

ตึกเกษมณี
กิจกรรม พัฒนาคุณภาพ (C Q I)
เรื่อง
เพิ่มประสิทธิภาพการปฐมนิเทศผู้ป่วยใหม่

รายชื่อทีมตีกอล์ฟ

- | | | |
|-----------------------|------------|----------|
| 1.นาง สุสดี
ปรีกษา | ชูชีพ | ที |
| 2.นาง ดวงดาว | ไวยปราชญ์ | ทีปรีกษา |
| 3.นาง สุนทรี | รอดปรีชา | |
| 4.นาย นิพล | ภารพงษ์ | |
| 5.นาย ไพรัช | ไยทองกลาง | |
| 6.นางสาว กชพร | เฟือกผ่อง | |
| 7.นาย อำนวย | เนาวรัตน์ | |
| 8.นาย เสริมทรัพย์ | ศิริบพิตร | |
| 9.นาย นิมิตร | โคตรสงคราม | |

สถานการณ์ปัจจุบัน

ทีมเกษมณีเป็นทีมบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพชายคูมประพฤติระบบไม่เข้มงวด บริเวณที่ตั้งเป็นภูมิทัศน์ที่มีจุดเสี่ยงต่อการหลบหนี เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน **2547** รวมระยะเวลาถึงปัจจุบัน **3** ปีกว่า ตลอดระยะเวลาแต่ละปีได้หา โอกาสพัฒนาความเสี่ยงที่เกิดขึ้น จุดประสงค์ของกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงานที่ผ่านมา จะเกี่ยวข้องกับการป้องกันการหลบหนี การดำเนินการจูงใจผู้ป่วยให้สมัครใจ มีความ พร้อมอยู่บำบัดรักษา ในปี **2551** ทีมเกษมณีมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาอย่างไม่ย่อท้อ ไม่ ว่าอะไรจะเกิดขึ้นผู้ป่วยยอมเป็นศูนย์กลางของชาวเกษมณี เราจะทำทุกวิธีการเพื่อให้ได้ใจ ผู้ป่วยมากที่สุด

ทีมกลับมามองดูตัวเองว่ากิจกรรมที่ทำอยู่ดีหรือยัง นำมาทำให้เข้มข้น ตัดสิ่งที่ไม่ได้ผล เติมความคิดแนวใหม่ สร้างสรรค์ จึงมองว่าการปฐมนิเทศผู้ป่วยใหม่ที่มีคู่มือ อยู่แล้ว มีข้อบกพร่อง อยากจะแก้ไขเติมกิจกรรมอะไรลงไปอีก จึงไม่รีรอ เริ่มดำเนินการ ทันทีที่ทุกคนในทีม ให้คะแนนข้อนี้มากที่สุด

มูลเหตุจูงใจ

สมาชิกขาดความรู้ ความเข้าใจ รูปแบบบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพ
พบข้อบกพร่อง ที่เกิดกับสมาชิกต้องการให้ สมาชิกได้รับบริการที่ดี

ตัวชี้วัด

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกมีความรู้ ความเข้าใจ รูปแบบบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพ และปฏิบัติ
ได้ถูกต้อง
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการปฐมนิเทศสมาชิกได้ในแนวทางเดียวกัน
3. เพื่อให้มีมาตรฐานในการปฐมนิเทศ สมาชิกใหม่

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการตั้งแต่เดือน ม.ค. - มี.ค. 51

ขั้นตอน / ระยะเวลา / สัปดาห์ ม.ค. 51 ก.พ. 51 มี.ค. 51 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4

วางแผนตรวจสอบข้อมูล วิเคราะห์สาเหตุจากสถานการณ์ปัจจุบันวางแผนและปฏิบัติเพื่อแก้ไขลงมือแก้ไขตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงตั้งมาตรฐาน

ขั้นตอน / ระยะเวลา / สัปดาห์	ม.ค. 51				ก.พ. 51				มี.ค. 51			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
วางแผนตรวจสอบข้อมูล วิเคราะห์สาเหตุจากสถานการณ์ปัจจุบัน	←→											
วางแผนและปฏิบัติเพื่อแก้ไข			←→									
ลงมือแก้ไข					←→							
ตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงตั้งมาตรฐาน									←→			

ขั้นตอนที่ 1

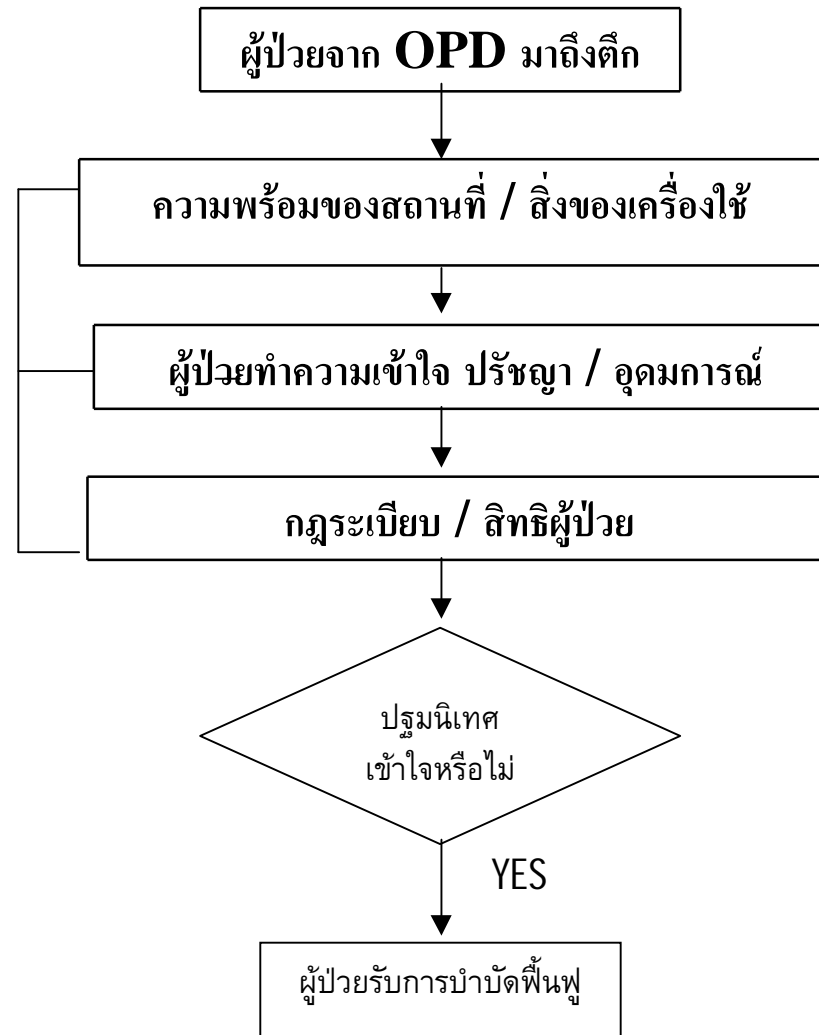
การหาโอกาสพัฒนา / การกำหนดปัญหานำปัญหามาคัดเลือกโดยวิธีลงคะแนนเสียงแบบ
Multi voting

ลำดับ	ปัญหา	คะแนน
1.	ความเข้าใจในการใช้กลุ่มประชุมซ้ำของผู้ป่วยบำบัด	2
2.	เพิ่มประสิทธิภาพในการปฐมนิเทศผู้ป่วยใหม่	5
3.	ญาติไม่เข้าใจรูปแบบการบำบัดฟื้นฟู	3

ขั้นตอนที่ 2

ทำความเข้าใจระบบงาน

ขั้นตอนการรับผู้ป่วยใหม่



ขั้นตอนที่ 3 ประเมินสถานการณ์ปัจจุบัน

โดยการเก็บข้อมูล สํารวจความพึงพอใจของผู้ป่วย ที่ผ่านการปฐมนิเทศ 40 ราย ก่อนการแก้ปัญหา

ลำดับ	ความพึงพอใจ	พอใจ	ควรปรับปรุง	%
1.	ความพร้อมของผู้ป่วยในการรับฟังการปฐมนิเทศ	30	10	
2.	บรรยากาศในการปฐมนิเทศ	35	5	
3.	ครบขั้นตอนการปฐมนิเทศ	36	4	
4.	ระยะเวลาการปฐมนิเทศ	35	5	
5.	ความเข้าใจเรื่องที่ได้รับการปฐมนิเทศ	37	3	
6.	ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	32	8	
7.	เปิดโอกาสให้คำปรึกษาปัญหาอื่นๆ	34	6	
8.	ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ คุมประพฤติ	32	8	
9.	ประโยชน์ที่นำไปปฏิบัติได้	36	4	
10.	เปิดโอกาสได้ซักถาม	37	3	
รวม		344	56	16.27

ขั้นตอนที่ 4

วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ระบบงาน

- ขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่สมบูรณ์
- คู่มือการปฐมนิเทศไม่มีการปรับตามสภาพปัญหา

เจ้าหน้าที่

- ไม่นำคู่มือมาใช้
- คู่มือไม่สมบูรณ์
- เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจ
- ไม่สนใจฟัง

ผู้ป่วย

- ไม่พร้อมที่จะฟัง
- ไม่สบายใจเนื่องจากญาติบังคับให้เข้ารับบำบัดรักษา
- ไม่เห็นความสำคัญของการบำบัด
- ไม่เข้าใจกฎหมาย กฎหมายเกี่ยวกับคุ้มครองประพฤติ

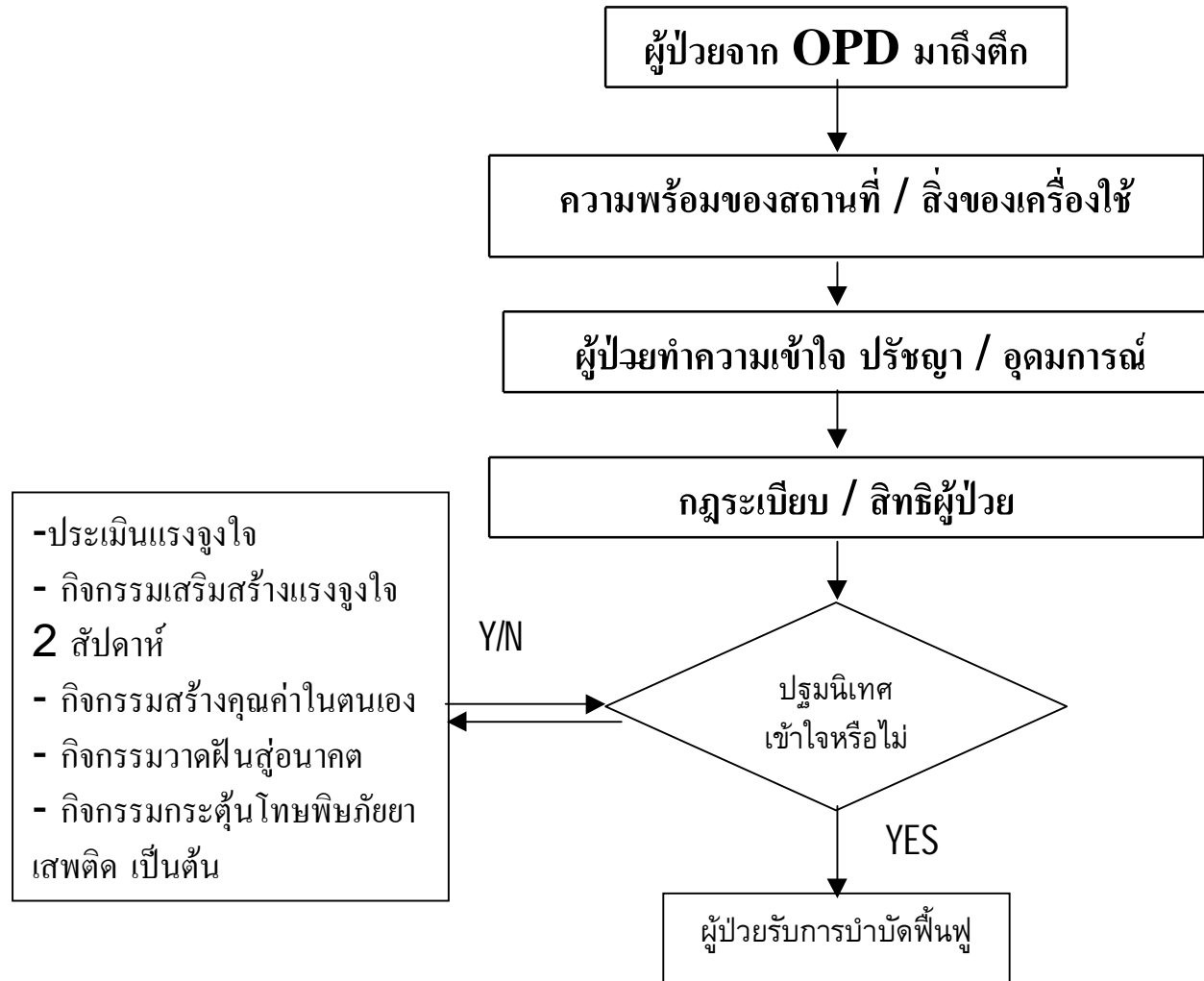
ขั้นตอนที่ 5 ปัญหาการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมพิเศษผู้ป่วยใหม่ เมื่อทราบสาเหตุแล้ว นำมาวิเคราะห์หาทางเลือก สาเหตุที่สำคัญโดยวิธี **Multi voting** และหาแนวทางแก้ไขดังนี้

ปัญหา / ระบบงาน	วิธีแก้ไข
<p>1.ไม่ปรับตามสภาพปัญหา 2.ขั้นตอนการประชุมพิเศษไม่สมบูรณ์</p>	<ul style="list-style-type: none"> -ปรับปรุงคู่มือตามสภาพปัญหา -กำหนดขั้นตอนการจูงใจเพิ่มในคู่มือประชุมพิเศษ
ปัญหา / เจ้าหน้าที่	วิธีแก้ไข
<p>1.เจ้าหน้าที่ไม่มีหลักเกณฑ์ในการบอก 2.เจ้าหน้าที่บอกขั้นตอนไม่ครบถ้วน</p>	<ul style="list-style-type: none"> -ประชุมเจ้าหน้าที่ตึกเพื่อแจ้งให้ทราบถึงการปรับคู่มือ -กำหนดขั้นตอนการประชุมพิเศษให้ชัดเจนเพื่อปฏิบัติไปแนวทางเดียวกัน -นำขั้นตอนการจูงใจมาใช้ร่วมด้วยให้เห็นความสำคัญโดยทำแบบสัมภาษณ์การจูงใจรายบุคคลเพื่อทราบปัญหาและให้การช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ 5(ต่อ)

ปัญหา / ผู้ป่วย	วิธีแก้ไข
<p>1.ผู้ป่วยใหม่ไม่พร้อมที่จะรับฟัง ตื่นเต้นกับสถานที่และเพื่อนใหม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขาดการเตรียมพร้อมก่อนเข้าบำบัด - ขาดแรงจูงใจในการบำบัดรักษา <p>2.ผู้ป่วยไม่ตั้งใจฟัง ไม่มีสมาธิ เครียด</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สังเกตพฤติกรรม สอบถามความพร้อม และปัญหาอื่นๆก่อนทำการปฐมนิเทศ - จัดกิจกรรมเตรียมความพร้อม 2 สัปดาห์ก่อนเข้าทีมงานเพื่อนใหม่รวมใจรัก - สร้างสัมพันธภาพให้ความเป็นกันเอง - ให้คำปรึกษาปัญหาที่ทำให้เครียด ไม่สบายใจ และให้การช่วยเหลือทันที
ปัญหา / ผู้ป่วย	วิธีแก้ไข
<p>3.ไม่ทราบว่า การปฐมนิเทศมีความสำคัญอย่างไร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมส่งเสริมแรงจูงใจในผู้ป่วยใหม่ 2 สัปดาห์ - อธิบายให้มีความรู้ความเข้าใจ เรื่องการบำบัดรักษา - ให้การจูงใจผู้ป่วยเฉพาะราย - ปรับคู่มือกำหนดขั้นตอนการปฐมนิเทศให้ชัดเจน

ขั้นตอนการรับผู้ป่วยใหม่หลังการแก้ปัญหา



ขั้นตอนที่ 6

เก็บข้อมูลหลังการแก้ปัญหา

ลำดับ	ความพึงพอใจ	พอใจ/ดี	ควรปรับปรุง	%
1.	ความพร้อมของผู้ป่วยในการรับฟังการปฐมนิเทศ	38	2	
2.	บรรยากาศในการปฐมนิเทศ	38	2	
3.	ครบขั้นตอนการปฐมนิเทศ	39	1	
4.	ระยะเวลาการปฐมนิเทศ	38	2	
5.	ความเข้าใจเรื่องที่ได้รับการปฐมนิเทศ	39	1	
6.	ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	40	0	
7.	เปิดโอกาสให้คำปรึกษาปัญหาอื่นๆ	40	0	
8.	ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ	39	1	
9.	ประโยชน์ที่นำไปปฏิบัติได้	40	0	
10.	เปิดโอกาสได้ซักถาม	40	0	
รวม		391	9	2.25

ข้อมูลเปรียบเทียบก่อนและหลังการแก้ปัญหา

ลำดับ	ความพึงพอใจ	ควรปรับปรุงก่อนแก้ ปัญหา	ควรปรับปรุงหลังแก้ปัญหา
1.	ความพร้อมของผู้ป่วยในการรับฟังการปฐมนิเทศ	10	2
2.	บรรยากาศในการปฐมนิเทศ	5	2
3.	ครบขั้นตอนการปฐมนิเทศ	4	1
4.	ระยะเวลาการปฐมนิเทศ	5	2
5.	ความเข้าใจเรื่องที่ได้รับการปฐมนิเทศ	3	1
6.	ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	8	0
7.	เปิดโอกาสให้คำปรึกษาปัญหาอื่นๆ	6	0
8.	ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ	8	1
9.	ประโยชน์ที่นำไปปฏิบัติได้	4	0
10.	เปิดโอกาสได้ซักถาม	3	0
รวม	%	16.27	2.25

ขั้นตอนการรับผู้ป่วยใหม่หลังแก้ปัญหา

หลังการทดลองปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาก็จัดทำมาตรฐานดังนี้

1. กำหนดขั้นตอนระบบการปฐมนิเทศ
(ปรับคู่มือเป็นครั้งที่ **2** มีนาคม **2551**)
2. สอบถามความพร้อมของผู้ป่วยใหม่ในการปฐมนิเทศ
3. ปรับปรุงรูปแบบการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยใหม่
4. ประเมินแรงจูงใจร่วมกับการปฐมนิเทศและทำกิจกรรมส่งเสริมแรง
จูงใจ **2** สัปดาห์
5. มีระบบการบันทึกตรวจสอบรายงาน