

การจัดการความรู้ : การพัฒนารูปแบบการนัดผู้ป่วย Safety appointment for Safety Transfer in CCU2

หอผู้ป่วย CCU2 งานการพยาบาลอายุรศาสตร์

ความสำคัญของปัญหา



การมาตรวจตามนัดหมายมีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นการติดตามอาการผู้ป่วย ปรับวิธีการรักษาให้เหมาะสมกับผู้ป่วย รวมทั้งนัดมาทำหัตถการเพื่อรักษาผู้ป่วย จากการทบทวนสถานการณ์ที่ผ่านมา พบว่าผู้ป่วยที่จำหน่ายออกจากหอผู้ป่วย CCU2 ถูกเลื่อนนัดทั้งหมด 2 ครั้ง ด้วยสาเหตุ การไม่ได้หยุดยาที่ต้องหยุดและไม่ได้ขอสิทธิการรักษาเพื่อทำการรักษา ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจทั้งฝ่ายทีมการรักษาและผู้ป่วย หอผู้ป่วย CCU2 เห็นความสำคัญดังกล่าวจึงบูรณาการแนวทางการจัดการความรู้และความปลอดภัยในการส่งต่อหรือการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเพื่อเป็นกลยุทธ์ในการจัดการปัญหาดังกล่าว

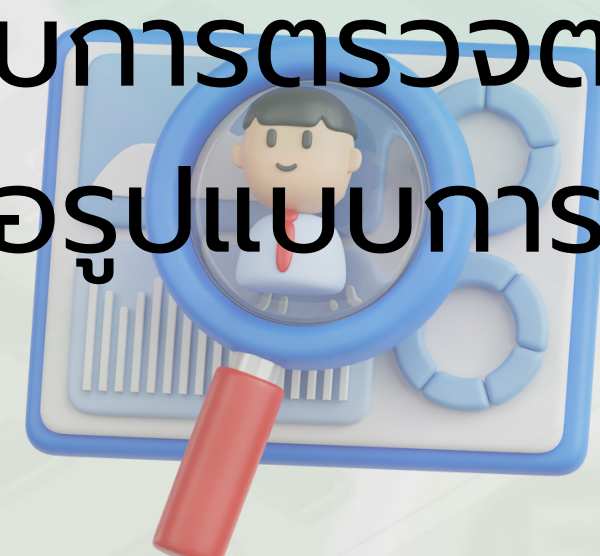
การจัดการความรู้ : การพัฒนารูปแบบการนัดผู้ป่วย



1. ระบุองค์ความรู้ (Knowledge Identification)

การพัฒนารูปแบบการนัดผู้ป่วย
(Safety appointment)

- 1.เพื่อให้ได้รูปแบบการนัดผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจตามนัด 100 %
- 3.ความพึงพอใจต่อรูปแบบการนัดผู้ป่วย > 80%

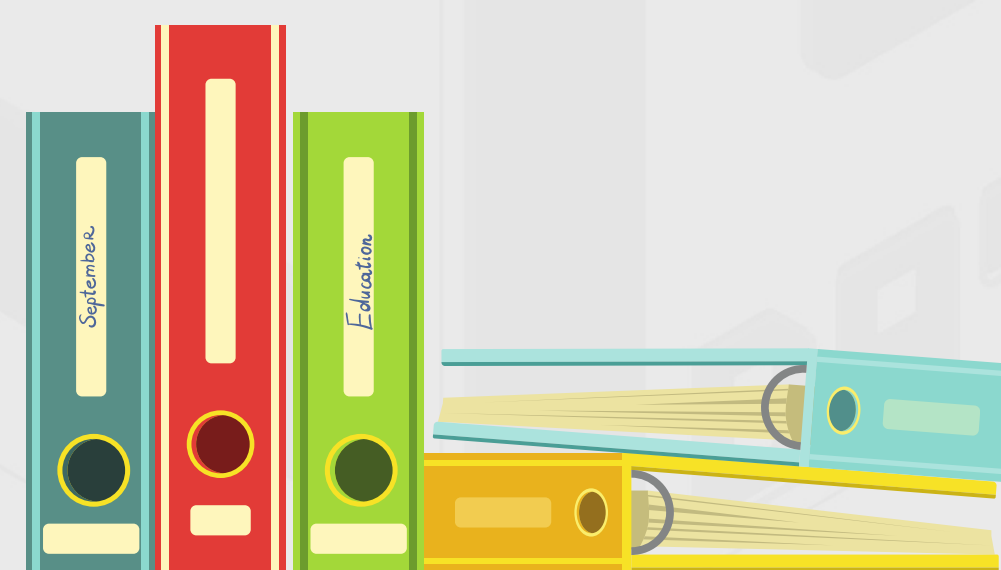


3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

ทบทวนความรู้ที่ได้จากการแสวงหาความรู้ แบ่งประเภทความรู้ที่ได้ โดยแบ่งเป็น Explicit Knowledge นั้น คือ แนวทางการนัดผู้ป่วยอย่างเป็นระบบ และ เทคนิคการสื่อสารกับผู้ป่วย เพื่อให้มาตามนัดและการเตรียมตัวเพื่อมาทำหัตถการตามนัด

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

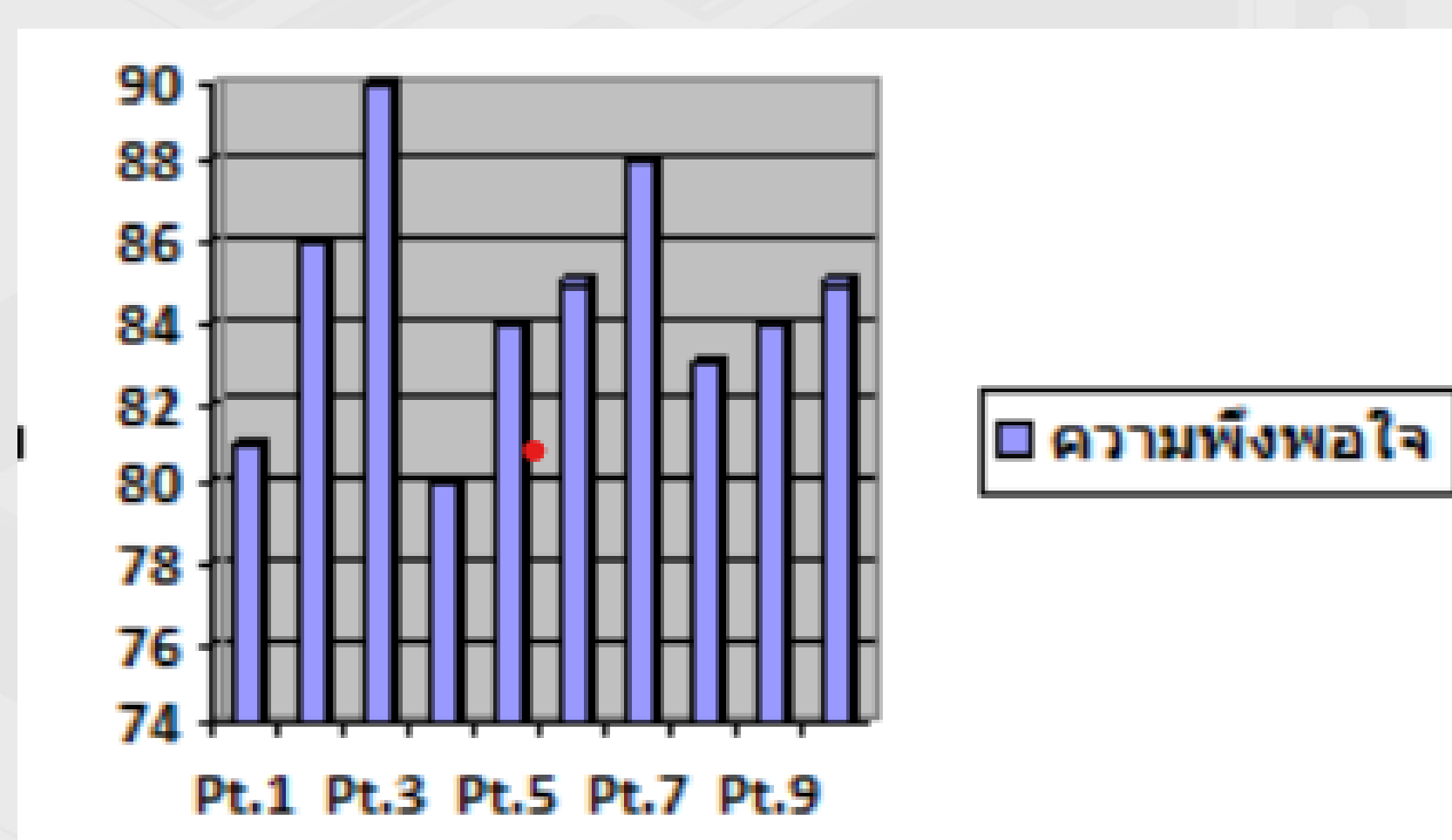
จัดทำ แฟ้มแนวทางการนัดผู้ป่วยอย่างเป็นระบบ



7. การเรียนรู้ (Learning process)

สอบถามถึงปัญหา อุปสรรค และข้อแนะนำ พร้อมทั้งปรับปรุงแนวทาง ติดตามผลลัพธ์

- 1.อุบัติการณ์การมาตามนัดแล้วไม่ได้ตรวจ = 0



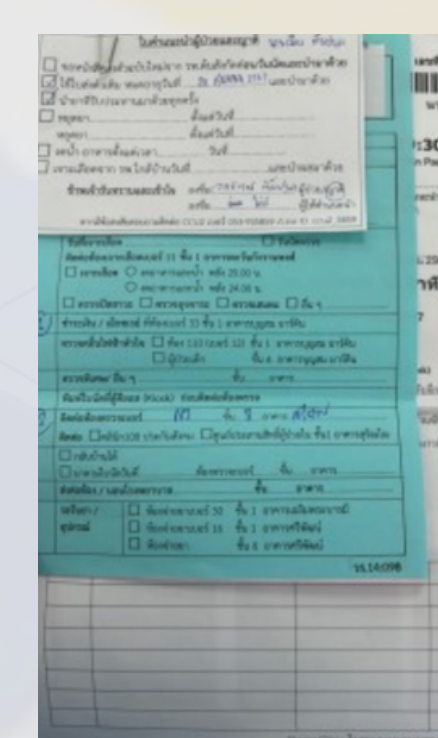
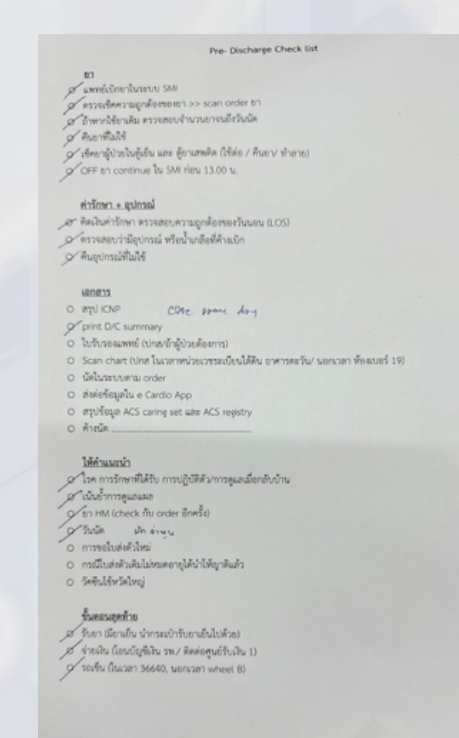
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

1. ทบทวนแนวปฏิบัติการนัดผู้ป่วยของ CCU2
2. ทบทวนแนวทางการจำหน่ายผู้ป่วย
- 3.นำเหตุการณ์มาวิเคราะห์ หาจุดที่เป็น pain point
4. ทบทวนแนวปฏิบัติที่ดีจากหน่วยงานอื่น
- 5.สอบถามถึงแนวทางการนัดผู้ป่วยของแต่ละบุคคล



4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

การพัฒนารูปแบบการนัดผู้ป่วย " แนวทางการนัดผู้ป่วยอย่างเป็นระบบ "



" Checklist for Appointment "

" Communication skill "

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing)

สื่อสาร ใหบุคคลากรในหอผู้ป่วย CCU2 ทราบ พร้อมทั้งสอบถามถึงปัญหา อุปสรรค และข้อแนะนำ



บทเรียนที่ได้รับ



สิ่งสำคัญที่ได้จากการจัดการความรู้ในครั้งนี้ คือ บุคลากรในหน่วยงานได้เรียนรู้ถึงกระบวนการจัดการความรู้ ส่งเสริมการนำความรู้มาเก็บอย่างเป็นระบบและการนำความรู้ไปใช้ ส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดประโยชน์ตามหลัก " การยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง " ส่งผลให้ผู้ป่วยผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างเต็มศักยภาพและเกิดความพึงพอใจ

