

CQI

งานผู้ป่วยนอก

วันที่ 22 สิงหาคม 2561

1. **ชื่อผลงาน** พัฒนาระบบการนัดติดตามอาการผู้ป่วย โดยมีทีมติดตามผู้ป่วย

2. **คำสำคัญ** ระบบการนัดติดตามอาการผู้ป่วยโดยทีมติดตาม

3. **สรุปผลงานโดยย่อ**

หลังจาก OPD ได้พัฒนาระบบการนัดติดตามอาการผู้ป่วยนอก โดยเริ่มจัดทำอย่างเป็นระบบเมื่อเดือน มีนาคม 2558 ทำให้ผู้ป่วยได้เข้าถึงระบบการนัด และได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง แต่ Exit Nurse ยังมีภาระงานมากในแต่ละวัน ทำให้บางครั้งผู้ป่วยได้รับการติดตามล่าช้า เนื่องจากบาง case มีความยุ่งยากในการติดตามกลุ่มการพยาบาลจึงได้พิจารณาจัดให้พยาบาลวิชาชีพจากหน่วยงานห้องผ่าตัด มาทำหน้าที่ช่วยในการติดตามผู้ป่วยให้มาพบแพทย์ตามนัด เพื่อให้ระบบการติดตามมีความคล่องตัว และผู้ป่วยมีโอกาสเข้าถึงบริการมากขึ้น

4. **ชื่อและที่อยู่ขององค์กร** งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

5. **สมาชิกทีม** เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก

6. **เป้าหมาย**

1. ผู้รับบริการที่มาตรวดติดตามอาการตามนัด ร้อยละ 80
2. ผู้รับบริการที่ได้รับการติดตามให้มาตรวดตามนัดภายใน 7 วัน ร้อยละ 100
3. ผู้รับบริการที่มาตรวดติดตามอาการภายใน 7 วัน หลังได้รับการติดตามจากเจ้าหน้าที่ร้อยละ 20
4. ผู้รับบริการที่มาตรวดติดตามอาการผิคนัด (มารับบริการหลังจากวันนัดมากกว่า 7 วัน)
< ร้อยละ 20
5. ผู้รับบริการที่ไม่มาตรวดติดตามอาการตามนัด < ร้อยละ 20
6. ผู้รับบริการที่มารับบริการก่อนวันนัดด้วยโรคเดิม < ร้อยละ 20

7. ปัญหาและสาเหตุ

1. ผู้รับบริการทำใบนัดหาย ทำให้ไม่ทราบวันนัด
2. ผู้รับบริการไม่มาพบแพทย์ตามนัด

8. การเปลี่ยนแปลง

ระบบเดิม Exit Nurse ทำหน้าที่นัดและติดตามผู้ป่วยมาพบแพทย์ตามนัด

ระบบใหม่ Exit Nurse ทำหน้าที่นัดผู้ป่วยให้มาพบแพทย์ และส่งข้อมูลการนัดให้พยาบาลวิชาชีพจากหน่วยงานห้องผ่าตัดเพื่อทำหน้าที่ติดตามผู้ป่วยให้มาพบแพทย์ตามนัด และส่งข้อมูลการติดตามให้ Exit Nurse ทุกเดือน

ข้อมูลการนัดติดตามอาการผู้รับบริการผู้ป่วยนอก

No.	ปีงบประมาณ	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	จำนวนผู้ป่วยนัด		ได้รับการติดตาม		ไม่มาตรวจ	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.	2558	37,454	6,939	18.5	2,425	100	927	13.3
2.	2559	38,679	5,336	13.8	3,495	100	747	13.9
3.	2560	37,767	5,202	16.4	1,959	100	830	15.9
4.	ต.ค.60-พ.ค.61	26,371	3,647	15.8	1,516	100	625	17.2

ข้อมูลการนัดติดตามอาการผู้รับบริการผู้ป่วยนอก

No.	ปีงบประมาณ	มาตามนัด		มาก่อนนัด		มาก่อนนัดด้วยโรคเดิม		มาหลังนัด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.	2558	4,514	65.1	300	4.3	288	4.2	910	13.1
2.	2559	3,404	63.8	367	6.9	464	8.7	354	6.6
3.	2560	3,875	74.5	97	1.86	89	1.7	311	6.0
4.	ต.ค.60-พ.ค.61	2,131	58.4	185	4.9	175	4.8	536	14.7

9. การวัดผลและผลการเปลี่ยนแปลง

No.	ผลการเปลี่ยนแปลง	ปีงบประมาณ			
		2558	2559	2560	ต.ค.60-พ.ค.61
1.	ผู้รับบริการที่มาตรวจติดตามอาการตามนัด	65.1	63.8	74.5	58.4
2.	ผู้รับบริการที่ได้รับการติดตามให้มาตรวจตามนัดภายใน 7 วัน	100%	100%	100%	100%
3.	ผู้รับบริการที่มาตรวจติดตามอาการภายใน 7 วัน หลังได้รับการติดตามจากเจ้าหน้าที่	4.91	3.63	3.31	7.51
4.	ผู้รับบริการที่มาตรวจติดตามอาการผิคนัด (มารับบริการหลังจากวันนัดมากกว่า 7 วัน)	8.3	3.0	2.6	7.2
5.	ผู้รับบริการที่ไม่มาตรวจติดตามอาการตามนัด	13.3	13.9	15.9	17.2
6.	ผู้รับบริการที่มารับบริการก่อนวันนัด ด้วยโรคเดิม	4.2	8.7	1.7	4.8

10. บทเรียนที่ได้รับ

การจัดระบบการนัดติดตามอาการที่ดี โดยมีทีมที่ดีช่วยเหลือติดตามมาตรวจตามนัด จะทำให้ผู้รับบริการได้รับการติดตามอาการตามนัด ได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น