



แจ้งผลตรวจเสดวงกทันใจ ปลอดภัย ชัวร์ ชัวร์

แนวปฏิบัติที่ดีในด้าน
การพัฒนางานประจำ

ชื่อผู้จัดทำ พว. มณีวรรณ วิรัตน์เกษม, พว. ชยากรณ์ เตจีมา, พว. ปกวิมล วิโย และคณะ
สังกัดหน่วยงาน ห้องตรวจพิเศษศัลยกรรม **2** หน่วยผ่าตัดเล็ก งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

บทนำ/ที่มาและความสำคัญ

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลตติยะภูมิที่ใหญ่ที่สุดของภาคเหนือ โดยมุ่งเน้นให้เป็นโรงพยาบาล ในดวงใจ คุณภาพระดับ
มาตรฐานสากล และห้องตรวจพิเศษศัลยกรรม **2** ให้บริการผู้ป่วยทางเดินปัสสาวะ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อตอบ
สนองความต้องการของผู้ป่วยที่หลากหลายและเพิ่มความสะดวกสบาย ในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้า
มามีบทบาทสำคัญใน ชีวิตประจำวัน

จากข้อเสนอแนะของผู้ป่วย พบว่าปัญหาหนึ่งที่พบ คือความไม่สะดวกในการเดินทางมาโรงพยาบาลเพื่อรับฟังผลตรวจและติดตามการรักษา ซึ่งอาจ
ส่งผลให้ผู้ป่วยบางรายขาดการติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง ห้องตรวจพิเศษศัลยกรรม **2** จึงได้ริเริ่มโครงการ “แจ้งผลตรวจเสดวงกทันใจ ปลอดภัย ชัวร์
ชัวร์” “ ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยในยุคดิจิทัล โครงการนี้ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถ
ติดตามผลการตรวจและรับบริการทางการแพทย์ได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องเดินทางมาโรงพยาบาลบ่อยครั้ง พร้อมทั้งยังคงรักษามาตรฐาน
ความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยทุกท่าน และมุ่งสู่การเป็นโรงพยาบาลในดวงใจ

วัตถุประสงค์: เพื่อเพิ่มช่องทางให้การให้บริการ ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้สะดวก

วิธีการ/กระบวนการ:

DESIGN: จากการทบทวนเสียงสะท้อนของผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการบางคนต้องเดินทางไกลเพื่อมาพบแพทย์อีกทั้งต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมา
โรงพยาบาล ส่งผลทำให้มารับการรักษาได้ไม่ต่อเนื่อง จึงได้ระดมสมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทีม เพื่อให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงการบริการได้สะดวก

ACTION: การนำแนวคิดสื่อนมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ โดยโทรแจ้งผลการตรวจปัสสาวะแทนการมาฟังผลที่โรงพยาบาล และในกรณีที่ผลปัสสาวะผิดปกติ แพทย์มีแผนการรักษาให้รับประทานยาฆ่าเชื้อ หรือเปลี่ยนยาฆ่าเชื้อ พยาบาลจะโทรศัพท์ประสานผู้ป่วยเพื่อถามความต้องการในการเข้ามารับยาฆ่าเชื้อที่
โรงพยาบาล หรือให้ส่งยาไปที่บ้านในกรณีไม่เร่งด่วน หากไม่สะดวก ต้องการรับยาที่โรงพยาบาลใกล้บ้าน จะแนบใบสั่งยาหรือประวัติการรักษาเพื่อติดต่อรับ
ยาที่โรงพยาบาลใกล้บ้านผ่านทาง **LINE OA** ของห้องตรวจ

LEARNING: ดำเนินการรวบรวมข้อมูล มีการทบทวนหลังการปฏิบัติอยู่เสมอ (**AFTER ACTION REVIEW: AAR**) และนำผลที่ได้มาทบทวน/วิเคราะห์
ข้อมูล นำข้อบกพร่องมาพัฒนา หมุนเกลียวพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (**CONTINUOUS QUALITY IMPROVEMENT: CQI**) จนสามารถพัฒนารูป
แบบการส่งใบสั่งยาหรือแผนการรักษาของแพทย์เพื่อติดต่อโรงพยาบาลใกล้บ้านให้ได้รับยาตรงตามแผนการรักษา

IMPROVE: นำผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติมาหมุนเกลียว เพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการโทรศัพท์แจ้งผลการ
ตรวจปัสสาวะ และหากผลผิดปกติ ผู้รับบริการสามารถเลือกช่องทางในการรับยาฆ่าเชื้อได้หลายหลายช่องทาง ได้แก่ มารับยาที่โรงพยาบาล, ให้ส่งยาไปที่
บ้านกรณีไม่เร่งด่วน, ให้ส่งใบสั่งยาหรือประวัติการรักษาเพื่อติดต่อรับยาที่โรงพยาบาลใกล้บ้านผ่าน**LINE QA** ของห้องตรวจ และ ให้ส่งแผนการรักษา

แผนการดำเนินงาน / การนำไปใช้

1. ทบทวนเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ
2. ระดมสมองแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน
3. ส่งตัวแทนเข้ารับการอบรมการทำ **LINE OA**
4. แลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้งาน **LINE OA** ของห้องตรวจ
5. ให้บริการแจ้งผลตรวจปัสสาวะ รวมถึงแนบใบสั่งยาหรือ
เอกสารส่งต่อแผนการรักษาเพื่อรับยาที่โรงพยาบาลใกล้บ้าน

ผลลัพธ์

1. จำนวนการให้บริการแจ้งผลตรวจปัสสาวะทางโทรศัพท์ = **940** ราย (เดือน ตุลาคม
2566-เดือน กันยายน **2567**)
2. จำนวนผู้รับบริการที่กลับมารับยาฆ่าเชื้อที่โรงพยาบาล = **151** ราย คิดเป็น **16.06%**
(เดือน ตุลาคม **2566**-เดือน กันยายน **2567**)
3. จำนวนผู้รับบริการที่แนบใบสั่งยาหรือประวัติการรักษาเพื่อรับยาต่อโรงพยาบาลใกล้
บ้านผ่าน **LINE OA** ของห้องตรวจ = **25** ราย คิดเป็น **2.66%**
4. จำนวนผู้รับบริการที่ต้องกลับมาพบแพทย์เพื่อรักษาเพิ่มเติม = **11** ราย คิดเป็น **1.17%**
5. ผู้รับบริการพึงพอใจ = **95.87 %**

วิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญ

1. การทบทวนข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่ต้องใส่ใจ เพื่อตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และเกิดความพึงพอใจ เป็นการพัฒนางาน
ประจำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ในการทำงานต้องอาศัยความร่วมมือของร่วมงานทุกคน จึงจะทำให้งานออกมาสำเร็จ
3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และทบทวนหลังการปฏิบัติอยู่เสมอ (**AFTER ACTION REVIEW: AAR**) จะทำให้เราสามารถพัฒนาและปรับปรุงการให้
บริการได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง