

1.ชื่อผลงาน การพัฒนาระบบ refer fax

2.คำสำคัญ พัฒนาระบบ refer fax

3.สรุปผลงานโดยย่อ การพัฒนาระบบ refer fax ทำให้ผู้ป่วยได้รับการนัดหมายที่รวดเร็ว

4.ชื่อและที่อยู่องค์กร งานผู้ป่วยนอก รพ มะขาม ต.มะขาม อ.มะขาม จ. จันทบุรี

5.สมาชิกทีม เจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 15 คน

6.เป้าหมาย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาต่อที่รวดเร็ว

7.ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

รพ.มะขาม ได้ปรับปรุงมาใช้ระบบ HOSxp ปี พศ.2556 ที่ผ่านมามีการเปลี่ยนระบบrefer จากเดิมใช้ รมต.08 มาใช้ program Thai refer แทน ประมาณ2-3 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นระบบใหม่ มีปัญหาเรื่องการล่าช้าในการส่งข้อมูล ระบบไม่เสถียร ไม่รองรับผลเอ็กซเรย์ (รพ.อื่นๆสามารถทำได้) บางครั้งต้องส่งแผ่น CD X-RAY ไปกับรพ. ในกรณีที่แพทย์รพ. ต้องการดูก่อน การส่งข้อมูลจึงไม่ครบถ้วน การfax เอกสารทางรพศ ได้ไม่ครบถ้วน เครื่องเดิมล่าช้า เนื่องจากช่วงfax เอกสาร มีแค่ครึ่งวันเช้า ทุกรพ.จะfaxเอกสารพร้อมๆกัน สัญญาณการรับอาจไม่ดี บางครั้งได้นัดแล้ว รพศ ส่ง mail มา แต่ทางรพช ไม่ได้รับ ทำให้บางคนเลยนัดไป ทำให้ต้องfax เอกสารใหม่ ทำให้ได้รับนัดหมายล่าช้าออกไปอีก คนไข้อาการแย่ลงได้

8.กิจกรรมพัฒนา

8.1ด้านระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่

- พยาบาลที่ทำหน้าที่ Exist nurse จัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้นให้ครบเช่น บัตรประชาชน เบอร์โทรที่ติดต่อได้ 1-2 เบอร์ แนะนำแนวทางระบบrefer fax ของรพ.เพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้ป่วย/ญาติ
- พยาบาลผู้รับผิดชอบเรื่อง refer fax ได้รับเอกสารแล้ว จัดเตรียมข้อมูล Lab เอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ตามguideline ของรพศ ตามระบบโรค รวมทั้งเพิ่มเติมประวัติบางโรคที่ต้องบันทึกเพิ่มเติม เช่น ผู้ป่วยโรคตับ ตับอักเสบ ซักประวัติสุราเพิ่ม ผู้ป่วย Lymphadenitis ซักประวัติไข้ ไอ นน.ลดด้วยหรือไม่ เพื่อความรวดเร็ว เนื่องจาก เมื่อ faxไปแล้ว ข้อความ

ไม่ครบ ทางรพศ.จะโทรกลับมาให้เราซักประวัติผู้ป่วยและบันทึกเพิ่มเติมในใบrefer แล้ว
fax วันรุ่งขึ้น จะทำให้ซ้ำไปอีก

- Fax เอกสารเร็วขึ้น ประมาณ 09.30 น เพื่อจะได้มีเวลาแก้ไข กรณีที่ได้รับเอกสารไม่ครบ

8.2 ด้านระบบงาน

- มีการแยกแฟ้มเอกสารชัดเจนขึ้น เช่น รอ fax, รอ mail, รอ Lab เอกสารเพิ่มเติม,แจ้งแพทย์ ,รอ write CD เป็นต้น เพื่อสะดวกในการติดตามงาน
- มีการจัดเตรียมแผ่นCD ทุกสายไว้ล่วงหน้า เพื่อความรวดเร็วหลังจากที่fax เอกสาร ไปแล้ว
ช่วงเช้า
- กรณีที่รพศ ขอเอกสารเพิ่มเติม จะมีใบบันทึกว่า ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมอะไรบ้าง โดยแนบกับ
เอกสารต้นฉบับ เพื่อจะได้ดำเนินการ ตามที่ร้องขอมาให้ครบถ้วน
- มีการติดตามการนัดหมาย ทุก 1-2 วันหลังจากการfax เพื่อป้องกันข้อผิดพลาด กรณีที่รพศ ส่ง
mail แล้ว แต่ทางระบบของรพ.มะขามไม่ได้รับ และทวนสอบการได้รับเอกสารfax ครบถ้วนหรือไม่ในแต่ละ
ครั้ง
- เนื่องจากเครื่องFax เอกสารเดิมล่าช้า ทางบริหารจัดการซื้อเครื่องfax ใหม่ที่เร็วกว่า เครื่องเดิม ทำ
ให้fax ในปริมาณที่มากได้ รวดเร็วขึ้น ทางรพศ รับข้อมูลได้ครบถ้วนมากขึ้น
- พัฒนาระบบการส่งภาพ X-RAY โดยใช้program Paint เป็น File ภาพ และส่งทางmail รพศ
สามารถเรียกดูข้อมูลได้เลย ไม่ต้องรอแผ่นCD ที่บางครั้งอาจต้องนำส่งโดยฝากกรรพ.
- กรณีที่ทางรพศ ให้ทางรพช รักษาเพิ่มเติมก่อน หรือไม่รับนัด จะบันทึกข้อมูลใน Note ในระบบ
HOSxp เพื่อ pop up เวลาที่ผู้ป่วยมารับรักษาจะได้ดำเนินการรักษาต่อเนื่องต่อไป

8.3 ด้านระบบการดูแลผู้ป่วยในสาขาวิชาชีพ

กรณีที่ได้นัดหมายแล้ว ติดต่อผู้ป่วยไม่ได้ จะประสานรพศ.ในรูปแบบ โทรศัพท์/ กรู๊ปไลน์ เพื่อ
ติดตามผู้ป่วย ให้มารับใบrefer ให้ทันนัดหมาย

10.การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง

รายปี	2560	2561	ตค-มิย 2562
ข้อมูล			
Refer ทั้งหมด	397	500	417
ได้รับนัด	389	477	399
ไปรักษาที่อื่นก่อนนัด	2	7	1
ไม่ได้มาial นัดรพศ	5	4	3
รพศ.ไม่รับนัด(มีนัดแล้ว)	5	11	11
ได้นัดแต่ไม่ไป	3	6	3
ย้ายที่อยู่	-	2	1
อาการแยกลง	-	1	1
ไม่พร้อมเรื่องค่าใช้จ่าย	1	2	4
ส่วนเกิน			

10.บทเรียนที่ได้รับ

- ระบบการบริหารจัดการที่ดี ทำให้ผู้ป่วยได้รับนัดหมายได้รวดเร็ว การค้นหาโรคได้เร็วขึ้น คุณภาพชีวิตผู้ป่วยดีขึ้น