Labour Refer out Checklist

นางสาวศิริกัญญา ไผ่แก้ว และ นางสาวประภาพร ต้นแก้ว

ห้องคลอด งานการพยาบาลสูติ-นรีเวชฯ ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

โรงพยาบาลรามาธิบดีมีหน่วยประสานงานการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย (Referral unit) เป็นหน่วยงานหลักที่ติดต่อประสานงานระหว่างแพทย์ หอผู้ป่วย และโรงพยาบาลที่รับ-ส่งต่อผู้ป่วย ในช่วงเวลา 08.00 – 24.00 น. ของทุกวัน นอกช่วงเวลาดังกล่าวหากมีกรณีการส่งต่อผู้ป่วยที่ยังไม่แล้วเสร็จหน่วย Refer จะส่งต่อข้อมูลกลับมายังห้องคลอดเพื่อติดต่อประสานงานเอง หรือกรณีห้องคลอดติดต่อโรงพยาบาลอื่นไว้ที่ยังไม่มีการตอบกลับจำเป็นต้องส่งข้อมูลให้หน่วย Refer ประสานงานต่อ ทำให้เกิดปัญหาการขาดความต่อเนื่องและความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน โดยแผนกห้องคลอดมีการส่งต่อผู้ป่วยในปี พ.ศ. 2561-2562 พบ 40 และ 45 ราย ตามลำดับ เนื่องจากภาวะสุขภาพของมารดาและ/หรือทารกในครรภ์ สิทธิการรักษา ความพร้อมทางการแพทย์ และสตรีตั้งครรภ์ที่ฝากครรภ์โรงพยาบาลอื่นมาตรวจที่หน่วยฉุกเฉินที่รอการส่งต่อนานเกินกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไปจำเป็นต้องย้ายมาสังเกตอาการต่อที่ห้องคลอดเพื่อรอส่งต่อ เป็นต้น

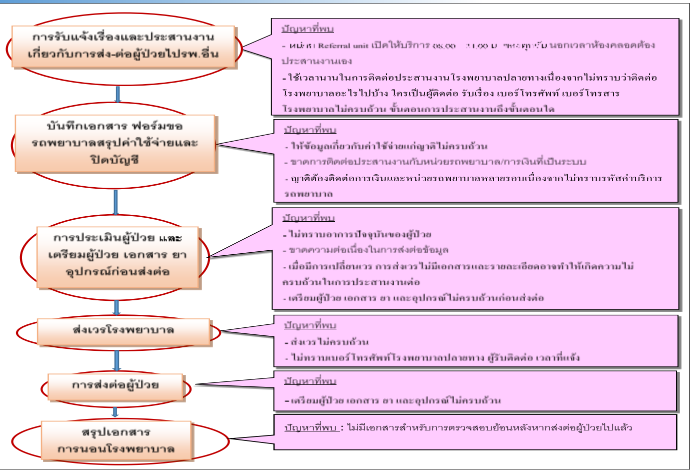
ทั้งนี้ห้องคลอดมีการส่งต่อผู้ป่วยในแต่ละปีจำนวนน้อย เพื่อเป็นการลดความผิดพลาดด้านการประสานงานและป้องกันความล่าช้าอันจะก่อให้เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ทั้งต่อผู้ป่วย ญาติ และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง จึงได้จัดทำกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการส่ง-ต่อผู้ป่วยกรณีนอกเวลาทำการ/กรณีส่ง-ต่อไม่เสร็จสิ้นภายในวันเดียวเพื่อให้การติดต่อประสานงานตรวจสอบขั้นตอนและเอกสารเกี่ยวกับการส่งต่อผู้ป่วยให้เป็นแนวทางการปฏิบัติจากจุดเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการเพื่อให้สะดวก ง่าย รวดเร็วและทำให้เกิดความปลอดภัยกับผู้ป่วย สร้างความพึงพอใจต่อตัวผู้ป่วย ญาติ และเจ้าหน้าที่

วัตถุประสงค์

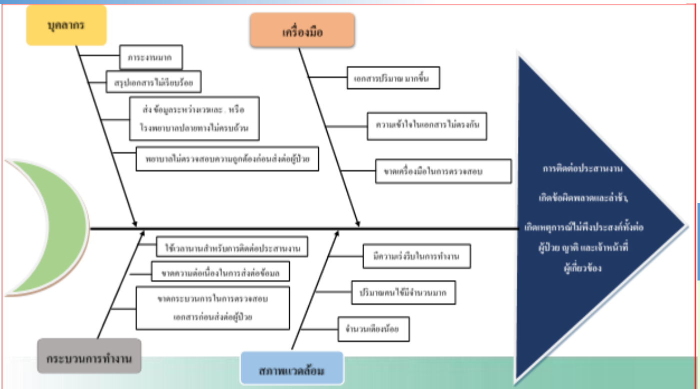
1) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลอื่น ได้อย่างถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 100

2) เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการส่ง-ต่อไปยังโรงพยาบาลอื่นๆ อย่างปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 100

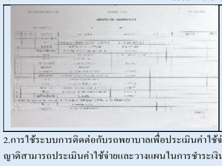
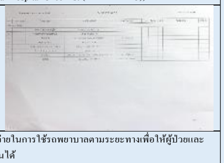
Work flow



Root cause analysis



กระบวนการปรับปรุง/รูปแบบการปฏิบัติงาน

การปรับปรุง	รายละเอียดการดำเนินงาน	สิ่งที่พบ ข้อดี ข้อด้อย
แนวปฏิบัติเดิม (อดีต- ก.ค. 2561) -สูติแพทย์จะทำการติดต่อตามโรงพยาบาลต่างๆ โดยค้นหาเบอร์เอง **พัฒนาครั้งที่ 1** - จัดทำใบรวบรวมเบอร์โทรศัพท์โรงพยาบาลต่างๆ ในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด	1. เมื่อผู้ป่วยจำเป็นต้องส่งต่อ แพทย์กรอกใบสรุปประวัติส่งต่อหน่วย Referral unit ประสานงานส่งต่อโรงพยาบาลปลายทาง (นอกเวลาทำการห้องคลอดประสานงานเอง โดยประสานงานจากเบอร์โทรศัพท์โรงพยาบาลที่มี) 2. เมื่อโรงพยาบาลปลายทางตอบรับ พยาบาลติดต่อและแจ้งญาติเพื่อชำระค่าบริการและส่งต่อผู้ป่วย 3. พยาบาลบันทึกเอกสาร ฟอร์มขอรถพยาบาล สรุปค่าใช้จ่าย และให้ญาติติดต่อหน่วยรถพยาบาล ชำระค่าบริการ ปิดบัญชีกับการเงิน 4. ประเมินผู้ป่วย เตรียมผู้ป่วย เอกสาร ยา และอุปกรณ์ที่ใช้ก่อนส่งต่อผู้ป่วย 5. พยาบาลส่งเวรโรงพยาบาลปลายทาง 6. พยาบาลติดต่อหน่วยรถพยาบาล เพื่อส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลปลายทาง 7. พยาบาลสรุปเอกสารการนอนโรงพยาบาล	**ข้อด้อย** 1. ใช้เวลานานในการติดต่อประสานงานโรงพยาบาลปลายทางเนื่องจากไม่ทราบว่าติดต่อโรงพยาบาลอะไรไปบ้าง ใครเป็นผู้ติดต่อ รับเรื่อง เบอร์โทรศัพท์ เบอร์โทรสาร โรงพยาบาลไม่ครบถ้วน ขั้นตอนการประสานงานถึงขั้นตอนใด 2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายแก่ญาติไม่ครบถ้วน 3. ญาติต้องติดต่อการเงินและหน่วยรถพยาบาลหลายรอบเนื่องจากไม่ทราบรหัสค่าบริการรถพยาบาล 4. เตรียมผู้ป่วย เอกสาร ยา และอุปกรณ์ไม่ครบถ้วนก่อนส่งต่อ 5. เมื่อมีการเปลี่ยนเวร เอกสารและรายละเอียดไม่ครบถ้วน 6.ได้รับโทรศัพท์จากโรงพยาบาลอื่นว่าผู้ป่วยและญาติแจ้งว่าทางโรงพยาบาลรามาธิบดีไม่ได้แจ้งว่าได้โทรมาติดต่อไว้แล้วและเตียงทารกไม่ว่างทำให้ทางผู้ป่วยต้องเสียเวลามาโรงพยาบาลและไม่สามารถเข้ารับการรักษาได้ 7.ขาดเอกสารที่แสดงให้ผู้ป่วยและญาติรับทราบว่าทางโรงพยาบาลได้ทำการติดต่อไปที่โรงพยาบาลใดไปแล้วบ้าง
พัฒนาครั้งที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค.2561) เพิ่มเติมจากระบบเดิมโดยการ -ใช้ Labour Referral Hospital Checklist แทน -ระบบการติดต่อสอบถามรหัสค่าบริการรถพยาบาล	1. เพิ่มเติมจากระบบเดิมโดยการใช้เอกสาร Labour Referral Hospital Checklist (เอกสารแนบ 3))   2.การใช้ระบบการติดต่อกับรถพยาบาลเพื่อประเมินค่าใช้จ่ายในการใช้รถพยาบาลตามระยะทางเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติสามารถประเมินค่าใช้จ่ายและวางแผนในการชำระเงินได้	**ข้อดี** 1. การติดต่อประสานงานสะดวก ง่าย และรวดเร็วขึ้น ทราบขั้นตอนการประสานงานอยู่ขั้นตอนใด 2. การประสานงานติดต่อโรงพยาบาลปลายทางมีความต่อเนื่องเนื่องจากเอกสาร Labour Referral Hospital Checklist สามารถส่งต่อให้หน่วย Referral unit เพื่อนำไปติดต่อประสานงานต่อได้ 3. สามารถให้ข้อมูลค่าใช้จ่ายเบื้องต้นแก่ญาติเพื่อชำระค่าบริการ 4.เอกสารสามารถให้ผู้ป่วยและญาตินำไปเป็นข้อมูลกรณีต้องการไปติดต่อเอง **ข้อด้อย** 1.เมื่อมีการเปลี่ยนเวร เอกสารและรายละเอียดไม่ครบถ้วน 2. เตรียมผู้ป่วย เอกสาร ยา และอุปกรณ์ไม่ครบถ้วนก่อนส่งต่อ 3.บางครั้งการส่งต่อผู้ป่วยไม่เสร็จสิ้นภายในวันเดียว
พัฒนาครั้งที่ 3 (ม.ค. 2562- ปัจจุบัน) - ใช้เอกสาร Refer out checklist (เอกสารแนบ 4)	เพิ่มเติมจากการปรับปรุงครั้งที่ 2 คือ - ใช้เอกสาร Refer out checklist และดำเนินอย่างเป็นทางการ เมื่อโรงพยาบาลปลายทางตอบรับ เพิ่มการใช้เอกสาร Refer out checklist (เอกสารแนบ 4) และทำตามขั้นตอนในเอกสาร - ประเมินและสรุปผล	**ข้อดี** 1. การติดต่อประสานงานสะดวก ง่าย และรวดเร็วขึ้น ทราบขั้นตอนการประสานงานอยู่ขั้นตอนใด 2. การประสานงานติดต่อโรงพยาบาลปลายทางมีความต่อเนื่องเนื่องจากเอกสาร Labour Referral Hospital Checklist สามารถส่งต่อให้หน่วย referral unit เพื่อนำไปติดต่อประสานงานต่อได้ 3.มีแนวทางปฏิบัติ การประสานงานและส่งต่อผู้ป่วยอย่างชัดเจน 4.สามารถให้ข้อมูลค่าใช้จ่ายเบื้องต้นแก่ญาติเพื่อชำระค่าบริการ 5.เตรียมผู้ป่วย เอกสาร ยา และอุปกรณ์ได้ครบถ้วนก่อนส่งต่อ 6. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้ป่วย และญาติมีความพึงพอใจ

ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)		
		ครั้งที่ 1 (อดีต-ก.ค.61)	หลัง	
			ครั้งที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค.61)	ครั้งที่ 3 (ม.ค.62-ปัจจุบัน)
1. อัตราการปฏิบัติตามกระบวนการทำงานของห้องคลอดเกี่ยวกับการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลอื่น	100 %	33 %	50 %	100 %
2. อัตราความปลอดภัยของผู้ป่วยในการส่งต่อไปยังโรงพยาบาลอื่น	100 %	50 % (ไม่สามารถส่งต่อไปได้ผู้ป่วยขอไปเอง จำนวน 1 ราย)	70% (การติดต่อประสานงานกับหน่วยรถพยาบาลทำให้ไม่สามารถไปรพ.อื่นได้ จำนวน 1 ราย)	100 %
3. อัตราความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อกระบวนการทำงานของห้องคลอดเกี่ยวกับการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลอื่น	90%	50 %	70 %	100 %

สรุป

1 สามารถส่งต่อข้อมูลสุขภาพของผู้ป่วยให้โรงพยาบาลอื่นได้ครบถ้วน

2 สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลอื่นได้อย่างถูกต้อง

3 ผู้ป่วย ญาติ และเจ้าหน้าที่มีพึงพอใจในระบบการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลอื่น