



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 26

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
ระหว่างวันที่ 29-30 สิงหาคม 2562

เรียนรู้เพิ่มคุณค่า พัฒนารามาธิบดีอย่างยั่งยืน

เรื่อง พัฒนาแนวปฏิบัติการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมในหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์ศิริกิติ 9/1

ผู้นำเสนอ นางสาวชุตินัน จัตรแก้ว นางสาวสุพรรณษา ไสยศาสตร์และทีม

หอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์ศิริกิติ 9/1 ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์ศิริกิติ

ที่มาและเหตุผล

เมื่อแพทย์ลงความเห็นว่ามีผู้ป่วยถึงแก่กรรม ขั้นตอนในการให้บริการการพยาบาลสุดท้ายของผู้ป่วย คือ "การจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม" ซึ่งมีขั้นตอนในการปฏิบัติหลายขั้นตอน ในหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์ศิริกิติ 9/1 มีผู้ป่วยถึงแก่กรรมเป็นจำนวนน้อยทำให้นานๆครั้งที่จะได้ปฏิบัติ โดยเฉพาะพยาบาลน้องใหม่หรือพยาบาลบางคนไม่เคยจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม ทำให้ขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมไม่ครบทุกขั้นตอน เช่น การเขียนใบแจ้งมรณของแพทย์ไม่ครบ สัมภาษณ์ญาติเกี่ยวกับการจัดศพ การแจ้งที่เขตราชเทวี เป็นต้น ทำให้ญาติเกิดความกังวลจากการได้ข้อมูลไม่ครบ หรือการสัมภาษณ์ในผู้เขียนยา ไม่ได้โทรศัพท์ทวงอาหารที่แผนกโภชนาการ ต้องทำการเปิดบัญชีใหม่เพื่อทำการคืนเงินให้ญาติผู้ป่วยเสียเวลาเพราะต้องรอเอกสารต่าง ๆ ส่งผลให้ขั้นตอนการแจ้งญาติถึงแก่กรรมออกจากโรงพยาบาลได้ล่าช้า และในบางครั้งเจ้าหน้าที่ภายในหอผู้ป่วยไม่ทราบว่ามีขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมนั้นถึงขั้นตอนไหนเมื่อญาติผู้ป่วยถาม อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงถึงการปฏิบัติงานที่ไม่มีมาตรฐาน จากสถิติภายในหอผู้ป่วยพบว่า เจ้าหน้าที่พยาบาลมีความบกพร่องในขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมตามที่ได้กล่าวมา ประมาณ 3-4 รายใน 6 เดือน ทางหอผู้ป่วยจึงได้ร่วมพัฒนาแนวปฏิบัติการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมในหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์ศิริกิติ 9/1 เพื่อลดข้อผิดพลาดที่มักเกิดขึ้นจากการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม เพิ่มการทำงานที่เป็นระบบให้กับเจ้าหน้าที่ภายในหอผู้ป่วยและเพิ่มความพึงพอใจในการบริการให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

ผลสำเร็จของโครงการ/ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน (เดือน/ปี)											
			หลังดำเนินการ											
			ปี 2561				ปี 2562				ปี 2563			
			ระยะที่ 1				ระยะที่ 2				ระยะที่ 3			
			ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.
			ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.
5.1.1 จำนวนผู้ป่วยถึงแก่กรรมจำหน่ายสำเร็จจากข้อผิดพลาดในการจำหน่ายผู้ป่วยของเจ้าหน้าที่พยาบาล	≤ 1 ราย/เดือน	≥ 1 ราย/เดือน	2 ราย/5 เดือน				2 ราย/6 เดือน				1 ราย/6 เดือน			
5.1.2 จำนวนครั้งของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่จำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม แล้วมีข้อผิดพลาดจากการไม่ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติในการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม	≤ 1 ครั้ง/เดือน	≥ 1 ราย/เดือน	2 ราย/5 เดือน				2 ราย/6 เดือน				1 ราย/6 เดือน			
5.1.3 ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด ของญาติผู้เสียชีวิต	≥ ร้อยละ 95	ไม่มีสถิติ	100				100				100			
5.1.4 ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด ของญาติผู้เสียชีวิต	≥ ร้อยละ 95	ไม่มีสถิติ	95				100				100			

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อลดข้อผิดพลาดในการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม
- 2) เพื่อสามารถจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมได้ตามเวลาที่ตกลงร่วมกับญาติ
- 3) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พยาบาลในขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม
- 4) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของญาติในเกี่ยวกับขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรม

แนวทางดำเนินการ

หลังจากจากคณะกรรมการได้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น(รูปที่1)ในการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมที่มีการดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนดและพยาบาลลิ้มปฏิบัติในขั้นตอนต่างๆในการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมออกจากหอผู้ป่วย จึงได้มีแนวทางการแก้ไขปรับปรุง ดำเนินการตามแผนกิจกรรม (รูปที่ 2) และการนำสู่การปฏิบัติดังนี้

- 1) จัดการประชุมในวาระต่าง ๆ : ซึ่งมีวงรอบของการพัฒนา คือ **PDSA** โดยเริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561 และ วันที่ 1 ธันวาคม 2561: เริ่มลง **Implement** ผู้ป่วยทุกรายที่ถึงแก่กรรมในหอผู้ป่วยศูนย์การแพทย์ศิริกิติ 9/1 นำข้อมูลจากการลง **Implement** มาวิเคราะห์ร่วมกัน หลังจากนั้นมีการนำเสนอข้อบกพร่องในแต่ละเดือนในที่ประชุมประจำเดือนในหอผู้ป่วยและนำมาแก้ไขเป็นระยะจนถึงปัจจุบัน
- 2) จัดทำแนวปฏิบัติการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์ศิริกิติ 9/1 โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภายในหอผู้ป่วย (รูปที่ 4-5)
- 3) จัดทำแบบฟอร์มจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมในหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์ศิริกิติ 9/1 (รูปที่ 6) และเอกสารสำหรับญาติผู้ป่วยที่ถึงแก่กรรม(รูปที่ 3)

รูปที่ 1 วิเคราะห์ปัญหา



รูปที่ 2 แผนดำเนินงานกิจกรรม

กิจกรรม	วันที่	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
2. แจ้งแพทย์ถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งแพทย์ถึงแก่กรรม
3. แจ้งพยาบาลถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งพยาบาลถึงแก่กรรม
4. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
5. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
6. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
7. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
8. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
9. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
10. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม

รูปที่ 3 เอกสารสำหรับญาติผู้ป่วย

เอกสาร	วันที่	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
2. แจ้งแพทย์ถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งแพทย์ถึงแก่กรรม
3. แจ้งพยาบาลถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งพยาบาลถึงแก่กรรม
4. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
5. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
6. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
7. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
8. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
9. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
10. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม

รูปที่ 4 บทบาทหน้าที่เจ้าหน้าที่

บทบาทหน้าที่	วันที่	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
2. แจ้งแพทย์ถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งแพทย์ถึงแก่กรรม
3. แจ้งพยาบาลถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งพยาบาลถึงแก่กรรม
4. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
5. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
6. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
7. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
8. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
9. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
10. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม

รูปที่ 5 บทบาทหน้าที่เจ้าหน้าที่

บทบาทหน้าที่	วันที่	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
2. แจ้งแพทย์ถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งแพทย์ถึงแก่กรรม
3. แจ้งพยาบาลถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งพยาบาลถึงแก่กรรม
4. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
5. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
6. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
7. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
8. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
9. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
10. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม

รูปที่ 6 แบบฟอร์มจำหน่าย

แบบฟอร์ม	วันที่	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
2. แจ้งแพทย์ถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งแพทย์ถึงแก่กรรม
3. แจ้งพยาบาลถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งพยาบาลถึงแก่กรรม
4. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
5. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
6. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
7. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
8. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
9. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม
10. แจ้งญาติถึงแก่กรรม	10/10/2561	นางสาวสุพรรณษา	แจ้งญาติถึงแก่กรรม

สรุปผลที่ได้จากการทำโครงการ

1. ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำผลงานมาใช้
 - ด้านคุณภาพบริการคือ พยาบาลปฏิบัติงานโดยมีแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการดูแลผู้ป่วยที่ถึงแก่กรรมและดูแลญาติได้ดี เช่น การเช็ดตัวผู้ป่วยหลังเสียชีวิต การบอกข้อมูลและขั้นตอนต่าง ๆ ให้กับญาติทราบในทุกขั้นตอนเพื่อลดความกังวลให้ญาติ ระบบที่เกิดขึ้นทำให้ญาติมีความพึงพอใจในขั้นตอนการจำหน่ายอยู่ในระดับสูง อีกทั้งทำให้เจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยทุกคนสามารถปฏิบัติงานของตนเองในแต่ละหน้าที่ด้วยความมั่นใจเพราะมีแบบฟอร์มให้ปฏิบัติตามโดยการ **Checklist** และไม่เกิดข้อผิดพลาดขึ้น
 - ด้านบริการคือ ญาติมีความพึงพอใจในขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมและไม่เคยเกิดข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในหอผู้ป่วย อีกทั้งญาติบางท่านมีความประทับใจในบริการได้กลับมาขอบคุณเจ้าหน้าที่บนหอผู้ป่วยด้วยตัวเองและได้มาร่วมพิธีทำบุญประจำปีให้กับผู้เสียชีวิตที่ตกศูนย์การแพทย์ศิริกิติ
2. จัดทำแนวปฏิบัติการจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์ศิริกิติ 9/1 โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและจัดทำแบบฟอร์มจำหน่ายผู้ป่วยถึงแก่กรรมในหอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์ศิริกิติ 9/1 เพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นซึ่งทำให้ในหอผู้ป่วยมีการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานการพยาบาล