

ไม่รอรับผลตรวจ EKG “ ใจแลกใจ ”

ห้องตรวจพิเศษโรคหัวใจ โรงพยาบาลกลาง

มูลเหตุจูงใจ

จากการทำงานประจำ พบว่า 80% ของผู้ป่วยที่มารับการตรวจ EKG เป็นผู้สูงอายุซึ่งจะมีปัญหาเรื่องการรับรู้ ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้ป่วย ด้านกายภาพ ได้แก่ การได้ยิน การมองเห็น และอายุ ด้านจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวลต่อภาวะของโรคที่เพิ่งทราบหรือเป็นอยู่ วิตกกังวลก่อนการผ่าตัด และปัจจัยจากพยาบาลซึ่งในบางช่วงเวลาที่มิได้รับบริการจำนวนมาก การให้คำแนะนำของพยาบาลอาจจะพูดเร็ว ทำให้ผู้ป่วยสูงอายุหรือผู้ที่มีความวิตกกังวลต่อการเจ็บป่วยรับรู้ได้ช้า สอบถามซ้ำหลายครั้ง และพฤติกรรมที่แสดงให้ทราบว่าผู้ป่วยไม่เข้าใจคำแนะนำ คือจะถามคำถามเดิมกับพยาบาล/เจ้าหน้าที่ทุกคนที่พบ ภายหลังการตรวจ

นอกจากนี้ผู้ป่วยบางรายที่ต้องรอผลตรวจไปพบแพทย์แต่ไม่รอรับผล ซึ่งพยาบาลหน้าห้องตรวจไม่ทราบว่าผู้ป่วยต้องรอรับผลตรวจ ดังนั้นผู้ป่วย/ญาติ ต้องกลับมาขอรับผลอีกครั้งทำให้พบแพทย์ล่าช้า

วัตถุประสงค์

เพื่อใช้สื่อสารในการรอผลตรวจ EKG ให้เข้าใจถูกต้องตรงกัน

การดำเนินการ

1. ทบทวนปัญหาและค้นหาสาเหตุที่แท้จริง นำแนวทางการสื่อสารด้วยการใช้สัญลักษณ์/รูปภาพประกอบคำแนะนำเพื่อให้เข้าใจตรงกันทั้งผู้ให้และผู้รับบริการเกี่ยวกับสถานะของผู้ป่วยว่าต้องรอผล/กลับได้
2. ประดิษฐ์ป้ายโดยใช้กระดาษโปสเตอร์สีแดง พิมพ์คำว่า “รอผล” เคลือบพลาสติก กาวใส ตัดเป็นรูปหัวใจนำไปติดบนฟิวเจอร์บอร์ด ใช้ตะเกียบไม้ทำเป็นด้ามจับและพันด้วยเทปใสบริเวณรอยต่อของไม้กับฟิวเจอร์บอร์ด ป้องกันการหลุด
3. ทดลองใช้โดยให้ผู้ป่วยถือหลังตรวจเสร็จ เมื่อพยาบาลนำผลตรวจมาให้ผู้ป่วย จะขอรับไม่รอผลคืน
4. ประเมินผลพบว่าเจ้าหน้าที่ลิ้มใจไม่รอผล ปรับปรุงกระบวนการโดยวางไม้รอผลคู่กับใบส่งตรวจในผู้ป่วยที่ต้องรอผลตรวจ
5. ติดตามผล โดยประเมินผลต่อเนื่องทุกเดือน

ผลลัพธ์

1. จำนวนผู้ป่วย/ญาติ กลับมาขอรับผล EKG อีกครั้ง เนื่องจากไม่ทราบว่าต้องรอรับผล = 0 ราย
2. ผู้ป่วย/ญาติ และเจ้าหน้าที่ห้องตรวจ EKG มีความพึงพอใจ 100%

การนำไปใช้ประโยชน์

ไม่รอรับผลตรวจ EKG “ใจแลกใจ” นำไปใช้งานได้จริง เป็นการสื่อสาร 2 ทางที่ชัดเจนมีความเข้าใจตรงกันลดระยะเวลาในการสอบถาม ผู้ป่วยและญาติพึงพอใจ และเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจ

สรุป

การเข้าใจปัญหาอย่างแท้จริงทำให้แก้ปัญหาได้ถูกต้อง การปฏิบัติงานง่ายขึ้น บุคลากรมีความสามัคคี เกิดความภาคภูมิใจ และมีแรงจูงใจในการคิดสร้างสรรค์งานต่อไป

