สร้างมิติใหม่ในการทำ Admit ผู้ป่วยจิตเวช อย่างรวดเร็วและปลอดภัย

นำเสนอโดย
พว.พนิดา บุตรดีวงษ์
พว.ภัทราภรณ์ ปัตตายะโส
รพ.ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

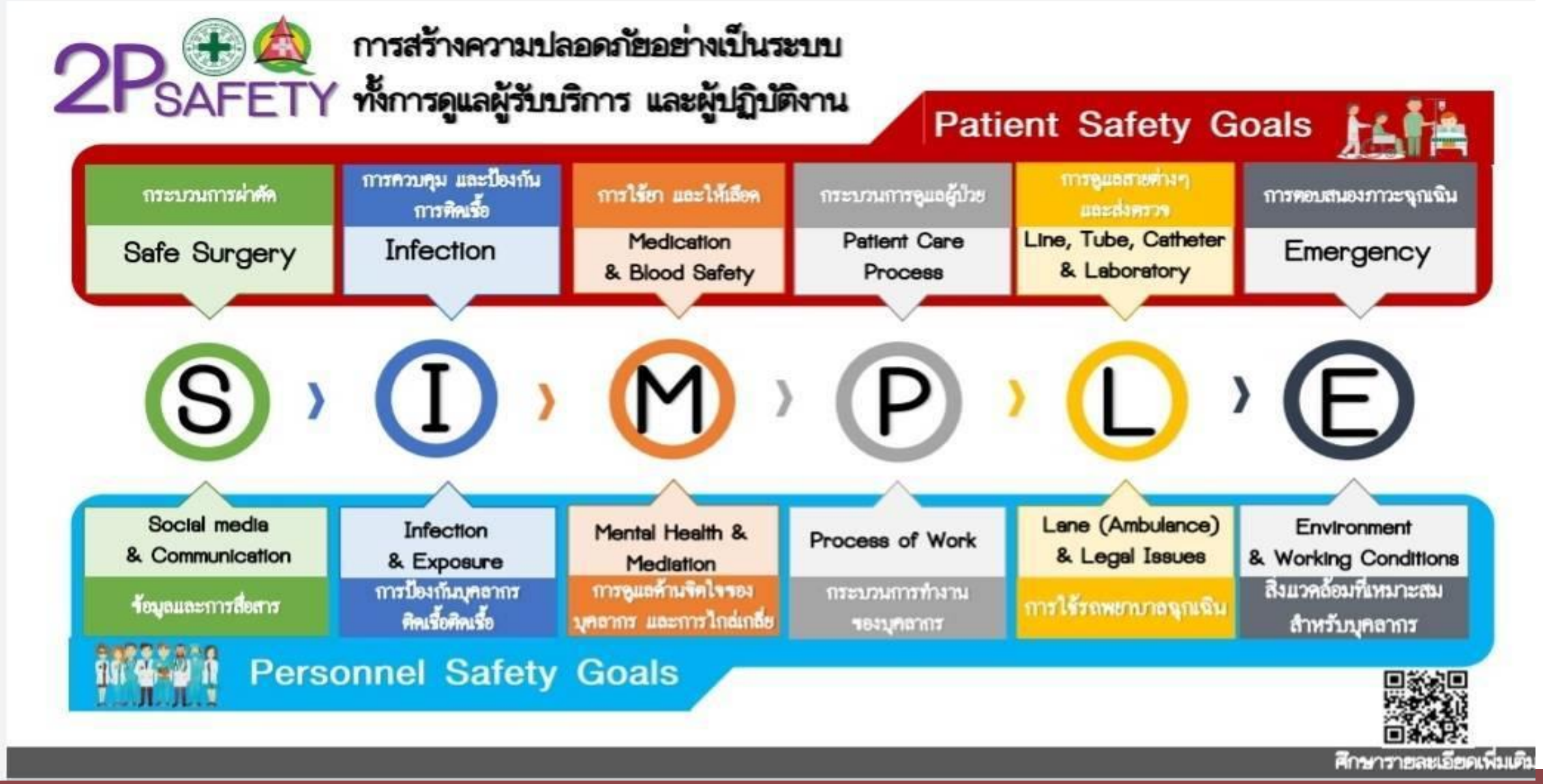
1.บทสรุปของผู้บริหาร

การนำนโยบาย 2P Safety ที่มุ่งเน้นความปลอดภัยของผู้ป่วยและผู้ให้บริการ เป็นสำคัญ ร่วมกับหลักการบริหารงานโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4 ด้าน ตามแนวคิด SPEC Platform OKRs ได้แก่

- ด้านความปลอดภัย (Safety)
- ด้านกระบวนการ (Process)
- ด้านความคุ้มค่า (Efficiency)
- ด้านคุณภาพทางคลินิก (Clinical Quality)

โดยมีการตั้งเป้าหมายผลลัพธ์ที่ชัดเจน

1.บทสรุปของผู้บริหาร



2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน

TUH 4.0
ORGANIZATION OF THE FUTURE FOR ALL

VISION วิสัยทัศน์

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ 4.0
มุ่งสู่องค์กรแห่งอนาคตเพื่อประชาชน

MISSIONS พันธกิจ

1. ให้บริการที่เป็นเลิศด้านการรักษาพยาบาล การฟื้นฟู การป้องกันโรค และ การสร้างเสริมสุขภาพแก่ประชาชน
2. สนับสนุนและมีส่วนร่วมกับคณะต่างๆ ให้เกิดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสู่สังคม
3. เป็นองค์กรทางวิชาการที่สนับสนุน ชี้นำสังคมและชุมชน
4. สร้างงานวิจัยและนวัตกรรมที่ทรงคุณค่านำสู่การปฏิบัติเพื่อประชาชน

วัฒนธรรมองค์กร

รพธ. ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ ใส่ใจบริการ

- **รัก** : ความรู้สึกในเชิงบวกที่มีต่อประชาชน ผู้ป่วย วิชาชีพ องค์กร ครอบครัว และตนเอง
- **พัฒนา** : การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- **ธรรมาภิบาล** : ยุติธรรม โปร่งใส และมีหลักธรรม
- **ซื่อสัตย์** : ไม่รับสินบน
- **รับผิดชอบ** : ตรงต่อเวลา
- **ใส่ใจบริการ** : ยิ้ม สบตา ทักทายและขอบคุณ

ค่านิยม
Think "TRANSFORMS"

- **TRAN** — **Transform** เราจะเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงเพื่อความสำเร็จในการก้าวไปสู่องค์กรแห่งอนาคต
- **S** — **Spirit of Thammasat** เราจะยึดมั่นในจิตวิญญาณธรรมศาสตร์ "โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เพื่อประชาชน"
- **FOR** — **Focus on Results** เราจะพัฒนามาตรฐานคุณภาพ เพื่อมุ่งเน้นสู่ผลลัพธ์ความเป็นเลิศ
- **M** — **Managements by Fact** เราจะมีความโปร่งใสและใช้ข้อเท็จจริงในการบริหารจัดการองค์กร
- **S** — **System Perspective** เราจะมีมุมมองเชิงระบบ มุ่งเน้น 3P และมองภาพรวมเห็นการเชื่อมโยงอย่างครอบคลุมทุกองค์ประกอบ

การแอดมิท (Admit)

หมายถึง

- การทำขั้นตอนในการนอนโรงพยาบาล เริ่มตั้งแต่

-แพทย์มีคำสั่งให้นอนโรงพยาบาล

-พยาบาลตรวจสอบคำสั่งการรักษา

- ให้ข้อมูลเรื่องการนอนโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ สิทธิการรักษา

- ประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ

- และการทำเอกสาร

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

ความรวดเร็ว

- ทำเอกสารAdmit
- การนำส่งเข้าหอผู้ป่วย

ความปลอดภัย

- ไม่มีสิ่งเร้าให้เสี่ยงต่อภาวะก้าวร้าวรุนแรง

สิทธิการรักษา

- ตามสิทธิแต่ละคน
- สิทธิฉุกเฉิน

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

แพทย์มีคำสั่งAdmit

- แพทย์คีย์order
- แพทย์แจ้งผู้ป่วย
-

พยาบาล

- 1ตรวจเช็คข้อมูลorder 2โทรจองตียง 3โทรแจ้งหอผู้ป่วย
- 4ให้ข้อมูลนอนรพ. 5 ให้เซ็นชื่อยินยอมนอนรพ.

ผู้ป่วย, ญาติ

1 ไปทำเอกสารนอนรพ. 2 ไปติดต่อสิทธิการรักษา
3 กลับมาติดต่อพยาบาล 4 วัดสัญญาณชีพ

ธุรการ จนท.เปล ทีมรปภ.

- PN- วัดสัญญาณชีพ

ธุรการ-คีย์ข้อมูลขอรถนอน
ธุรการ-โทรแจ้งทีมรปภ.เพื่อขอทีมนำส่งผู้ป่วย

พยาบาลและทีมนำส่งผู้ป่วยพร้อมทีมรปภ.และจนท.เปล

รวมเวลาที่ใช้ 60 นาที

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

พยาบาลและทีมนำส่งผู้ป่วย
พร้อม
ทีมรปภ.และจนท.เปล

ธุรการ
-คีย์ข้อมูลขอรถนอน
-โทรแจ้งทีมรปภ.เพื่อขอ
ทีมนำส่งผู้ป่วย

พยาบาล
1ตรวจเช็คข้อมูลorder
2โทรจองตียง
3โทรแจ้งหอผู้ป่วย

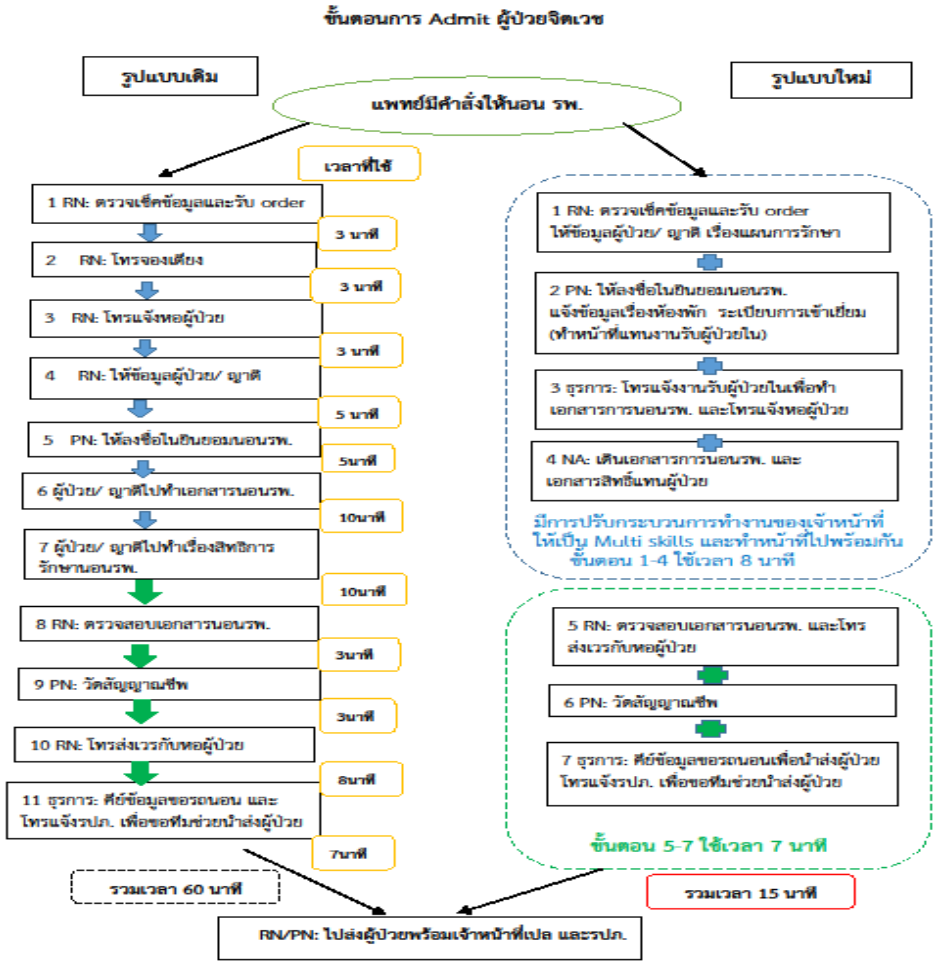
แพทย์มี
คำสั่งAdmit

เจ้าหน้าที่หน่วยงาน
ทำเอกสารนอนรพ.
ติดต่อสิทธิการรักษา

*เวลาที่ใช้
ลดลงเหลือ
15 นาที*

พยาบาล, ผู้ช่วย
1ให้ข้อมูลนอนรพ.
2ให้เซ็นชื่อยินยอม
นอนรพ.

ขั้นตอนการ Admit ผู้ป่วยจิตเวช



5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่ (ต่อ)

การเพิ่มสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ให้เป็น Multi skills

1ทำหน้าที่ให้ข้อมูลเรื่องห้องพัก, ค่ารักษา การเข้าเยี่ยม แทนงานรับผู้ป่วยใน

2 เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่แทนกันภายในหน่วยงาน

3 มีการประสานกับหอผู้ป่วย ให้ส่งผู้ป่วยได้ แม้เอกสารยังไม่เรียบร้อย

6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงานและประโยชน์ที่ได้รับ

การวัดผลการทำงาน	ก่อนดำเนินการ	ค่าเป้าหมาย	หลังดำเนินการ
1ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นขณะรอการทำ Admit (ได้แก่ ผู้ป่วยหลบหนี, ผู้ป่วยทำร้ายตนเอง, ผู้ป่วยมีภาวะก้าวร้าวรุนแรงต่อญาติ/ เจ้าหน้าที่)	2 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง
2 ระยะเวลาในกระบวนการทำAdmit จนถึงเข้าหอผู้ป่วยลดลง	60 นาที	20 นาที	15 นาที

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
1 ผู้ป่วยมาคนเดียว	- หน่วยงานต้องรีบติดต่อญาติ เพื่อแจ้งข้อมูล จึงต้องใช้เวลาในการประสานงาน
2 ผู้ป่วยไม่ได้นำบัตรประชาชนมา	- ทำให้ดำเนินการตรวจสอบสิทธิไม่ได้ ต้องมาดำเนินการตามหลัง
3 เจ้าหน้าที่ยังทำหน้าที่ใหม่ ได้ไม่ชำนาญในช่วงแรก	- ต้องมีการแลกเปลี่ยนวิธีการ และคอยเป็นพี่เลี้ยงให้กันและกัน

8. ความท้าทายต่อไป

ปรับกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

- ให้เกิดรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ
- ตั้งค่าเป้าหมายเพื่อให้ส่งผู้ป่วยเข้าหอผู้ป่วยได้เร็วขึ้นและ
- ✓ ลดการใช้กระดาษ
- ✓ รวดเร็ว สะดวก เพิ่มความพึงพอใจ 360 องศา
- (ผู้ป่วย, ญาติ ,เจ้าหน้าที่)
- ✓ มีแนวทางการประเมินและ ป้องกันอันตรายที่เกิดจากความรุนแรงของผู้ป่วย

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

การสนับสนุน จากผู้บริหารในการพัฒนางาน
มุ่งผลสำเร็จ ของงานในภาพเดียวกัน
ความร่วมมือ ในการคิด วิเคราะห์ แก้ปัญหา
รับฟังความ คิดเห็น และ ข้อเสนอแนะกันในทีม
เกิดการ เรียนรู้และ ทบทวน กระบวนการ
มีการพัฒนางาน อย่างต่อเนื่อง

10. เอกสารอ้างอิง

ถาม - ตอบ