

**กระบวนการทำงาน (F-QF-001)**

**ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ<br><input checked="" type="checkbox"/> อนุญาต<br><input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | สถานภาพกลุ่ม<br><input checked="" type="checkbox"/> เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่<br><input type="checkbox"/> กลุ่มกิจกรรมค่อยทอด เรื่องที่...../ขยายผล<br><input type="checkbox"/> ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวด<br>และที่ได้รับรางวัลมาแล้ว<br>จาก..... |
| ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน<br><input checked="" type="checkbox"/> CQI<br><input type="checkbox"/> CQI → R2R (ระบุประเภทของโครงการวิจัย)<br><input type="checkbox"/> ระบบบริการสุขภาพ <input type="checkbox"/> งานสนับสนุนบริการสุขภาพ<br><input type="checkbox"/> การสร้างเสริมสุขภาพ <input type="checkbox"/> การศึกษา<br><input type="checkbox"/> วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์<br><input type="checkbox"/> งานบริหารและธุรการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |                                                                                                                                                                                                                                                         |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**\*หมายเหตุ :** 1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ข้อ 5

2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

| สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด |                                                      |                                                                   |  |  |  |
|------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| ด้านคลินิก<br><br>(Clinical)       | <input type="checkbox"/> Safe Surgery                | <input checked="" type="checkbox"/> Patient Care Process          |  |  |  |
|                                    | <input type="checkbox"/> Infection Control           | <input type="checkbox"/> Line , Tube & Catheter                   |  |  |  |
|                                    | <input type="checkbox"/> Medication Safety           | <input type="checkbox"/> Emergency Response                       |  |  |  |
|                                    | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....      |                                                                   |  |  |  |
|                                    |                                                      |                                                                   |  |  |  |
| ด้านสนับสนุน<br><br>(Non Clinical) | <input type="checkbox"/> ความปลอดภัย [Safety]        | <input type="checkbox"/> คุณภาพ / สิ่งสูญเปล่า [Quality (waste)*] |  |  |  |
|                                    | <input type="checkbox"/> ต้นทุน / ความคุ้มค่า [Cost] | <input type="checkbox"/> ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Delivery] |  |  |  |
|                                    |                                                      |                                                                   |  |  |  |

วันที่รับข้อมูล.....

## ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง / โครงการ .....สื่อสารความเจ็บ ด้วยแผ่นภาพ pain picture.....

### 1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

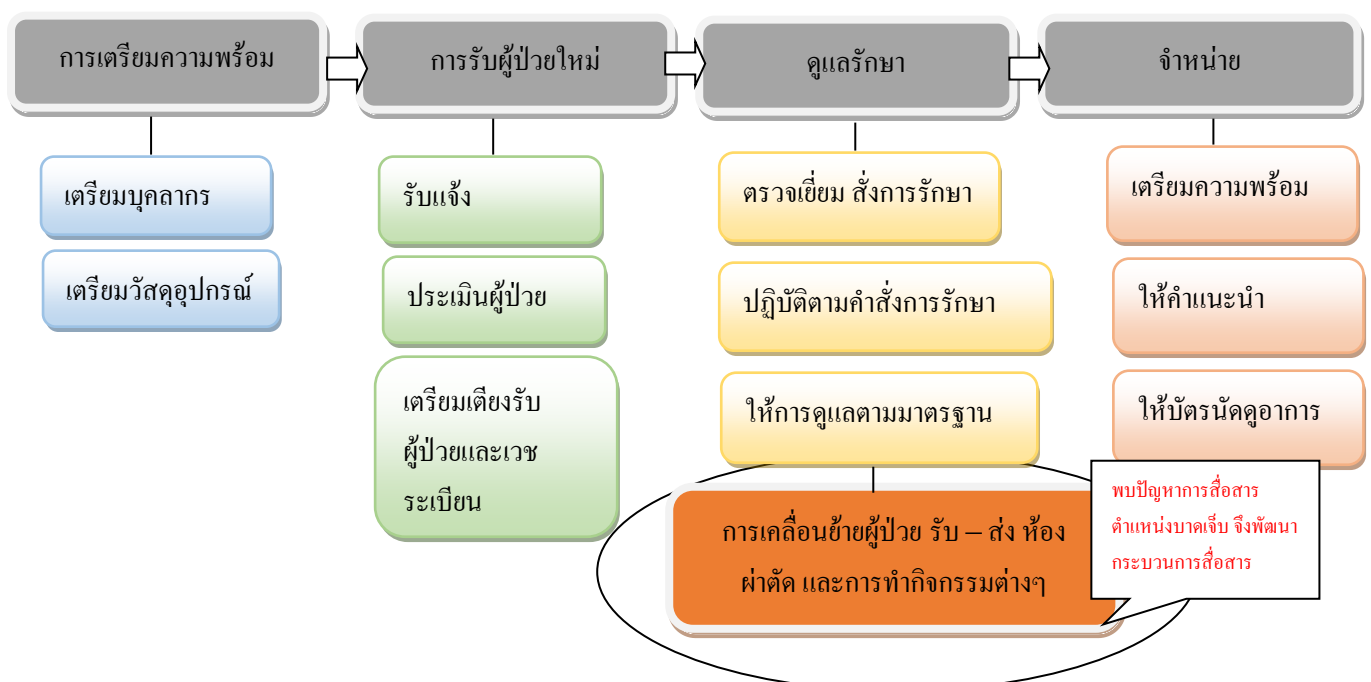
หอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ชาย – หญิง เป็นหน่วยงานที่ให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ทั้งชายและหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป โดยครอบคลุมทั้งระยะก่อนผ่าตัดและหลังผ่าตัด ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในหอผู้ป่วยทุกรายมักมีปัญหาเกี่ยวกับการบาดเจ็บ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบาดเจ็บบริเวณกระดูกตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย ซึ่งถือเป็นโครงสร้างหลักที่ส่งเสริมให้ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างสมบูรณ์และมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ ดังนั้นนอกจากประสิทธิผลจากการผ่าตัดและการใช้กายอุปกรณ์ทางออร์โธปิดิกส์แล้ว การประคับประคองไม่ให้ผู้ป่วยส่วนที่ได้รับบาดเจ็บได้รับความกระทบกระเทือนก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ป่วยฟื้นหายเร็วขึ้น และไม่ได้รับความเจ็บปวดเพิ่มขึ้นจากเดิม

เมื่อพิจารณาบริบทของการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ชาย – หญิง แล้วพบว่าในแต่ละวันมีกิจกรรมการดูแลผู้ป่วยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อตัวผู้ป่วยหลายกิจกรรม อาทิเช่น การทำกายภาพบำบัด การพลิกตะแคงตัว การทำกิจวัตรประจำวัน รวมถึงการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากเตียงไปที่หน่วยอื่น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องในการดูแลผู้ป่วยมีลักษณะสหสาขาวิชาชีพ และมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนในแต่ละวัน ดังนั้นอาจมีอุปสรรคในการสื่อสารข้อมูลผู้ป่วยเกี่ยวกับตำแหน่งที่บาดเจ็บได้ การทำกิจกรรมการดูแลรักษาและการเคลื่อนย้ายที่ไม่ปลอดภัยอาจส่งผลกระทบต่อตำแหน่งที่ผู้ป่วยบาดเจ็บหรือได้รับการผ่าตัด ทางทีมจึงพัฒนาระบบการสื่อสารเกี่ยวกับตำแหน่งที่บาดเจ็บของผู้ป่วยขึ้น เพื่อเกิดความมั่นใจในการทำกิจกรรมและการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย

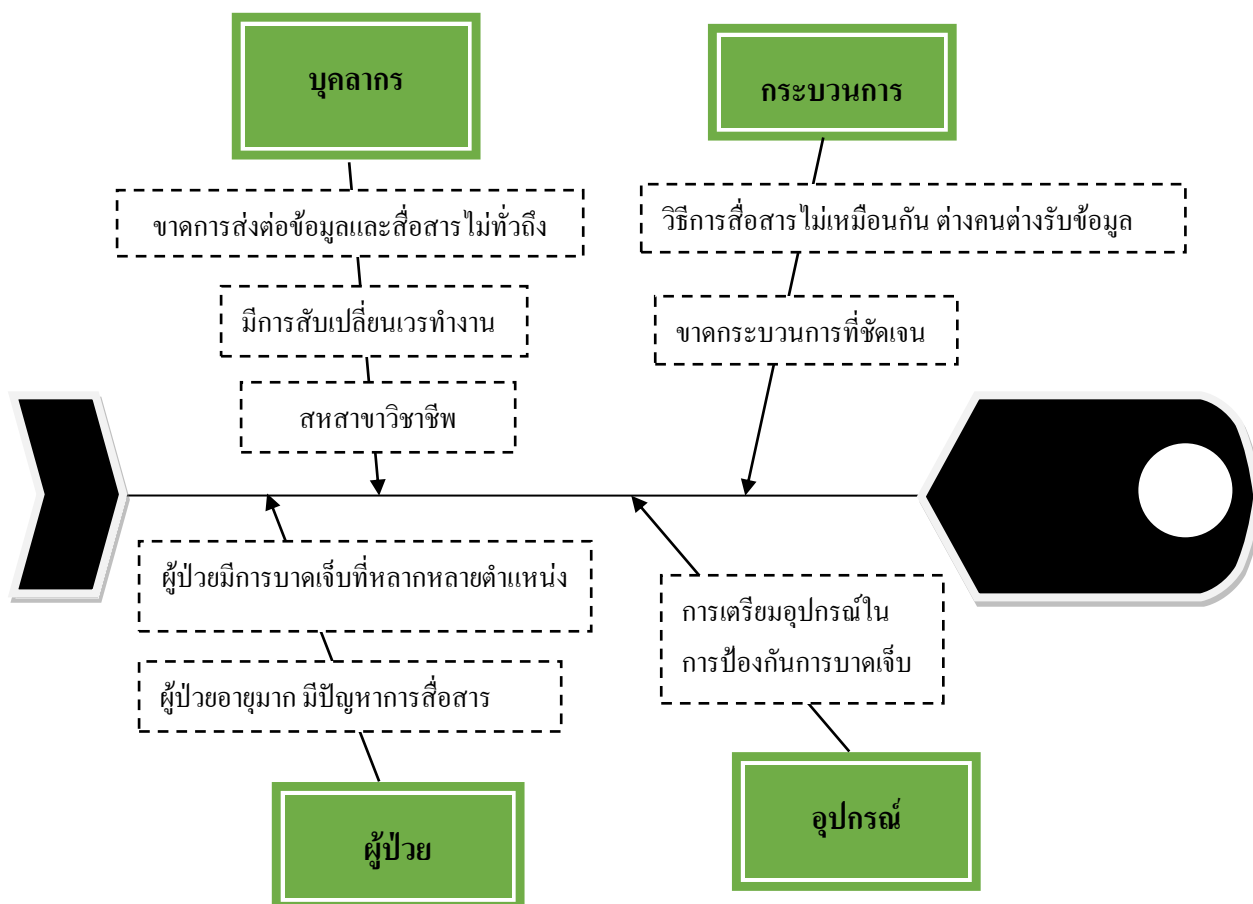
### 2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

#### 2.1 กระบวนการทำงาน (Workflow)

##### กระบวนการทำงานหอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ชาย - หญิง



## 2.2 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



## 3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

### 3.1 วัตถุประสงค์

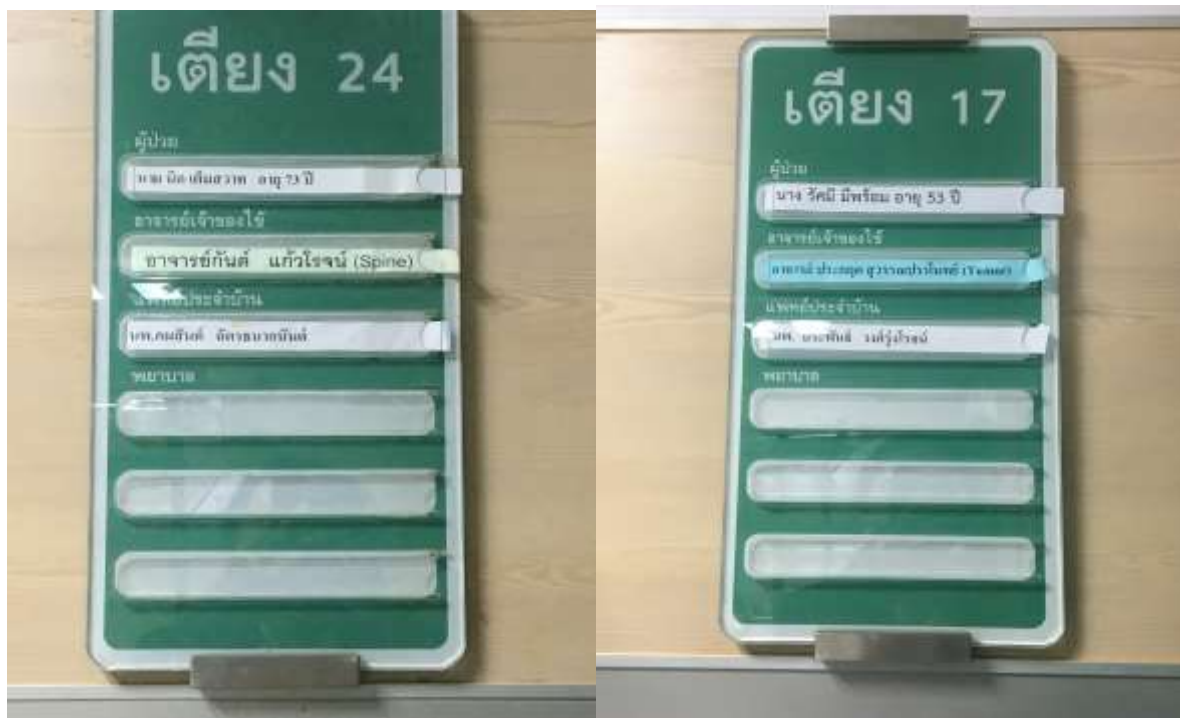
- 3.1.1 เพื่อสร้างกระบวนการสื่อสารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการทราบตำแหน่งที่ผู้ป่วยบาดเจ็บ
- 3.1.2 เพื่อให้บุคลากรระมัดระวังตำแหน่งที่บาดเจ็บของผู้ป่วย
- 3.1.3 เพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงาน

### 3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

3.2.1 ทบทวนกระบวนการสื่อสารตำแหน่งบาดเจ็บของผู้ป่วยที่ปฏิบัติกันมาแต่เดิมพบว่ามีการสื่อสารดังนี้ หอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์จะรับผู้ป่วย admit ตามสายการดูแล (sub-specialty) ทั้งสิ้น 8 สาย ได้แก่ เนื้องอก (tumor), หลัง (spine), บาดเจ็บจากการกีฬา (sport), อุบัติเหตุ (trauma), มือ (hand), สะโพกและเข่า (hip&knee), เท้าและข้อเท้า (foot&ankle) และสายเด็ก (ped) ซึ่งแต่ละสายการดูแล มีจำนวนที่แตกต่างกัน และไม่มีการจำแนกพื้นที่ในการดูแลผู้ป่วยแต่ละประเภทการบาดเจ็บได้ ในแต่ละวันต้องรับผู้ป่วยใหม่จำนวนหลายราย เมื่อรับผู้ป่วยเข้ามา admit ใหม่จะมีการสื่อสารเกี่ยวกับอาการและตำแหน่งที่บาดเจ็บเฉพาะบุคลากรในทีม โดยการบอกกล่าว ซึ่งในหอผู้ป่วยมีการแบ่งทีมทางการพยาบาลออกเป็น 4 primary nursing care ทีมที่ต่างมีภาระงานในการรับผู้ป่วยหลายราย ปัญหาที่พบคือการดูแลหรือการ

เคลื่อนย้ายผู้ป่วยที่มีปัญหาทางออร์โธปิดิกส์ มักมีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก เนื่องจากต้องเพิ่มความสามารถระวังในการทำกิจกรรมและการเคลื่อนย้าย

3.2.2 การดำเนินงานครั้งแรก เป็นการสื่อสาร โดยการติดป้ายชื่ออาจารย์แพทย์ และระบุนายการดูแล เพื่อให้ทราบว่าผู้ป่วยมีอาการเจ็บที่ตำแหน่งใด ร่วมกับความพยายามในการจัดพื้นที่ (ZONE) การดูแล ให้ผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บตำแหน่งเดียวกันนอนเตียง admit ใกล้กัน เพื่อป้องกันความสับสน



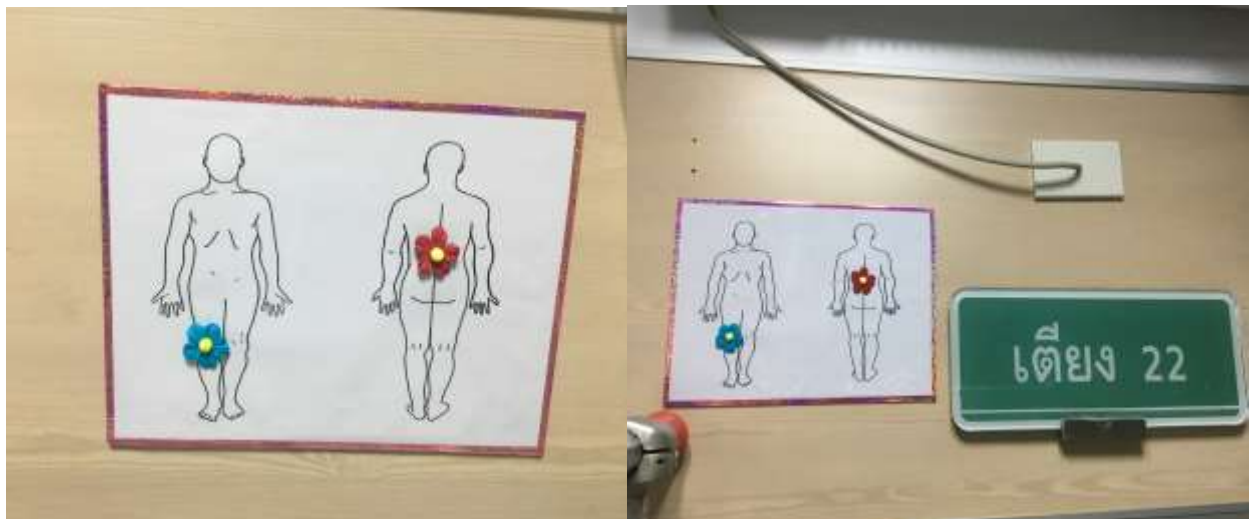
ภาพที่ 1 แสดงรูปแบบการดำเนินงานครั้งที่ 1 ในการจำแนกการสายการดูแลผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ ร่วมกับการแบ่งพื้นที่ผู้ป่วยตามสายการดูแล (ลักษณะอาการบาดเจ็บทางออร์โธปิดิกส์)

3.2.3 แนวทางการปรับปรุงครั้งที่ 2 เมื่อประเมินและวิเคราะห์ปัญหาจากกระบวนการสื่อสารครั้งที่ 1 พบว่า การสื่อสารไม่ชัดเจน ถึงแม้ว่าจะมีการระบุนายการดูแลทางออร์โธปิดิกส์แล้วก็ตาม แต่ก็พบว่าตัวหนังสือที่สื่อสารมองเห็นไม่ชัดเจน และผู้ป่วยอาจมีอาการบาดเจ็บหลายที่ รวมทั้งไม่สามารถจัดพื้นที่ (ZONE) ของผู้ป่วยแต่ละสายการดูแลได้ เนื่องจากผู้ป่วยมีการสลับสับเปลี่ยนกันตลอด ทั้งยังมีอุปสรรคในเรื่องการแยกพื้นที่ชาย – หญิง ทางทีมจึงได้วางแผนปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์ที่สามารถสื่อสารอย่างเห็นได้ชัดในตำแหน่งที่ผู้ป่วยมีอาการบาดเจ็บหรือตำแหน่งที่ได้รับการผ่าตัด โดยจัดทำป้ายรูปคนติดไว้ที่ผนังหัวเตียงของผู้ป่วย เมื่อแรกรับผู้ป่วยเข้ามา admit นอกจากในทีมพยาบาลจะมีการสื่อสารในทีมแล้ว ยังต้องติดสัญลักษณ์สีแดงซึ่งแสดงตำแหน่งที่บาดเจ็บของผู้ป่วยไว้ที่รูปคนตรงผนังด้วย หากบาดเจ็บหลายที่ ให้ติดไว้หลายจุด ซึ่งจะติดสัญลักษณ์สีแดงตรงตำแหน่งที่มีการผ่าตัดของผู้ป่วย และติดสัญลักษณ์สีฟ้าที่ตำแหน่งบาดเจ็บกรณีอื่นๆ พบว่ามีข้อดีคือ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และสามารถแสดงตำแหน่งการผ่าตัดและตำแหน่งที่ผู้ป่วยบาดเจ็บได้หลายที่ ทำให้เกิดความรวดเร็วในการสื่อสาร มีความมั่นใจในการให้ผู้ป่วยทำกิจกรรมทางกาย หรือให้การพยาบาลต่างๆ ที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งได้แก่ผู้ป่วยจะได้รับความระมัดระวังจากบุคลากรมากขึ้นในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัย ไม่มีภาวะแทรกซ้อนในขณะและหลังจากทำการเคลื่อนย้าย แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการในขั้นนี้พบปัญหาว่า ภาพแทนผู้ป่วยที่เป็นรูปมิดีเดียวคือด้านหน้าไม่สามารถสื่อสารได้อย่างสมบูรณ์



ภาพที่ 2 แสดงรูปแบบการปรับปรุงกระบวนการครั้งที่ 2 โดยใช้ภาพแทนตำแหน่งที่บาดเจ็บหรือมีบาดแผลผ่าตัดของผู้ป่วย โดยการติดแผ่นภาพไว้ที่ผนังหัวเตียงผู้ป่วย และใช้วิธีสื่อสารโดยการติดสัญลักษณ์สีแดงไว้ที่ตำแหน่งที่มีอาการเจ็บ ซึ่งในภาพแสดงถึงผู้ป่วยรายนี้มีแผลผ่าตัดที่บริเวณสะโพกด้านซ้าย

3.2.4 แนวทางการปรับปรุงครั้งที่ 3 เมื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์ของการใช้ภาพแทนการบาดเจ็บเพียงมิติเดียวพบว่ามี ความสับสนเกี่ยวกับตำแหน่งที่ผู้ป่วยมีการบาดเจ็บระหว่างบริเวณส่วนหน้าและส่วนหลังของร่างกาย ซึ่งไม่สามารถระบุ ได้ว่าอยู่ที่ตำแหน่งใด ทางทีมจึงมีการออกแบบและพัฒนาให้เป็นรูปแบบสองมิติหน้าหลังในแผ่นเดียวกัน ซึ่งทำให้ สามารถระบุการบาดเจ็บได้ว่าเป็นตำแหน่งด้านหน้าหรือด้านหลังของผู้ป่วย



ภาพที่ 3 แสดงรูปแบบการปรับปรุงกระบวนการครั้งที่ 3 โดยใช้ภาพแทนตำแหน่งที่บาดเจ็บหรือมีบาดแผลผ่าตัดของผู้ป่วยแบบสองมิติ หน้า – หลัง โดยการติดแผ่นภาพไว้ที่ผนังหัวเตียงผู้ป่วย และใช้วิธีสื่อสารโดยการติด สัญลักษณ์สีแดงหรือสีฟ้าไว้ที่ตำแหน่งที่มีอาการเจ็บ ซึ่งในภาพแสดงถึงผู้ป่วยรายนี้มีแผลผ่าตัดที่บริเวณด้านหลังและมี อาการเจ็บบริเวณเข่าด้านขวาร่วมด้วย

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ) กรณาระบุช่วงเวลาชัดเจน

| กิจกรรม                                                      | ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี) |          |          |          |          |         |       |       | ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่<br>ของผู้รับผิดชอบ   |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------|----------|----------|----------|----------|---------|-------|-------|--------------------------------------------------|
|                                                              | ปี 2562                      |          |          |          | ปี 2563  |         |       |       |                                                  |
|                                                              | ก.ย.                         | ต.ค.     | พ.ย.     | ธ.ค.     | ม.ค.     | ก.พ.    | มี.ค. | เม.ย. |                                                  |
| 1. ระบุปัญหา รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาโอกาสพัฒนา | ↔                            |          |          |          |          |         |       |       | นางสาวรวงคณา สารีพันธุ์<br>และสมาชิกในทีม        |
| 2. พัฒนาแนวทางในการแก้ไขปัญหา<br>(การปรับปรุงครั้งที่ 1)     | ↔                            |          |          |          |          |         |       |       | นางสาวรวงคณา สารีพันธุ์<br>และสมาชิกในทีม        |
| 3. ทดลองใช้และประเมินผลครั้งที่ 1                            |                              | ↔↔<br>↔↔ |          |          |          |         |       |       | นางสาวรวงคณา สารีพันธุ์<br>และบุคลากรในหอผู้ป่วย |
| 4. รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ปัญหา<br>ที่พบจากการนำไปใช้      |                              | ↔        |          |          |          |         |       |       | นางสาวรวงคณา สารีพันธุ์<br>และสมาชิกในทีม        |
| 5. ปรับปรุงแนวทางการแก้ไขปัญหา<br>(ปรับปรุงครั้งที่ 2)       |                              |          | ↔↔<br>↔↔ |          |          |         |       |       | นางสาวรวงคณา สารีพันธุ์<br>และสมาชิกในทีม        |
| 6.ทดลองใช้และประเมินผลครั้งที่ 2                             |                              |          |          | ↔↔<br>↔↔ |          |         |       |       | นางสาวรวงคณา สารีพันธุ์<br>และบุคลากรในหอผู้ป่วย |
| 7. รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหา<br>ที่พบจากการนำไปใช้       |                              |          |          | ↔        |          |         |       |       | นางสาวรวงคณา สารีพันธุ์<br>และสมาชิกในทีม        |
| 8. การปรับปรุงครั้งที่ 3                                     |                              |          |          |          | ↔↔<br>↔↔ |         |       |       | นางสาวรวงคณา สารีพันธุ์<br>และสมาชิกในทีม        |
| 9. การทดลองใช้จริง                                           |                              |          |          |          |          | ←·····→ |       |       | นางสาวรวงคณา สารีพันธุ์<br>และบุคลากรในหอผู้ป่วย |
| 10. ประเมินผลและติดตามการใช้งาน                              |                              |          |          |          |          | ←·····→ |       |       | นางสาวรวงคณา สารีพันธุ์<br>และสมาชิกในทีม        |

↔ วางแผนงาน

↔ ปฏิบัติจริง

## 5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในรูปแบบตารางหรือกราฟ)

| ตัวชี้วัด                                              | เป้าหมาย      | ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)              |                                |                                |
|--------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|                                                        |               | ก่อน<br>ดำเนินการ<br>(ก่อน ก.ย.2562) | หลัง                           |                                |
|                                                        |               |                                      | ครั้งที่1<br>(ก.ย.- ธ.ค. 2562) | ครั้งที่2<br>(ม.ค.- เม.ย.2563) |
| 1. จำนวนครั้งของการมีภาวะแทรกซ้อนขณะเคลื่อนย้ายผู้ป่วย | 0 ครั้ง/เดือน | 1 ครั้ง/เดือน                        | 0 ครั้ง/เดือน                  | 0 ครั้ง/เดือน                  |
| 2. จำนวนครั้งของการสื่อสารคลาดเคลื่อน                  | 0 ครั้ง/เดือน | 8 ครั้ง/เดือน                        | 0 ครั้ง/เดือน                  | 0 ครั้ง/เดือน                  |
| 3. อัตราความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน                    | >90%          | -                                    | 95%                            | 100%                           |

## 6. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

### 6.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำผลงานมาใช้

6.1.1 ด้านคุณภาพบริการ: สามารถให้บริการดูแลผู้ป่วยด้วยความมั่นใจ ผู้ป่วยไม่เกิดอันตรายขณะได้รับการดูแลหรือการเคลื่อนย้าย

6.1.2 ด้านผู้รับบริการ: ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ เนื่องจากบุคลากรรับทราบตำแหน่งที่ผู้ป่วยบาดเจ็บ แสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับอวัยวะส่วนที่ผู้ป่วยมีแผลหรือได้รับบาดเจ็บ

6.1.3 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: บุคลากรภายในหน่วยงานและสหสาขาวิชาชีพที่หมุนเวียนมาดูแลผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลที่ตรงกัน และไม่เสียเวลาในการสื่อสารมาก

6.2 จัดทำมาตรฐานการสื่อสารโดยใช้รูปภาพการบาดเจ็บ ให้เกิดการปฏิบัติจริง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วย และเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการดูแลผู้ป่วย

## 7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

7.1 ได้ความรู้จากการทำโครงการ อาทิเช่น การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน การประเมินผลลัพธ์จากการดำเนินกิจกรรมโครงการ รวมถึงเรียนรู้การทำงานเป็นทีมและการแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นขณะที่ดำเนินกิจกรรม

7.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จได้แก่ ความร่วมมือกันและการสื่อสารระหว่างสหวิชาชีพ

7.3 มีโครงการที่จะขยายผลไปยังหอผู้ป่วยอื่นๆ ในงานการพยาบาลออร์โธปิดิกส์และเวชศาสตร์ฟื้นฟู

## 8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

ติดตามผลการใช้งาน กำกับให้มีการใช้กระบวนการที่พัฒนาขึ้นในการให้บริการผู้ป่วย

## 9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

การเพิ่มรายละเอียด อาทิเช่น ชื่อผู้ป่วย การอธิบายสัญลักษณ์ในแผ่นภาพที่ซับซ้อนมากขึ้น