รายงานการจัดการความรู้
งานตรวจโรคเด็ก กลุ่มงานโรงพยาบาล
เรื่อง รู้ได้ไม่ต้องจ่ายสักบาท

1.การบ่งชี้ความรู้

ท่านทราบหรือไม่ว่าการมาโรงพยาบาลแต่ละครั้งผู้รับบริการต้องมีค่าใช้จ่าย ต้องเสียเวลาทำงาน ต้องให้ลูกขาดเรียน และผู้ปกครองเด็กต้องขาดงาน หากเกิดขึ้นบ่อยๆ อาจทำให้นายจ้างเลิกจ้างทำให้ครอบครัวเดือดร้อนได้ ห้องตรวจโรคเด็กจึงทบทวนงานแล้วพบว่ามีกระบวนงานบางอย่างที่ผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องมาโรงพยาบาล เช่น การมาฟังผลตรวจเพาะเชื้อต่างๆ จากการเก็บข้อมูลพบว่าการตรวจเพาะเชื้อต่างๆของผู้ป่วยนั้นมากกว่า 90 % ผลการตรวจไม่พบเชื้อที่ต้องทำการรักษาต่อ แต่ผู้ป่วยจะได้รับการนัดให้มาฟังผลการตรวจทุกครั้ง ซึ่งเป็นการไม่คุ้มค่า เสียเวลาทำงานและเสียเงินค่าเดินทางโดยไม่จำเป็น และหากผู้ป่วยเป็นเด็กวัยเรียนก็ต้องขาดเรียนเพื่อมาโรงพยาบาลตามนัดอาจส่งผลด้านการเรียนได้ จึงต้องการพัฒนาระบบการนัดในเรื่องการนัดฟังผลการตรวจเพาะเชื้อโดยผู้ป่วยไม่ต้องมาโรงพยาบาลเอง

วัตถุประสงค์

- เพื่อลดภาระการมาโรงพยาบาลโดยไม่จำเป็นของผู้รับบริการ

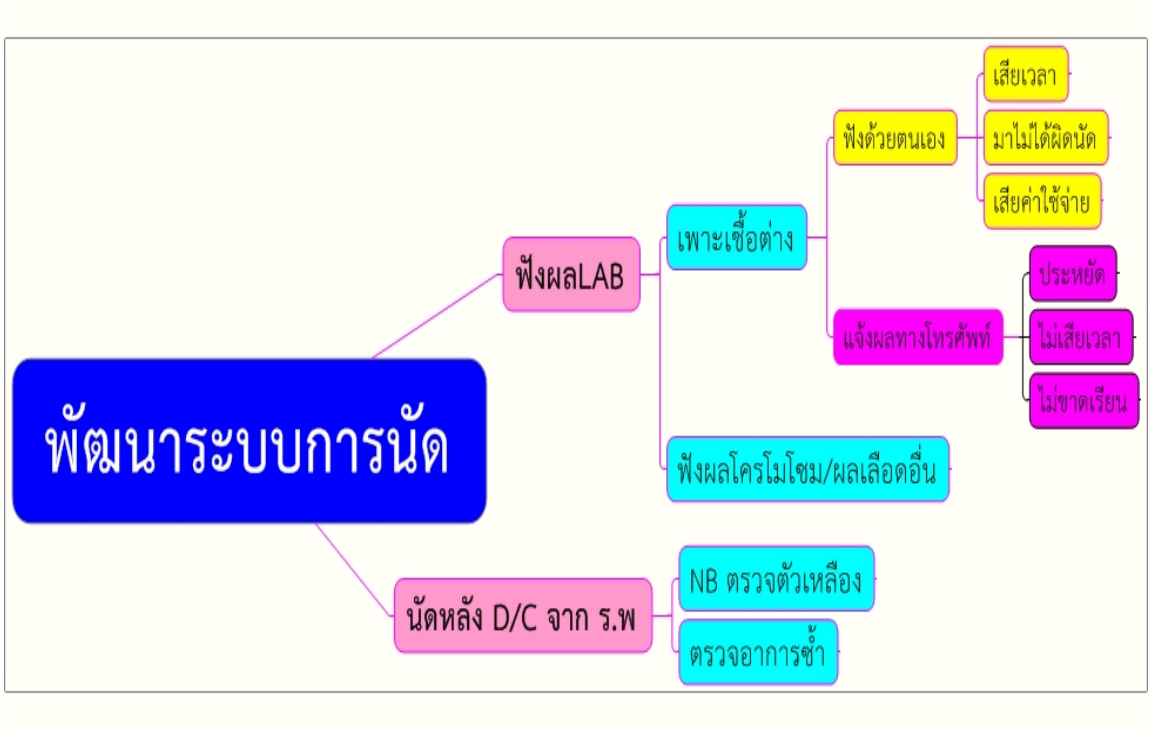
2.การแสวงหาความรู้

1. ค้นหาข้อมูลการดำเนินการในส่วนนี้จากโรงพยาบาลอื่นๆทางอินเตอร์เน็ต จากการพูดคุยกับเพื่อนที่ปฏิบัติงานหน่วยงานอื่นบ้าง

2 .สอบถามพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในแผนกที่เกี่ยวข้องกันโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงข้อดีข้อเสียและมองหาแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม

3.การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

นำข้อมูลที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสรุปขั้นตอนการดำเนินงานแจ้งผลตรวจเพาะเชื้อให้ผู้รับบริการทราบโดยไม่**ต้องมาเอง โดยกลุ่มได้ระดมพลังความคิดนำมาเขียนเป็น Mind Map**



4.การแลกเปลี่ยน/ประมวล/แบ่งปัน

รูปแบบการแลกเปลี่ยน

1. จัดทำหนังสือเวียนเพื่อจัดประชุมเจ้าหน้าที่ แพทย์ โดยให้แต่ละแผนกส่งตัวแทนเข้าร่วมอย่างน้อยหน่วยละ 1คน

2.จัดประชุมชี้แจงให้ทราบถึงความจำเป็นในการจัดทำCQI ในเรื่องนี้

3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บางครั้งใช้การพูดคุยส่วนตัวและการประสานทางโทรศัพท์ร่วมด้วย

4. ทำการบันทึกข้อผิดพลาดในระหว่างดำเนินการ

5.ปรับแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เหมาะสมขึ้น

การสร้างแนวทางในการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหา (Intervention)

การแจ้งผลตรวจเพาะเชื้อต่างๆแก่ผู้รับบริการ	แจ้งผลทางโทรศัพท์ไม่ต้องนัดผู้ป่วยมาฟังผล

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประมวลผล และแบ่งปันความรู้

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่1

สมาชิกขอเสนอแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงานดังนี้

1.แจ้งผู้ป่วยที่แพทย์ให้กลับบ้านทราบว่าผลการตรวจเพาะเชื้อที่ตรวจไว้เจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์แจ้งให้ทราบตามระยะเวลาเมื่อได้ผลการตรวจดังนี้

- ตรวจเพาะเชื้อในกระแสเลือดทราบผลภายใน 6-8 วัน
- การตรวจเพาะเชื้ออื่นๆจะได้ผล ใน 4-6 วัน

2.ให้แผนกผู้ป่วยในส่งสำเนาใบนัดF/U ที่ห้องตรวจโรคเด็กพร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และแจ้งคนไข้ว่าผลตรวจเพาะเชื้อทางโรงพยาบาลจะโทรศัพท์แจ้งเมื่อทราบผลการตรวจ

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่1

ผลการดำเนินการพบว่ายังมีผู้ป่วยมาฟังผลตรวจเพาะเชื้อจำนวน 4ราย(ระยะเวลา 3 เดือน จากจำนวน 20ราย จากแผนกเด็กป่วย

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 2

ได้พัฒนาแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้ผู้ป่วยมีความเข้าใจที่ถูกต้องไม่ต้องมาฟังผลการตรวจด้วยตนเองได้แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1.ไม่ต้องให้ใบนัดแก่คนไข้แต่ให้แจ้งว่าทางโรงพยาบาลจะโทรศัพท์แจ้งผลตรวจเพาะเชื้อให้ทราบจากการเกิดการสื่อสารคลาดเคลื่อนและคนไข้ได้รับใบนัดไปด้วยจึงไม่เข้าใจ

2.ห้องตรวจโรคต้องตรวจสอบผลตามระยะเวลาที่ควรได้ผลและโทรศัพท์แจ้งทันที

5. การเรียนรู้ : มีการการเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงาน

- โดยการแจ้งผลการตรวจเพาะเชื้อต่างๆของผู้ป่วยทางโทรศัพท์แทนการนัดผู้ป่วยทุกรายให้มาฟังผลที่โรงพยาบาล

- การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง:

- ผู้ป่วยที่ได้รับการทราบผลการตรวจเพาะเชื้อ 100 %

- ผู้ป่วยที่ผลการตรวจเพาะเชื้อผิดปกติ ได้รับการการติดตามมารักษาต่อ 100 %

ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ป่วยที่ได้โทรศัพท์แจ้งผลและที่ผลผิดปกติได้รับการรักษาต่อในช่วงปี 2559

รายการ	ราย	ทั้งหมด	คิดเป็นร้อยละ
จำนวนผู้ป่วยที่ได้โทรศัพท์แจ้งผลตรวจเพาะเชื้อ	80	80	100
จำนวนผู้ป่วยที่ผลตรวจเพาะเชื้อผิดปกติได้มารับการรักษาต่อ	10	10	100

บทเรียนที่ได้รับ : การพัฒนาระบบการแจ้งผลตรวจเพาะเชื้อต่างๆในครั้งนี้นับว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประโยชน์มากทั้งต่อการบริการผู้ป่วยที่ทำให้ไม่ต้องมาโรงพยาบาลโดยไม่จำเป็นช่วยให้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงพยาบาล ผู้ปกครองไม่ต้องลางาน และเด็กไม่ต้องขาดเรียน ทั้งยังสามารถรับตรวจผู้ป่วยเด็กรายอื่นๆได้เพิ่มขึ้นทำให้ทีมงานมีความภาคภูมิใจต่อการพัฒนางานในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

การนำไปใช้

1. นำกระบวนการที่พัฒนาแล้ว มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของแผนก
2. เผยแพร่แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาระบบบริการ

การเผยแพร่

1. ในหน่วยงานได้แก่ บอร์ดแสดงความคิดเห็น การประชุมในแต่ละเดือน
2. ระหว่างหน่วยงาน Drive K คลังความรู้ของหน่วยงานกลุ่ม PCT
3. นอกหน่วยงาน Facebook กลุ่ม Km-hpc3 , line กลุ่มเฉพาะทางการพยาบาลฝากครรภ์