



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สูเส้นทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience

พัฒนามาตรฐาน Primary Nursing Care จากแนวคิดสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ระยะที่ 2

ผู้นำเสนอ : นางสาวสุพัตรา ไชยพลบาล

ที่มาและเหตุผล

งาน/ภาควิชา : งานการพยาบาลผู้ป่วยในระบบพิเศษ1 หอผู้ป่วยพิเศษอาครสิริกิติ์ 81

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนามาตรฐานแนวปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยระบบพยาบาลเจ้าของไข้
2. เพื่อให้ผู้ป่วยประสบการณ์การดูแลจากพยาบาลที่ดี
3. เพื่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่

ปรับปรุงครั้งที่ 1

1. ลดขั้นตอนการทำงานให้ง่าย จัดทำใบสรุปปัญหาแรกรับจนถึงจำหน่าย 1 แผ่นไว้ในคาเด็ก แทนการทำ Mapping+แฟ้มแยก จัดบันทึกในใบสหสาขาวิชาชีพที่อยู่ในแฟ้มผู้ป่วย ในบันทึกทางการพยาบาล ทำให้สหสาขาวิชาชีพมีโอกาสได้อ่านและใช้ประโยชน์จากข้อมูลของ Primary Nurse ได้มากกว่า
2. ลดขั้นตอนการพิมพ์สรุปรายการยากลับบ้าน โดยปริ้นรายการยาจากระบบยากลับบ้านของโรงพยาบาล เน้นย้ำการทำ medication reconciliation ร่วมกับเภสัชกรคลินิกให้ถูกต้องที่สุด

ปรับปรุงครั้งที่ 2

1. พยาบาลเจ้าของไข้ปฏิบัติตามมาตรฐาน “P-A-T-I-E-N-T-S” a quick guide for Patient Safety: โครงการพัฒนาแนวปฏิบัติในการตรวจเยี่ยมทางการพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยของหน่วยงาน ที่ระบุให้มีการตรวจเยี่ยมและประเมินปัญหาความต้องการของผู้ป่วยอย่างน้อยทุก 2 ชั่วโมง
2. จัดทำโครงการ “Every day advise” โดยพยาบาลเจ้าของไข้หรือหัวหน้าเวร สรุปผลการดูแลในเวรและแจ้งแผนการดูแลต่อให้ผู้ป่วยและญาติรับทราบทุกเวร พร้อมพูดคุยและค้นหาปัญหาความต้องการของผู้ป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ การวางแผนกลับบ้านการส่งต่อผู้ป่วย

ปรับปรุงครั้งที่ 3

1. จัดให้มีรูปแบบการสื่อสารข้อมูลและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติได้แชร์ประสบการณ์ให้พยาบาลเจ้าของไข้รับทราบ เช่น แชท Line พยาบาลเจ้าของไข้ การให้ผู้ป่วยที่พักรักษาตัวนาน ๆ เขียนไดอารี่ การทำแบบประเมิน
2. จัดทำแบบการพยาบาลเจ้าของไข้ประเมินประสบการณ์ทางการพยาบาลของผู้ป่วย

มีการบันทึกการปฏิบัติตามมาตรฐานการเข้าตรวจเยี่ยมใน Electronic From และมีการตรวจสอบโดยหัวหน้าพยาบาลเพื่อให้เกิดการปฏิบัติต่อเนื่องยั่งยืน กำหนดหัวข้อความก้าวหน้าโครงการคุณภาพเป็นวาระการประชุมและแจ้งผลการดำเนินการในการประชุมหน่วยงานเดือนละ 1 ครั้ง ป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ โดยรวบรวมข้อมูลจากการดูแลผู้ป่วยระบบพยาบาลเจ้าของไข้ วิเคราะห์แบบสอบถามที่ผู้ป่วยตอบ ผลการวิเคราะห์ นำมาออกแบบปรับปรุงการทำงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

ผลลัพธ์ / ตัวชี้วัด เป้าหมาย

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ (ข้อที่)			ก่อน ดำเนิน การ	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)				
	1	2	3		เป้า หมาย	หลัง			
						ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 4
1. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติตามแนวทางการดูแลระบบพยาบาลเจ้าของไข้ได้ถูกต้องครบถ้วนมากกว่าร้อยละ 95				70%	>95%	90%	95%	100%	100%
2.จำนวนการมีประสบการณ์การดูแลจากพยาบาลในระดับดีถึงดีมาก				NA	>90%	NA	NA	90%	95%
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจ				75%	>90%	85%	90%	95%	95%

สรุปผลการปฏิบัติการ

จากข้อมูลของสถิติของผู้ป่วยที่ได้จากการดำเนินโครงการ (output) นั้น ชี้ให้เห็นว่าผู้ป่วยได้รับประโยชน์ (outcome) คือ Good Patient Experient คือมีประสบการณ์การดูแลจากพยาบาลในระดับดีถึงดีมาก ร้อยละ 95 เมื่อผู้ป่วยมีประสบการณ์ที่ดีก็จะลดเหตุการณ์ความไม่พึงพอใจและข้อร้องเรียนต่าง ๆ ต่อบุคลากร หน่วยงานรวมถึงการฟ้องร้องโรงพยาบาล (Stakeholder) ได้ ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญในการปฏิบัติตามมาตรฐานแนวทางปฏิบัติในแนวปฏิบัติ 100% และแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ง่ายขึ้น สะดวกขึ้นและ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นตามลำดับ

ประโยชน์/การขยายผล

- นำมาใช้เป็นมาตรฐาน พัฒนามาตรฐาน Primary Nursing Care จากแนวคิดสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ระยะที่ 2 นิเทศและสัทธิการใช้คู่มือในการตรวจเยี่ยมทางการพยาบาลในหน่วยงาน สามารถใช้งานได้จริง
- เตรียมการสื่อสารไปยังหน่วยงานอื่นที่สนใจ เช่น ในการประชุม KM, นำโครงการส่งประกวดในงานพัฒนาคุณภาพเพื่อเป็นช่องทางให้หน่วยงานอื่นที่สนใจเข้าถึงข้อมูล
- มีการวางแผนสู่ R2R เรื่อง “การพัฒนาแนวปฏิบัติการการพยาบาลระบบเจ้าของไข้ในหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลรามาธิบดี” โดยในขณะนี้อยู่ในขั้นตอนออกแบบการวิจัยและทบทวนวรรณกรรม

หอผู้ป่วยพิเศษอาครสิริกิติ์ 81 เป็นหอผู้ป่วยที่ดูแลผู้ป่วยในพิเศษทั้งกลุ่มอายุกรรมและศัลยกรรม เปิดให้บริการทั้งหมด 11 ห้องและมีพยาบาลประจำการทั้งหมด 9 คน ซึ่งในปี.ศ. 2561 ได้เคยพัฒนาโครงการดูแลผู้ป่วยในระบบพยาบาลเจ้าของไข้เรื่อง “Primary Nursing Care จากแนวคิดสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่รับใหม่จนถึงจำหน่ายและติดตามประเมินผู้ป่วยหลังจำหน่ายอย่างน้อย 24 ชั่วโมง โดยมุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลาง มีพยาบาลเจ้าของไข้เป็นผู้รับผิดชอบในการวางแผนพยาบาลและดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องไปจนถึงหลังจำหน่าย นำเทคโนโลยีสื่อสารออนไลน์มาใช้ในการสื่อสาร ให้ข้อมูล ให้ความรู้และติดตามผล ทำให้การเข้าถึงและตอบสนองปัญหาของผู้ป่วยทำได้รวดเร็วขึ้น จนประสบความสำเร็จในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่แรกรับจนถึงหลังจำหน่ายและสร้างความพึงพอใจให้ผู้ป่วยและญาติมากกว่าร้อยละ 90 โดยโครงการนี้ได้รับรางวัลชนะเลิศ oral Presentation ในงานมหกรรมคุณภาพของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ครั้งที่ 25 รางวัล Poster Presentation ในงาน Mahidol Quality Fair 2018 ณ มหาวิทยาลัยมหิดลและรางวัลชนะเลิศ oral Presentation ในงานมหกรรมคุณภาพถนนราชวิถี ครั้งที่ 7 ณ สถาบันประสาทวิทยา

ถึงแม้โครงการ “Primary Nursing Care จากแนวคิดสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม” จะสามารถทำให้สัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ป่วยกับพยาบาลดีขึ้น พยาบาลสามารถเข้าถึงปัญหาของผู้ป่วยได้มากขึ้น แต่ก็ยังพบอุปสรรคในการเข้าถึงปัญหาที่แท้จริงของผู้ป่วยเนื่องจากข้อจำกัดบางประการ เช่น ลักษณะของผู้ป่วยและรูปแบบการดูแลบางอย่างที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย ประสบการณ์ของพยาบาลเจ้าของไข้แต่ละระดับไม่เหมือนกัน ภาระงานที่มากทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนที่ซับซ้อนตามกระบวนการได้ครบถ้วน ทำให้การปฏิบัติตามแนวทางการดูแลผู้ป่วยระบบเจ้าของไข้ที่กำหนดไว้นั้นเกิดความห่อหุ้ม รวมทั้งทางหน่วยงานมีความมุ่งมั่นที่จะค้นหาและป้องกันปัญหาภาวะสุขภาพของผู้ป่วยในเชิงรุกและรับฟังเสียงสะท้อน รวมทั้งประสบการณ์ของผู้ป่วยและญาติให้มากขึ้นเพื่อการบริการดูแลผู้ป่วยสู่ความเป็นเลิศ ทางหน่วยงานจึงได้ค้นหาแนวทางเพื่อที่จะปรับปรุงพัฒนาโครงการ “Primary Nursing Care จากแนวคิดสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม” ซึ่งเป็นโครงการทางการพยาบาลที่ดีโครงการหนึ่ง ในระยะที่ 2 เพื่อให้พยาบาลเจ้าของไข้ทุกระดับได้มีแนวทางการดูแลผู้ป่วยได้ผลดีไม่แตกต่างกัน เข้ากับยุคสมัยและลดขั้นตอนการทำงานของระบบพยาบาลเจ้าของไข้ที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้เป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติที่ปฏิบัติตามได้จริงครบถ้วนและอย่างยั่งยืน

จากการศึกษาของ University of Utar Health ในปี ค.ศ. 2019 พบว่าการดูแลผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพที่ดีนั้น ผู้ให้การดูแลต้องมีความเชี่ยวชาญในงานของตนและยึดมั่นในหลักการที่จะมอบสิ่งที่เหมาะสมที่สุดให้กับผู้ป่วยและมีจิตวิญญาณการดูแลด้วยความเอาใจใส่ สิ่งที่คุณป่วยอยากได้รับจากผู้บริการที่ดีที่สุดคือ คุณภาพบริการในเชิงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความปลอดภัย ประสบการณ์ที่ผู้ป่วยต้องการมากที่สุดคือการที่แพทย์รับฟังเรื่องราวของผู้ป่วยอย่างตั้งใจ และพบปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างประสบการณ์ที่ดี คือ 1) เวลาไม่เพียงพอสำหรับผู้ป่วย 2) การต้องทำกิจกรรมหลายอย่างไม่สร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่กระบวนการดูแลผู้ป่วย เช่น งานบันทึก 3) ความสับสนไหลของการประสานงานเพื่อการดูแลผู้ป่วย (Quality Tips, 2019, May 5) ทางหอผู้ป่วยจึงได้ใช้กรอบแนวคิดนี้ในการพัฒนากระบวนการ Patient Care Process ชื่อโครงการ Primary Nursing Care จากแนวคิดสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ระยะที่ 2 ขึ้น ภายใต้กระบวนการ PDCA ในบริบทหอผู้ป่วยพิเศษโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางการดูแลกับบริบทหอผู้ป่วยพิเศษและปรับความยืดหยุ่นให้เข้ากับผู้ป่วยแต่ละรายเพื่อให้ผู้ป่วยทุกคนได้รับความปลอดภัยตามหลัก Patient Safety goal และใช้กระบวนการ PDCA ในการขับเคลื่อนโครงการโดยได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในหน่วยงานรวมทั้งจากสหวิชาชีพจนโครงการสำเร็จลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์

กรอบแนวคิดแสดงภาพรวมระบบ Work System และ SIPOC Diagram

