



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สู่เส้นทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience

ชื่อเรื่อง พัฒนารูปแบบการรับ-ส่งต่อข้อมูลทางการแพทย์พยาบาลสำหรับผู้ป่วยวิกฤตหัวใจ

นางสาวสุจิตรา คณงสูงเนิน นางสาวสุตารัตน์ ศรีวงศ์ และ นางสาวดวงเดือน ปิ่นป้าน

หอผู้ป่วยพิเศษวิกฤตหัวใจ91 ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

ที่มาและเหตุผล

หอผู้ป่วยพิเศษวิกฤตหัวใจ91 ให้บริการดูแลรักษากลุ่มผู้ป่วยที่มีปัญหาระบบหัวใจและหลอดเลือด มีแนวโน้มเข้าสู่ภาวะวิกฤต มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดภาวะฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตมีความจำเป็นต้องเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิด มีสถิติการรับผู้ป่วย พ.ศ.2563-2565 เท่ากับ 276, 247, 233 ราย ตามลำดับ กระบวนการรับผู้ป่วยเริ่มต้นด้วยกระบวนการรับส่งข้อมูลผู้ป่วยระหว่างเจ้าหน้าที่ โดยรูปแบบการทำงานเดิม ไม่มีรูปแบบการจดบันทึกในการรับ-ส่งต่อข้อมูลที่ชัดเจน ใช้วิธีการจดบันทึกด้วยตนเองลงบนกระดาษเปล่า ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่จดบันทึกขึ้นอยู่กับความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งการดูแลผู้ป่วยที่อยู่ในระยะวิกฤตจำเป็นต้องทราบข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับโรค การรักษาที่ได้รับและสิ่งที่ต้องติดตามเพื่อให้การดูแลผู้ป่วยที่เร่งด่วน ทั้งนี้บางครั้งการส่งข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องใช้เวลามากขึ้นจากการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และพบปัญหาการสื่อสารข้อมูลไม่ตรงกัน เกิดความคลาดเคลื่อน ส่งผลให้การจัดการผู้ป่วยเกิดความล่าช้า จากการเก็บข้อมูลพบเหตุการณ์ทั้งหมด 13 ครั้ง/เดือน ทางหอผู้ป่วยเกิดความตระหนักว่ากระบวนการสื่อสารและการรับส่งข้อมูลที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพหน่วยงานจึงได้คิดพัฒนาแบบฟอร์มการรับ-ส่งข้อมูลผู้ป่วย เพื่อความลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และทำให้เจ้าหน้าที่มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน ผู้ป่วยได้รับการจัดการรวดเร็วขึ้นมากยิ่งขึ้น

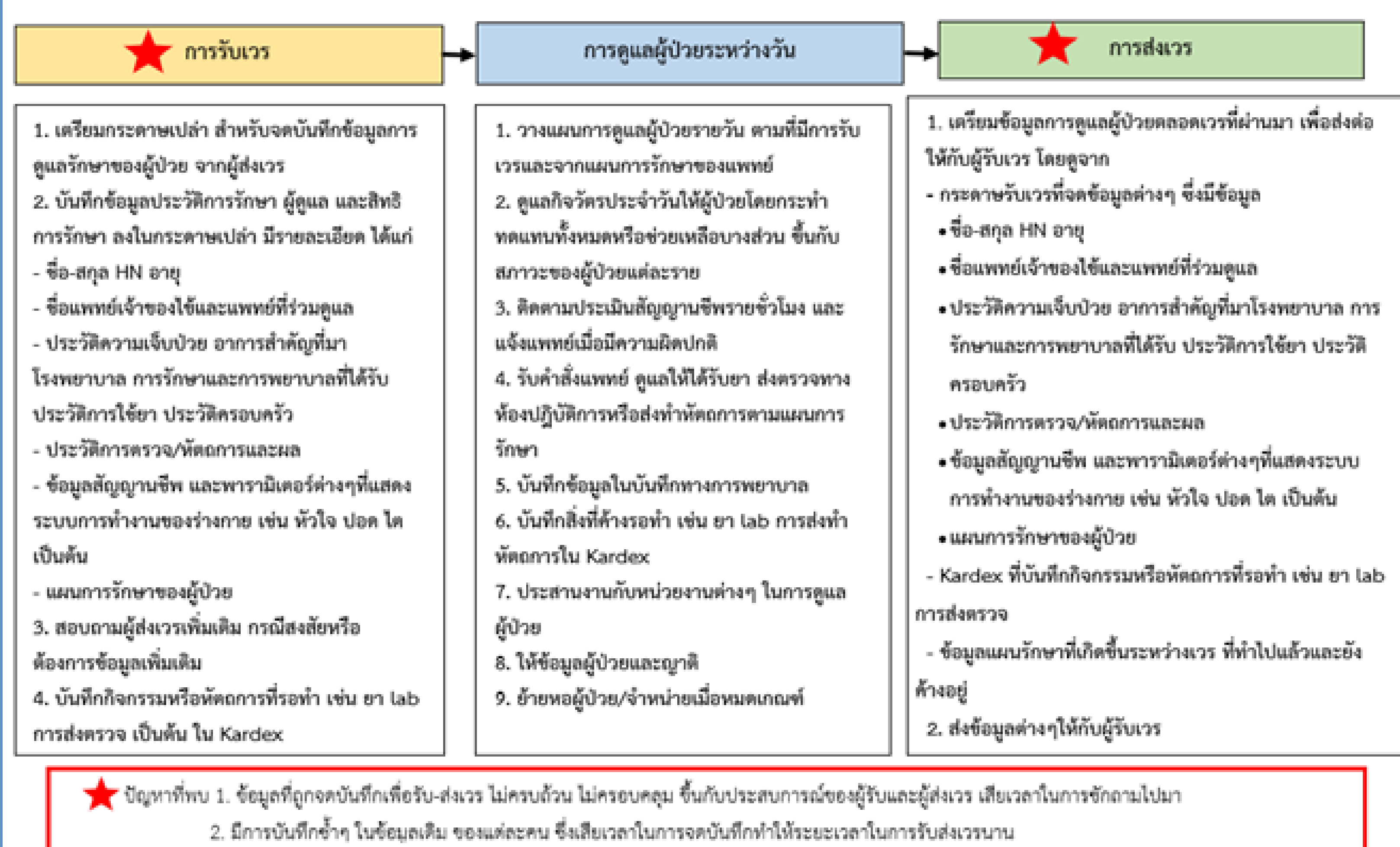
วัตถุประสงค์

- 1.เพื่อให้ข้อมูลผู้ป่วยที่ได้รับจากการรับส่งเวรประจำวันครบถ้วน
- 2.เพื่อลดระยะเวลาในการรับส่งเวร
- 3.เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน

กระบวนการทำงาน



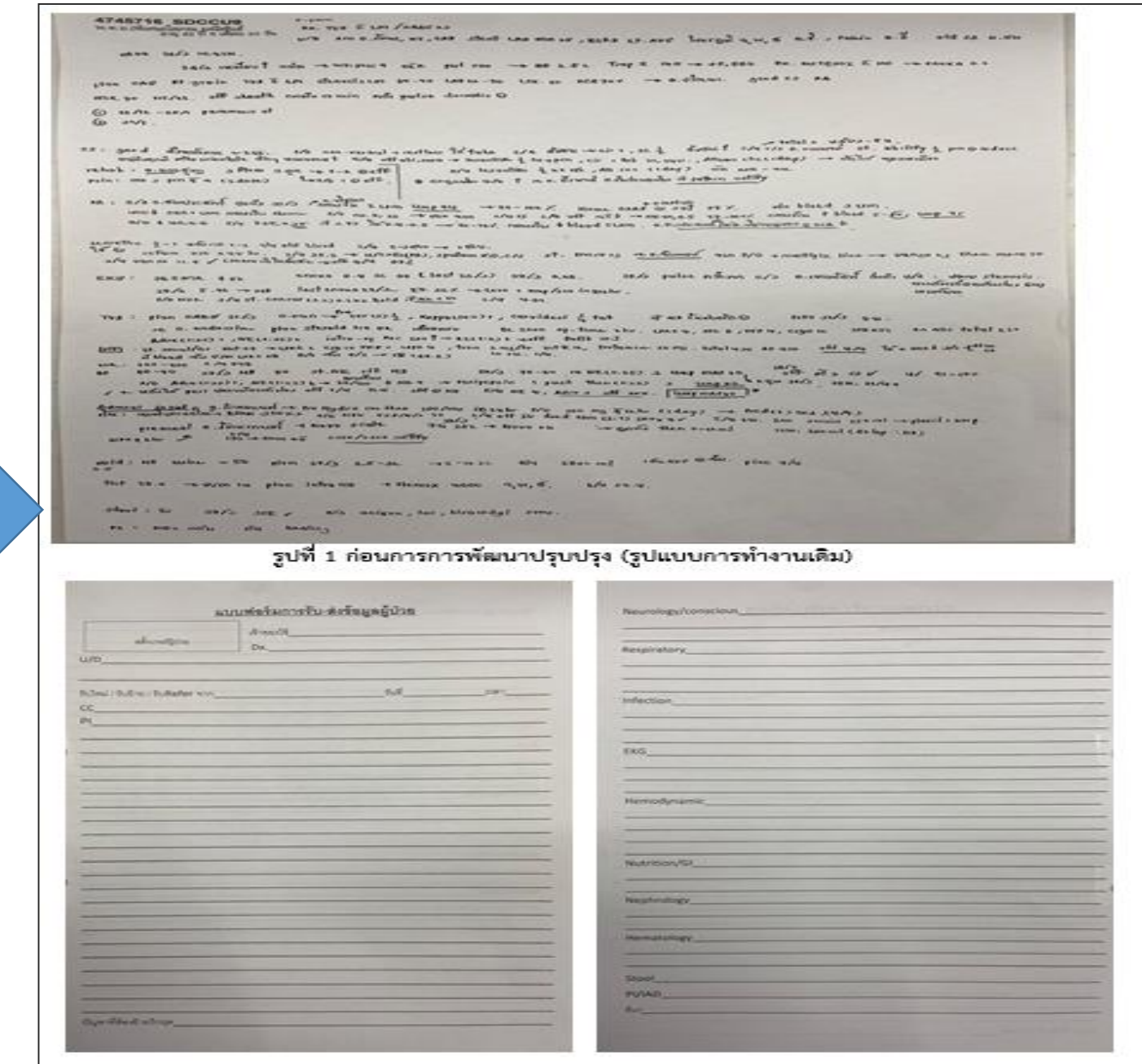
Workflow การดูแลผู้ป่วยในหอผู้ป่วยวิกฤตหัวใจรายวัน



กระบวนการปรับปรุงพัฒนา

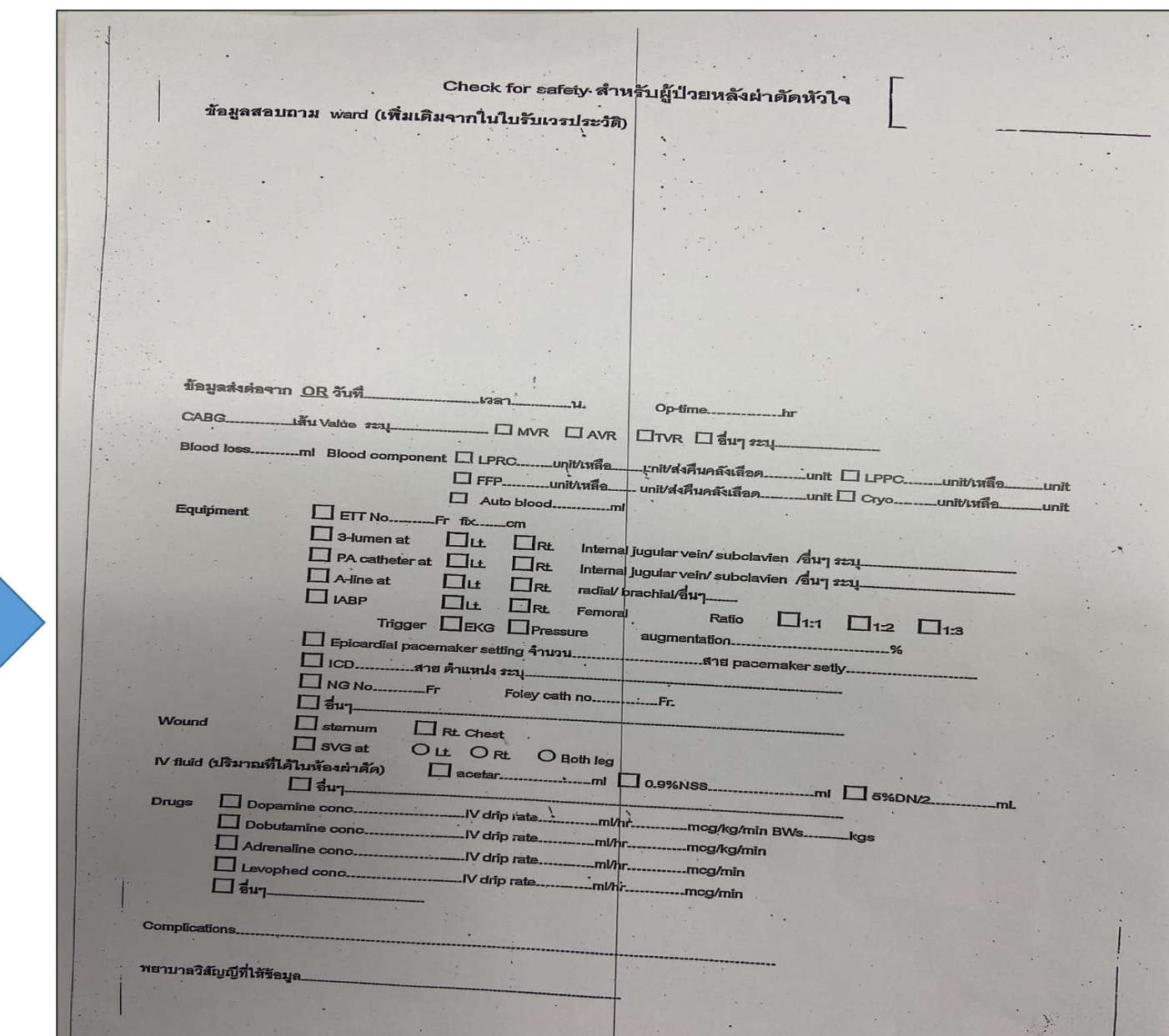
การปรับปรุงครั้งที่ 1

จัดทำแบบฟอร์มการรับส่งข้อมูลกำหนดหัวข้อที่สำคัญ เพื่อให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเป็นมาตรฐานเดียวกัน



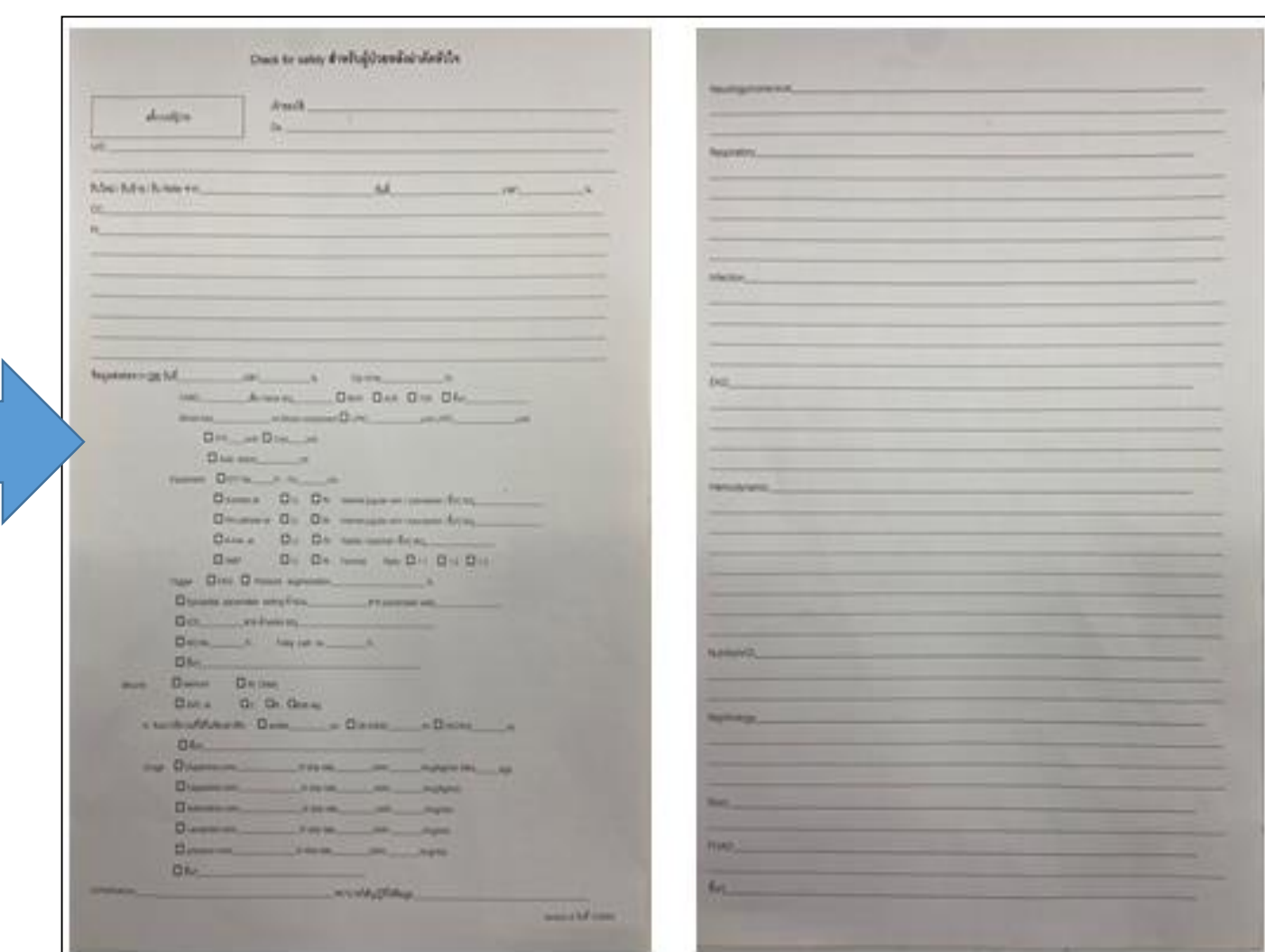
การปรับปรุงครั้งที่ 2

รวบรวมหัวข้อข้อมูลสำคัญสำหรับผู้ป่วยหลังผ่าตัดหัวใจในรูปแบบ Check box เพื่อเป็น checklist



การปรับปรุงครั้งที่ 2

ปรับรูปแบบฟอร์มการรับส่งข้อมูลผู้ป่วยหลังผ่าตัดหัวใจให้อยู่ในฟอร์มเดียวกันเป็น “check for safety”



ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)		เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
	1	2		ก่อนดำเนินการ	ครั้งที่ 1 2560-2561	ครั้งที่ 2 2562-2564	ครั้งที่ 3 10/08/2565 - 31/3/2566
จำนวนอุบัติการณ์ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลในการส่งต่อข้อมูลทางการแพทย์พยาบาล (ครั้ง)	✓		0 ครั้ง	13	5	3	0
ร้อยละความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการรูปแบบปฏิบัติงานใหม่ระดับมากที่สุด (%)		✓	> 95 %	80	90	95	99

ประโยชน์/การขยายผล

ข้อมูลสำคัญของผู้ป่วยได้รับการส่งต่อครบถ้วน เป็นรูปแบบที่ชัดเจนไปในทางเดียวกัน โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ร่วมกันวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงวิธีปฏิบัติ และกำหนดเป็นมาตรฐาน ประชาสัมพันธ์ให้ทีมยอมรับและให้ความร่วมมือในวิธีการแก้ปัญหาที่ทางสมาชิกทีมจัดทำขึ้น เก็บรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาและต่อยอดชิ้นงาน