



งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567



บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

ตาราง Tick Task กันลืม

นางสาว เชิดฉวี กิจพ่อคำ หน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้าน 1

วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ

1.1 ระบุสภาพการทำงานเดิมและสภาพปัญหาที่ชัดเจน

หน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้าน 1 งานการพยาบาลสนับสนุนการรักษา ทำหน้าที่ในการเตรียมความพร้อมก่อนจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลผ่านกระบวนการวางแผนจำหน่าย (Discharge Planning) ร่วมกับหอผู้ป่วยให้กับผู้ป่วย/ครอบครัว/ผู้ดูแลเพื่อให้สามารถดูแลต่อที่บ้านได้ถูกต้อง ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน หรือกลับมานอนโรงพยาบาลซ้ำจากปัญหาการดูแลที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งในแต่ละปีมีจำนวนผู้ป่วยที่ส่งปรึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล เฉลี่ย 4,500 – 5,000 ราย/ปี โดยขั้นตอนปฏิบัติงานในการวางแผนจำหน่าย ประกอบด้วย (1) รับเคสจากระบบส่งต่อของหน่วยงานฯ (2) ทบทวนเวชระเบียนและการวางแผนเตรียมจำหน่ายผู้ป่วย (3) นัดหมายผู้ป่วย/ครอบครัว/ผู้ดูแล เพื่อเข้ารับการเตรียมความพร้อม (4) ให้คำแนะนำ/สอนสาธิต/ฝึกปฏิบัติ/ทบทวนการดูแลที่บ้าน (5) รวบรวมรายการอุปกรณ์และเขียนรายการเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ต้องใช้ที่บ้าน (6) ให้ผู้ป่วย/ครอบครัว/ผู้ดูแล add line Rama Home nurse เพื่อเป็นช่องทางในการขอรับคำปรึกษา (7) ส่งคลิป VDO การดูแลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ทบทวนที่บ้าน (8) บันทึกเอกสารทางการแพทย์ในใบ Home Health Care Discharge plan progress note (9) การวางแผนนัดหมายหลังจำหน่าย (10) บันทึกข้อมูลสรุปการปฏิบัติงานในระบบ Lime survey ซึ่งเป็นกระบวนการมาตรฐานในการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วยแต่ละราย จากการปฏิบัติงานดังกล่าว พบปัญหา พยาบาลหลงลืมขั้นตอน ไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามมาตรฐาน เกิดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน ดังนั้นทีมจึงเห็นความสำคัญในการแก้ไขปัญหาเพื่อลดความคลาดเคลื่อนและให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน

กระบวนการปรับปรุง / สภาพหลังปรับปรุง

2. สภาพการทำงานใหม่ /วิธีการทำงานใหม่

2.1 ขั้นตอนการวางแผน (Plan): ประชุมทีม ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานและวางแผนจัดทำรายการทบทวนการวางแผนจำหน่ายเพื่อลดความคลาดเคลื่อน

2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do):

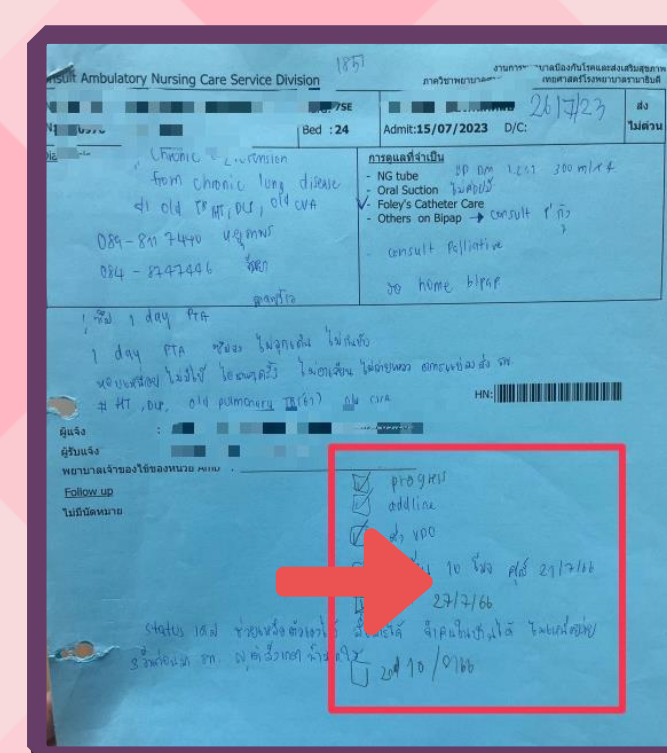
ครั้งที่ 1 เขียนรายการขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Task) ในใบงานสืฟ่า (เอกสารใบรับปรึกษาผู้ป่วย) แสดงในภาพที่ 1 เพื่อทบทวนกระบวนการในการทำงานการพยาบาลที่มีแก่ผู้ป่วยให้ครบถ้วน ปัญหาที่พบ การเขียนรายการ Task เป็นภาระงานของเจ้าหน้าที่ที่ต้องทำซ้ำหลายรอบ บางครั้งเขียนรายการไม่ครบถ้วนจึงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

ครั้งที่ 2 หลังจากทบทวนรายการ Task จนครบถ้วน จึงปรับปรุงจัดทำเป็นตารางชื่อ “ตาราง Tick task กันลืม” ออกแบบเนื้อหาเป็นลักษณะ check box แสดงในภาพที่ 2 เพื่อเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติลดขั้นตอนของพยาบาลในการเขียนซ้ำปัญหาที่พบ ในขั้นตอนการบันทึกทางการแพทย์พยาบาลในเอกสาร Home Health Care (Discharge plan progress note) มีการเขียนบันทึกเนื้อหาคล้ายกันในผู้ป่วยแต่ละราย

ครั้งที่ 3 ทบทวนการเขียนบันทึกทางการแพทย์พยาบาลและจัดทำตารางเพิ่มเติมในการบันทึกกิจกรรมของพยาบาลในขั้นตอนการวางแผนจำหน่าย เพื่อลดระยะเวลาในการบันทึกข้อความที่ซ้ำกัน โดยสามารถเขียนบันทึกเพิ่มเติมในรายละเอียดที่เฉพาะเจาะจงในการให้การพยาบาลผู้ป่วยแต่ละราย เพื่อส่งเสริมการบันทึกให้ครบถ้วน และลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

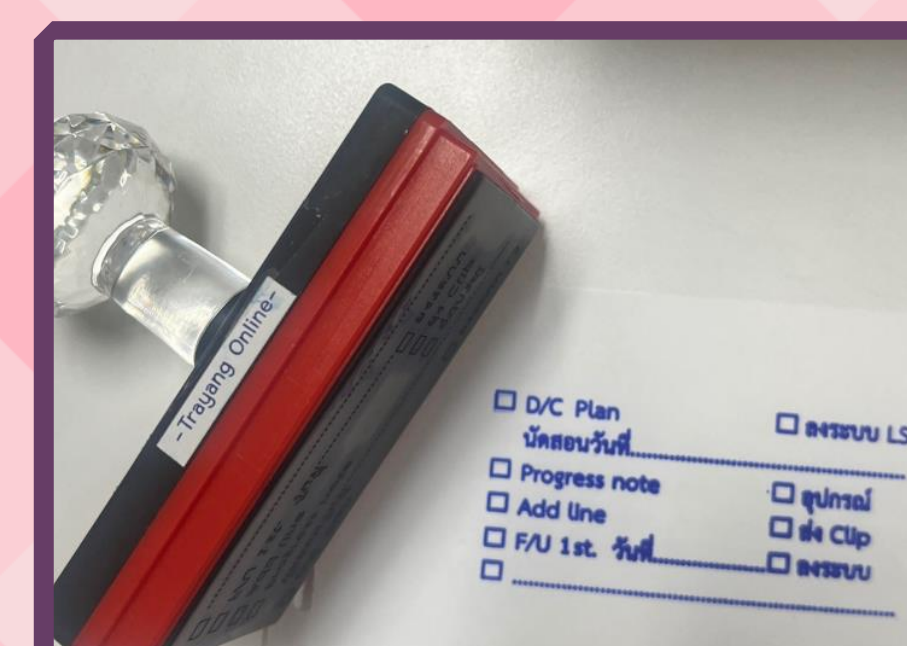
วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ

1. เพื่อลดอัตราการเกิดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจผู้ปฏิบัติงานในขั้นตอนวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย



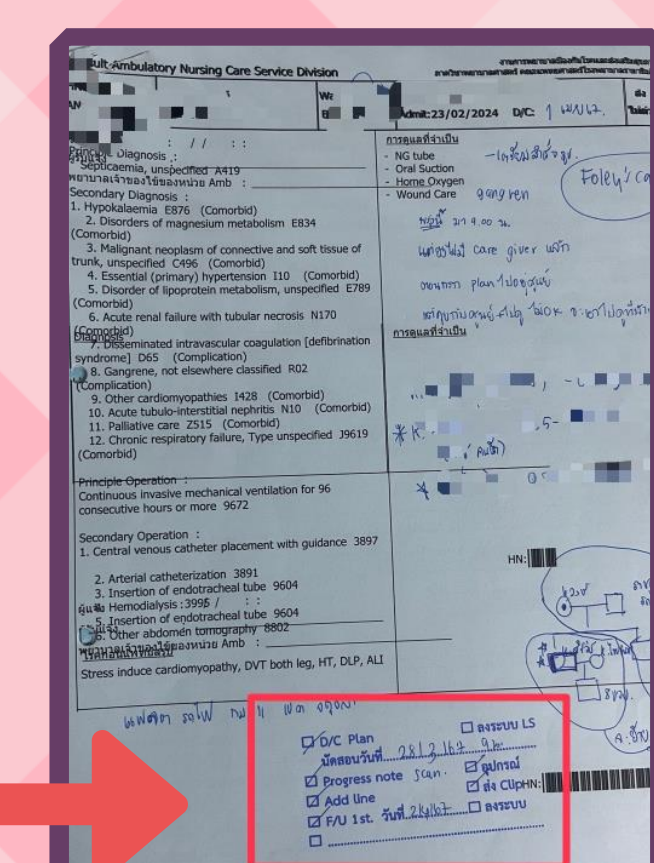
ภาพที่ 1

แสดงการเขียนรายการ



ภาพที่ 2

แสดงการใช้ตาราง Tick Task กันลืม



ภาพที่ 3

แสดงการใช้ตารางในบันทึกทางการแพทย์พยาบาล

ผลดำเนินการ (เม.ย. 2566 – มีนาคม 2567)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อน				หลัง	
		เม.ย.- มิ.ย.66	ก.ค.- ก.ย.66	ต.ค.- ธ.ค.66	ม.ค.- มี.ค.67		
1. อัตราการเกิดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน	0%	20%	10%	0%	0%		
2. อัตราความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในขั้นตอนวางแผนจำหน่าย	90%	80%	85%	100%	100%		

2.3 ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) : ประเมินผล และติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ สามารถตรวจสอบมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ในผู้ป่วยแต่ละรายได้ว่าครบถ้วนหรือไม่

2.4 จัดทำมาตรฐาน (Act) : ประชุมชี้แจงแนวทางปฏิบัติ และจัดทำเป็นมาตรฐานหน่วยงาน