



ลดความคลาดเคลื่อนในการฉีดวัคซีนโควิด-19

รวิ อู่อำราญ นพกาญจน์ วรรณการโสภณ อูร์ศรี อัมสมบุรณ์
ฝ่ายการพยาบาล อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์

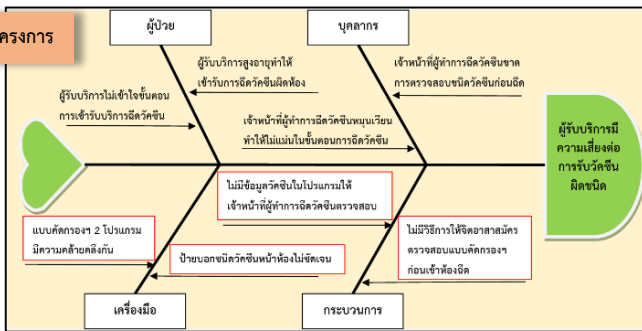
ที่มาและเหตุผล

โรงพยาบาลรามาธิบดีร่วมกับกรุงเทพมหานคร จัดตั้งหน่วยบริการฉีดวัคซีนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซาดพร้าว ระยะเวลาดำเนินการ 11 พ.ค.-30 พ.ย. 2564 การให้บริการมี 4 จุดบริการ ประกอบด้วย ลงทะเบียน คัดกรอง ฉีดวัคซีน และสังเกตอาการ ในการให้บริการช่วงเริ่มแรกโรงพยาบาลได้ใช้โปรแกรม Rama Care (RC) ในการบริหารจัดการข้อมูล เป้าหมายฉีดวัคซีน Sinovac (SV) Sinopharm (SP) และ Pfizer (PZ) ต่อมา กทม. ได้เปิดโครงการ "ไทยร่วมใจ กรุงเทพฯ ปลอดภัย" โดยศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซาดพร้าว รับฉีดขอฉีดวัคซีน AstraZeneca (AZ) การบริหารข้อมูลกลุ่มนี้ให้ใช้โปรแกรม Hospital portal (HP) จึงทำให้หน่วยบริการฉีดวัคซีนฯ มีการใช้งานทั้ง 2 โปรแกรม ในขั้นตอนการเข้ารับบริการ ผู้รับบริการจะต้องแสดงหลักฐานการนัดหมายและบัตรประชาชนที่เคาน์เตอร์ตรวจสอบสิทธิ ต่อจากนั้นเข้าสู่จุดคัดกรอง ซึ่งได้แยกโต๊ะคัดกรองตามชนิดของวัคซีน ผู้รับบริการที่นัดรับวัคซีน SV SP และ PZ เจ้าหน้าที่จะบริหารจัดการข้อมูลด้วยโปรแกรม RC ส่วนผู้ที่นัดรับวัคซีน AZ จะบริหารจัดการด้วยโปรแกรม HP ผู้รับบริการจะได้รับแบบคัดกรองฉีดวัคซีนโควิด-19 จากจุดนี้และถือไปติดต่อดูจุดฉีดวัคซีน ปัญหาที่พบ ใน 2 สัปดาห์แรกของการเปิดบริการ มีผู้มารับบริการเฉลี่ย 1,000 ราย/วัน พบว่า มีผู้รับบริการเข้าห้องฉีดวัคซีนผิดชนิด จำนวน 38 คน เนื่องจากแบบคัดกรองฯ จากทั้ง 2 โปรแกรมมีความคล้ายคลึงกันมาก แม้ว่าหน่วยบริการจะแยกห้องฉีดวัคซีนตามชนิดวัคซีนแล้ว หรือแม้แต่เจ้าหน้าที่จิตอาสาสมัครที่ให้บริการเรียกคิวในบางครั้งก็เรียกผู้รับบริการเข้าห้องฉีดวัคซีนผิด เกิดความเสี่ยงที่ผู้รับบริการจะได้รับวัคซีนผิดชนิด อาจเกิดข้อร้องเรียนตามมาได้ ทางทีมจึงได้เห็นถึงความสำคัญที่จำเป็นต้องพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการให้บริการจุดฉีดวัคซีน เพื่อให้มั่นใจว่าประชาชนได้รับวัคซีนที่ถูกชนิดตามที่ลงทะเบียนเข้ารับบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าห้องฉีดวัคซีนถูกต้องตามชนิดของวัคซีน
2. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับวัคซีนที่ถูกต้อง

ลักษณะโครงการ



ผลการปฏิบัติการ

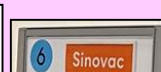
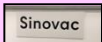
ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)		ก่อนดำเนินการ	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)		
	1	2		เป้าหมาย	หลัง	
				ครั้งที่1 พ.ค.-ก.ค. 64	ครั้งที่2 ส.ค.-ก.ย. 64	ครั้งที่3 ต.ค.-พ.ย. 64
ร้อยละของผู้รับบริการที่เข้าห้องฉีดวัคซีนถูกต้องตามชนิดของวัคซีน	/		96.2%	100%	98.17%	99.41%
ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับวัคซีนถูกต้อง	/		100%	100%	100%	99.99%

รอบการปรับปรุง

ก่อนการปรับปรุง

หลังการปรับปรุง

ครั้งที่ 1 พ.ค.-ก.ค.64	-เอกสารแบบคัดกรองฯ เพื่อใช้ทวนสอบชนิดวัคซีนมีความแตกต่างที่หัวกระดาษ ต้องดูสัญลักษณ์ที่หัวกระดาษ ยกต่อการสังเกต -ป้ายชื่อวัคซีนหน้าห้องฉีดวัคซีนเป็นภาษาอังกฤษพื้นสีขาว มองเห็นไม่ชัดเจน และถ้าอ่านภาษาอังกฤษไม่ได้ก็ไม่ทราบความหมาย	-เพิ่มการเขียนชื่อชนิดวัคซีนบนหัวกระดาษแบบคัดกรองฯ ให้เห็นชัดเจนโดยใช้อักษรย่อ SV, SP, PZ, AZ แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ -จัดทำป้ายชื่อวัคซีนหน้าห้องฉีดวัคซีนใหม่ โดยแยกชนิดวัคซีนตามสี
---------------------------	---	--



ครั้งที่ 2 ส.ค.-ก.ย.64	-การใช้ปากกาเขียนชื่อชนิดวัคซีนด้วยลายมือยังไม่มีความชัดเจน ทำให้บางครั้งเจ้าหน้าที่จิตอาสา เชิญผู้รับบริการไปนั่งรอฉีดวัคซีนผิดห้อง -เจ้าหน้าที่ผู้ทำการฉีดวัคซีนไม่ได้ตรวจสอบชนิดวัคซีนก่อนฉีด ด้วยความมั่นใจว่าผู้รับบริการเข้าห้องถูก	-เพิ่มการติดสติ๊กเกอร์สัญลักษณ์สีชนิดวัคซีนบนหัวกระดาษแบบคัดกรองฯ แยกให้เห็นชัดเจน เช่น SV-สีส้ม AZ-สีม่วง SP-สีเขียว
---------------------------	--	---



ครั้งที่ 3 ต.ค.-พ.ย.64	-เจ้าหน้าที่ผู้ทำการฉีดวัคซีนไม่ได้ตรวจสอบชนิดวัคซีนก่อนฉีด ด้วยความมั่นใจว่าผู้รับบริการเข้าห้องถูกต้อง จึงพบฉีดผิดชนิด 1 คน	พัฒนาโปรแกรม RC ให้เห็นชื่อชนิดของวัคซีนที่ผู้รับบริการลงทะเบียนมา ให้เจ้าหน้าที่ผู้ทำการฉีดวัคซีนใช้ทวนสอบก่อนฉีด
---------------------------	---	--



สรุปผลการปรับปรุง

ผู้รับบริการที่เข้าห้องฉีดวัคซีนถูกต้องตามชนิดของวัคซีนคิดเป็น 100% แต่พบว่าผู้รับบริการได้รับวัคซีนผิดชนิด 1 ราย จากสาเหตุผู้ทำการฉีดวัคซีนไม่ได้ทวนสอบชนิดวัคซีนก่อนทำการฉีด จึงได้มีการปรับปรุงในรอบที่ 3 โดยพัฒนาโปรแกรม RC ให้เห็นชนิดของวัคซีนที่ผู้รับบริการลงทะเบียนมา ทำให้ผลลัพธ์สุดท้ายหลังการปรับปรุงโปรแกรม ผู้รับบริการได้รับวัคซีนถูกต้อง 100%

ประโยชน์

Safety: ผู้รับบริการปลอดภัย ได้รับวัคซีนถูกต้องตามชนิดวัคซีน
Timely: ใช้เวลาในการรับบริการ 4 จุดบริการ เหมาะสม รวดเร็ว ผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลาเดินย้อนไปมากรณีเข้าห้องฉีดวัคซีนผิด
Efficiency: เจ้าหน้าที่จิตอาสาสมัครเรียกคิวและเจ้าหน้าที่ผู้ฉีดวัคซีนสามารถปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันตามแนวทางที่วางไว้
Effectiveness: ผู้รับบริการเข้าห้องฉีดวัคซีนและได้รับวัคซีนถูกต้องตามชนิดของวัคซีน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมาย 100%
Patient Center: ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่จิตอาสาสมัครเรียกคิวและเจ้าหน้าที่ผู้ฉีดวัคซีนมีความตั้งใจและรอบคอบในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการไร้กังวล และมั่นใจในการรับบริการฉีดวัคซีน เป้าหมายสุดท้ายคือการรับวัคซีนครบตามกำหนดเวลา และมีภูมิคุ้มกันจากโรคโควิด-19