระยะเวลาในการสื่อสารมากขึ้น
- การปรับรูปแบบการทำงานใหม่ต้องอาศัยความเข้าใจของทีมและเวลาในการปรับเปลี่ยน ดังนั้นจึงควรปลูกฝัง Growth mind set ให้แก่ทีมบุคลากรด้วย

การพัฒนาต่อเนื่อง

สำรวจความต้องการของผู้ป่วยและญาติเชิงรุกในการจำหน่าย เพื่อนำมาวางแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการควบคู่ไปกับการบริการที่เหนือความคาดหวังเพื่อส่งผลให้เกิดความประทับใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

- ควรมีการวางแผนจำหน่ายร่วมกันระหว่างทีมแพทย์ พยาบาล ผู้ป่วยและญาติตั้งแต่แรกรับ เนื่องจากมีผลต่อการใช้ระยะเวลาในการดำเนินการจำหน่าย
- ควรตรวจสอบความต้องการ/ความพร้อมจำหน่ายของผู้ป่วยเป็นระยะๆเพราะความต้องการของผู้ป่วยอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา