



งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567



บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

ส่งเวรกระชับ ตามหลัก SBAR ลดเวลาส่งเวร

ผู้นำเสนอหออผู้ป่วยเด็กและวัยรุ่น งานการพยาบาลหออผู้ป่วยเด็ก ฝ่ายการพยาบาล รพ.รามาธิบดี



ที่มาและเหตุผล

หออผู้ป่วยเด็กและวัยรุ่น (RA8NW) เป็นหออผู้ป่วยที่ให้การดูแลรักษาหออผู้ป่วยเด็กซึ่งส่วนใหญ่เป็นโรคเรื้อรังที่มีความซับซ้อน เช่นโรคกระดูก โรคระบบทางเดินหายใจ โรคทางระบบประสาท เป็นต้น ซึ่งดูแลหออผู้ป่วยอายุ 5 ปี จนถึงอายุ 20 ปี เปิดให้บริการจำนวน 24 เตียง พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลปฏิบัติงานเป็นกะเวรเช้า เวรบ่าย เวรดึก มีการมอบหมายงานดูแลหออผู้ป่วยแบบtotalcare และจัดระบบการพยาบาลแบบเจ้าของไข้ โดยยึดหลักการดูแลหออผู้ป่วยเด็กโดยมีครอบครัวเป็นศูนย์กลาง (FCC) ให้การพยาบาลแบบองค์รวมดูแลด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณเข้าด้วยกัน มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมกับสหสาขาวิชาชีพในการดูแลหออผู้ป่วยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ในกระบวนการดูแลหออผู้ป่วยตั้งแต่เข้ารับการรักษา จะมีการสื่อสารส่งต่อข้อมูลการดูแลหออผู้ป่วย โดยมีผู้เกี่ยวข้องในการรับและส่งข้อมูลหออผู้ป่วยจำนวนมาก พยาบาลแต่ละคนมีการปฏิบัติงาน วางแผนการพยาบาลและให้การพยาบาลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่รับใหม่ รับย้าย จนถึงจำหน่ายกลับบ้าน ซึ่งในการผลิตเวรจะต้องมีการส่งต่อข้อมูลระหว่างทีมพยาบาลที่มาปฏิบัติงานเวรในต่อไปได้รับข้อมูลของหออผู้ป่วยที่เรียกว่าการรับ-ส่งเวร จากการการรับ-ส่งเวรที่ผ่านมาพบว่าบุคลากรสื่อสาร ส่งเวรไม่เป็นแนวทางเดียวกัน ไม่มีรูปแบบการรับ-ส่งเวรที่ชัดเจน ทำให้เกิดปัญหาในการรับ-ส่งเวร โดยจากการเก็บข้อมูลตั้งแต่ 1 เมษายน 2566 - 30 มิถุนายน 2566 พบว่าในการรับส่งเวรใช้ระยะเวลาประมาณ 60 - 90 นาทีต่อเวร ทำให้การปฏิบัติงานในเวรถัดไปล่าช้า ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการดูแลหออผู้ป่วยโดยเฉพาะช่วงเวลาที่มีการรับส่งเวรในแต่ละเวร และเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หลายเหตุการณ์ เช่น หออผู้ป่วยได้รับอาหารผิดเนื่องจากไม่มีผู้ตรวจสอบ หออผู้ป่วยรับประทานยาล่าช้า เป็นต้น ทำให้หออผู้ป่วยไม่ปลอดภัย เกิดข้อร้องเรียน และบุคลากรเกิดความอ่อนล้าในการทำงาน ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้จัดทำโครงการได้เล็งเห็นปัญหาที่เกิดขึ้น มีการนำปัญหาที่พบในการทำงานและนำมาวิเคราะห์หาเหตุ จึงได้คิดหาวิธีการจะพัฒนาระบบการรับส่งเวรของพยาบาล ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ด้วยการสื่อสารแบบ SBAR เพื่อลดระยะเวลาในการรับส่งเวรและส่งเวรได้ครบถ้วน ตรงประเด็น และนำข้อมูลมาวางแผนการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ



วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับส่งเวรอย่างครอบคลุม
2. เพื่อลดระยะเวลาในการรับส่งเวร



แนวทางการดำเนินการ

ครั้งที่ 1

- มีการส่งเวรรายบุคคลและเข้าไปส่งเวรในห้องส่งเวรรวมอีกครั้ง
- ใช้ข้อมูลในการส่งเวรจาก Kardex ส่งผลให้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนและใช้เวลาในการส่งเวรนาน

ครั้งที่ 2

- แยกส่งเวร 2 ทีม ทีมละ12 เตียง โดยพยาบาลเจ้าของไข้แต่ละทีม(3คน)
- พัฒนารูปแบบ Kardex โดยเพิ่ม patient record form เพื่อใช้สรุปข้อมูลหออผู้ป่วยโดยรวม ช่วยลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล เช่น ประวัติสำคัญของหออผู้ป่วย ประวัติการรักษา นิดต่าง ๆ เป็นต้น

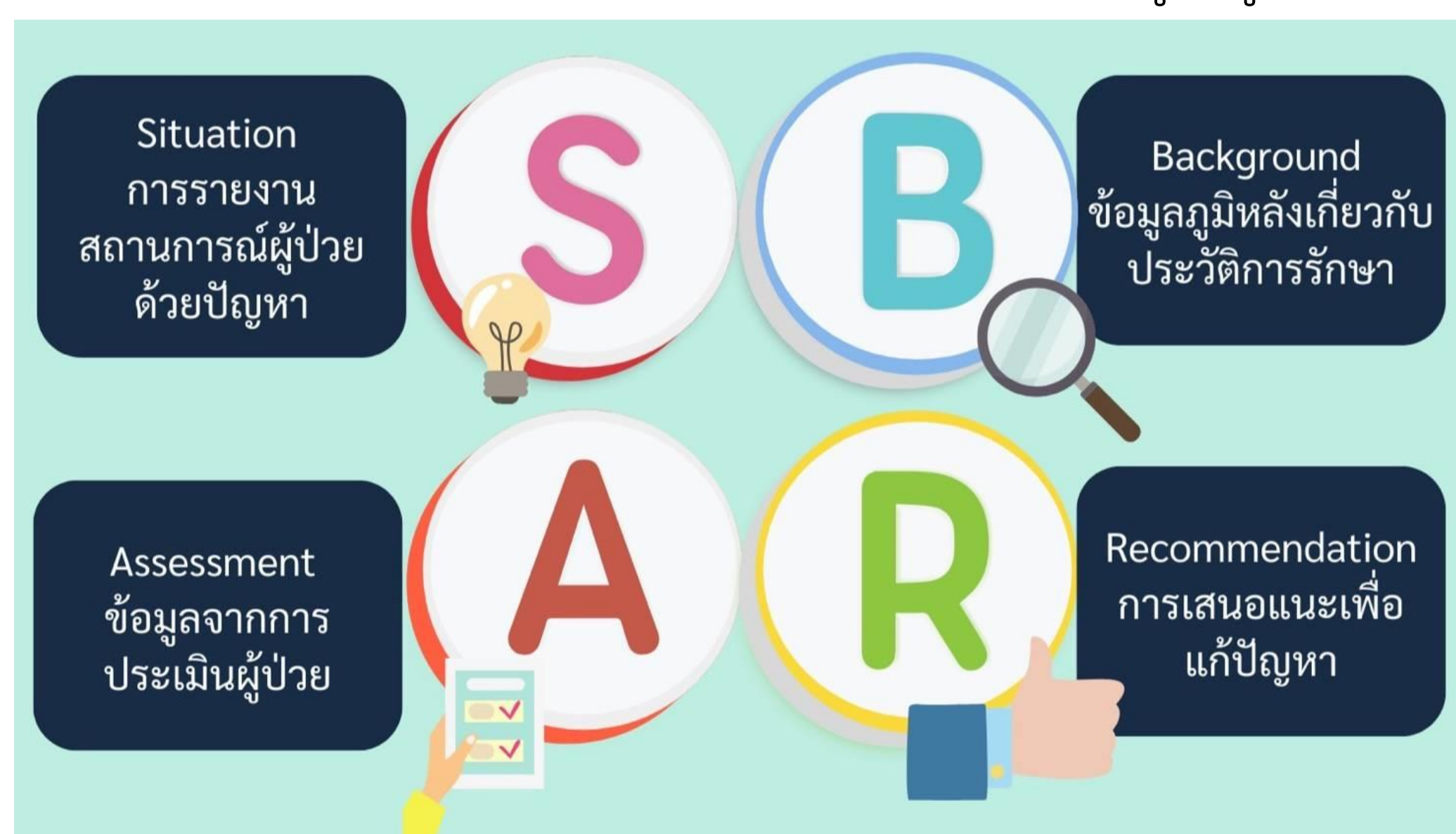
ครั้งที่ 3

- ส่งเวรรอบเดียวในห้องส่งเวรรวม ทั้งหมด 24 เตียง มีการปรับวิธีการส่งเวรส่งเวรโดยพยาบาลหัวหน้าเวร Brief เฉพาะข้อมูลที่สำคัญของหออผู้ป่วยเท่านั้น
- ปรับกระบวนการการส่งเวรโดยใช้หลัก SBAR
- กำหนดข้อปฏิบัติในการรับส่งเวร โดย รับ-ส่งเวรเช้า-บ่าย-ดึก เวลา 7-15-23น.



รูปแบบการปฏิบัติงาน

มีแนวปฏิบัติในการรับ-ส่งเวร และใช้ในการสื่อสารโดยใช้ SBAR ซึ่งเป็นเครื่องมือกระบวนการที่ช่วยในการสื่อสารระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพที่ร่วมกันดูแลหออผู้ป่วย



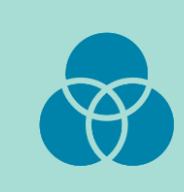
QR CODE
Patient record form

การสื่อสารแผนปฏิบัติการ มีการใช้ใบ Patient Record Form (ดัง QR Code) และ Morning briefในการรวบรวมและส่งต่อข้อมูลหออผู้ป่วยอย่างเป็นระบบและนำไปใช้ในงานการพยาบาลหออผู้ป่วยเด็ก เพื่อใช้ในการรับ-ส่ง เวร และส่งต่อข้อมูลอย่างเป็นระบบเมื่อมีการย้ายหออผู้ป่วยไปในหน่วยงานอื่น ๆ



ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)		ก่อนดำเนินการ	ผลดำเนินการ (เดือน / ปี)			
	1	2		เป้าหมาย	หลัง		
					ครั้งที่1 มิ.ย-ก.ย 66	ครั้งที่2 ก.ย-ธ.ค 66	ครั้งที่3 ธ.ค66-เม.ย67
1.อัตราข้อมูลถูกต้องครบถ้วน >80%	√		50%	80%	60%	70%	90%
2.อัตราระยะเวลาส่งเวรน้อยกว่า 1 ชั่วโมง >80%		√	60%	80%	60%	70%	80%
3. อัตราความพึงพอใจของบุคลากร > 80%		√	60%	80%	70%	80%	90%



ประโยชน์/การขยายผล

ประโยชน์ที่ได้จากการทำโครงการตามความสอดคล้องมิติคุณภาพ STEEEP

- **Safety:** หออผู้ป่วยปลอดภัย ได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมตามกระบวนการพยาบาล และบุคลากรปลอดภัยไม่เกิดความเหนื่อยล้ามากจนเกินไป
- **Timely:** สามารถส่งต่อข้อมูลในการรับส่งเวรได้ รวดเร็ว ทันเวลา (ลดระยะเวลาในการรับ-ส่ง เวร)
- **Efficient:** มีแนวปฏิบัติในการทำงานอย่างชัดเจน
- **Effective:** มีการนำข้อมูลของหออผู้ป่วยมาวางแผนการพยาบาล ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีกับหออผู้ป่วย
- **Patient center:** หออผู้ป่วยและญาติได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานวิชาชีพโดยเน้นครอบครัวเป็นศูนย์กลางการดูแล

สามารถขยายผลในหออผู้ป่วยอื่น ๆในงานการพยาบาลหออผู้ป่วยเด็ก และขยายผลการเก็บรวบรวมและส่งต่อข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป เพื่อให้ข้อมูลนั้นไม่สูญหายและมีความต่อเนื่อง ง่ายต่อการค้นหาและรวบรวมข้อมูล ซึ่งสามารถอัปเดตข้อมูลได้ตลอด และสะดวกในการส่งต่อข้อมูลมากขึ้น

สรุป

การปรับรูปแบบการส่งเวรที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทำให้ส่งเวรได้ ถูกต้อง ครบถ้วน (โดยใช้หลัก SBAR และมีแบบฟอร์ม patient record ส่งต่อข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ทำให้พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลสามารถเริ่มปฏิบัติงานได้ตรงเวลา ไม่สูญเสียเวลาในการรับส่งเวรมากเกินไป หออผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านบุคลากร หออผู้ป่วยและญาติ โดยที่สามารถส่งต่อข้อมูลได้อย่างครบถ้วน สามารถลดระยะเวลาในการรับส่งเวรเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้