



# โครงการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์นอกเวลาราชการ

ปัญญามหิดล  
คุณภาพคน คุณภาพงาน

Mahidol Quality Fair 2014

18-12-2557 ณ ศูนย์การเรียนรู้มหิดล ศาลายา

นางสุลักษณ์ วงศ์ธีรภัค และคณะ

งานการพยาบาลป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ คณะแพทยศาสตร์พร.รามธิบดี

## ที่มาและเหตุผล

ปัจจุบันอัตราการครองเตียงผู้ป่วยที่ได้รับไว้รักษามีจำนวนมากจากการที่มีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อรังและมีปัญหาซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเมื่อผู้ป่วยพ้นภาวะวิกฤตหรืออาการดีขึ้นจะถูกจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล การเร่งจำหน่ายผู้ป่วยอาจก่อให้เกิดปัญหาหลังจำหน่าย เช่น ผู้ป่วยหรือญาติผู้ดูแลไม่มั่นใจในการดูแลต่อที่บ้าน การจัดการเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรืออาการแทรกซ้อนต่างๆ การกลับมาด้วยโรคเดิมภายใน 28 วัน หรือมาที่หน่วยฉุกเฉินโดยไม่จำเป็น ในเวลาราชการผู้ป่วยและญาติผู้ดูแลสามารถปรึกษากับพยาบาลเจ้าของไข้ได้ ส่วนนอกเวลาราชการยังไม่มีบริการปรึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติผู้ดูแล ดังนั้นจึงได้จัดทำโครงการนี้

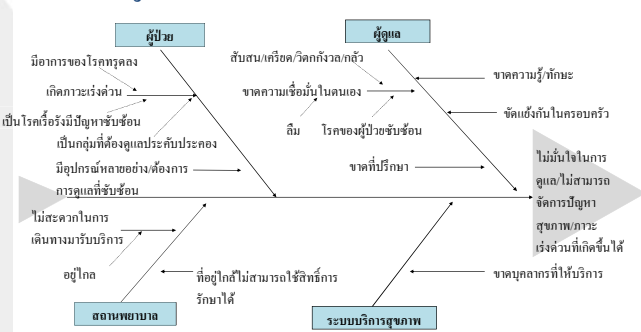
## วัตถุประสงค์

- เพื่อประเมินปัญหาภาวะสุขภาพที่เกิดขึ้น/วินิจฉัยอาการเบื้องต้นได้รวดเร็วทันเวลาที่ (early detection)
- เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลภาวะสุขภาพ/ภาวะเร่งด่วนที่เกิดขึ้นลดจำนวนครั้งที่จะมีมารับบริการที่ห้องฉุกเฉิน
- เพื่อเพิ่มเติม/ทบทวนความรู้/ทักษะในการดูแลผู้ป่วย
- เพื่อให้ผู้ป่วย ผู้ดูแลเกิดความมั่นใจในการดูแล /ลด/คลายความวิตกกังวล
- เพื่อให้ผู้ป่วย ผู้ดูแลสามารถจัดการกับปัญหาภาวะสุขภาพ/ ภาวะเร่งด่วนที่เกิดขึ้นได้
- เพื่อลดจำนวนครั้งที่จะมีมารับบริการที่ห้องฉุกเฉินหรือลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการที่ห้องฉุกเฉิน ในกรณีที่ไม่ใช่ภาวะเร่งด่วน

## กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ป่วยที่อยู่ในความดูแลของพยาบาล หน่วยบริการพยาบาลผู้ป่วยที่บ้าน

## การวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้แก๊งปลา

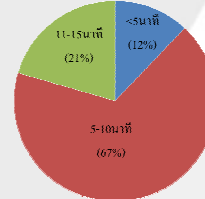


## รูปแบบการปฏิบัติงาน

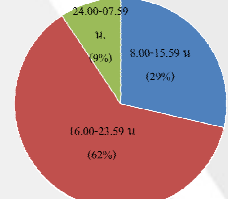
1. พยาบาลเจ้าของไข้ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยหรือญาติผู้ดูแลในการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์นอกเวลา
2. ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ โดยการให้คำแนะนำ ให้ความรู้ การดูแลและจัดการกับปัญหา ให้คำปรึกษาสุขภาพกายและจิตใจ ประสานงานกับหน่วยต่างๆ และแหล่งประโยชน์ เป็นต้น
3. ประเมินผลการให้บริการภายใน 2 สัปดาห์
4. บันทึกข้อมูลลงใน Program Microsoft Excel

## ผลการดำเนินการ

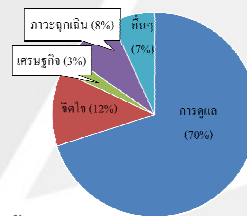
### เวลาที่ให้บริการปรึกษา



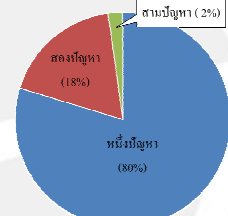
### ช่วงเวลาที่ใช้ปรึกษา



### ปัญหาที่ปรึกษา



### จำนวนปัญหาที่ปรึกษา



## ดัชนีชี้วัด

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (1 ปี)	
		ก่อนดำเนินการ	หลัง 1 ต.ค. 2555 – 30 ก.ย. 2556
ผู้ป่วยหรือผู้ดูแลสามารถประเมินปัญหาภาวะสุขภาพที่เกิดขึ้น/วินิจฉัยอาการเบื้องต้น/ภาวะเร่งด่วนที่เกิดขึ้นได้	85	*	99.5% (1,310 ครั้ง) (n=1,317 ครั้ง)
ผู้ป่วยหรือผู้ดูแลมีความมั่นใจในการดูแล/ลด/คลายความวิตกกังวล	85	*	88% (198 ครั้ง) (n=225 ครั้ง)
ผู้ป่วยหรือผู้ดูแลสามารถจัดการกับปัญหาภาวะสุขภาพ/ ภาวะเร่งด่วนที่เกิดขึ้นได้	85	*	95.6% (152 ครั้ง) (n=159 ครั้ง)
สามารถลดจำนวนครั้งที่จะมีมารับบริการที่ห้องฉุกเฉิน/ การมาตรวจก่อนเวลานัดหมาย ในกรณีที่ไม่ใช่ภาวะเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน	**	*	127 ครั้ง จากทั้งหมด 1,525 ครั้ง

\* ก่อนดำเนินการยังไม่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากเป็นการให้บริการนอกเวลาราชการ / ข้อมูลส่วนใหญ่ที่นำมาสู่การดำเนินโครงการเป็นข้อมูลที่ได้ออกมาจากการโทรศัพท์ติดตามในเวลาราชการ

\*\* ขึ้นกับจำนวนผู้ป่วยที่โทรศัพท์มาปรึกษาในแต่ละช่วงเวลา

## ประโยชน์ของโครงการ

กระบวนการดูแลต่อเนื่องจากที่บ้านมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางช่วยให้ผู้ป่วยและ ญาติผู้ดูแลเกิดความมั่นใจในการดูแล ลดความวิตกกังวลต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างการดูแลที่บ้าน ดังญาติผู้ดูแลกล่าวว่า “เสมือนมีที่ปรึกษาส่วนตัว” “เวลาที่เกิดเหตุฉุกเฉินมันนึกไม่ออก ไม่รู้จะไปปรึกษาใคร” รวมถึงการจัดการกับภาวะฉุกเฉินได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยเกิดความปลอดภัย นอกจากนี้ยังช่วย ลดความแออัดในโรงพยาบาล รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายของผู้ป่วย ญาติผู้ดูแล และโรงพยาบาล

## สรุป

การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดูแลผู้ป่วยโดยเฉพาะโทรศัพท์ซึ่งทุกคนสามารถหาและใช้ได้ง่ายมาช่วย ในการดูแล ทำให้การดูแลผู้ป่วยมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งได้ประโยชน์ทั้งผู้ป่วย ครอบครัว โรงพยาบาล และประเทศ