

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
วันที่ 28 - 29 สิงหาคม 2568

พัฒนารูปแบบการสื่อสารเกณฑ์การบริหารเตียงผู้ป่วยวิกฤตระบบพิเศษ
ด้วย one page connect เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

รามาธิบดียกระดับการพัฒนาคุณภาพ
และการเปลี่ยนแปลงด้วย Ai

นางอนุสรฯ หุ่นอุตกฤษณ์ และ น.ส.เนยวดี เอี่ยมพ้อคำ
หน่วยประสานด้านการรักษาพยาบาลระบบพิเศษ
งานการพยาบาลสนับสนุนการรักษา ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรามาธิบดี

หลักการและเหตุผล

หน่วยประสานด้านการรักษาพยาบาลระบบพิเศษ มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการเตียงผู้ป่วยวิกฤตภายในอาคารสมเด็จพระเทพรัตน
ได้แก่ SDICU51, SDICU92, SDICU95 และ SDCCU91 รวมจำนวนทั้งสิ้น 35 เตียง ซึ่งต้องดำเนินการร่วมกับทีมพยาบาล ทีมแพทย์ และสห
สาขาวิชาชีพต่าง ๆ ในการจัดสรรเตียงให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ป่วยวิกฤตที่รอรับบริการ และดูแลให้เกิดความปลอดภัยและเหมาะสมที่สุด
อย่างไรก็ตาม การบริหารเตียงเดิมอาศัยเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในรายงานการประชุมและ QP ของคณะฯ โดยไม่มีเครื่องมือกลางหรือรูปแบบ
มาตรฐานในการสื่อสาร ทำให้ข้อมูลกระจายระจกระจาย มีการสื่อสารเฉพาะภายในหน่วยงาน หรือแจ้งเป็นรายครั้งผ่านการประชุมจากหัวหน้าหน่วย
หรือหัวหน้าหอผู้ป่วยแต่ละที่ ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการตีความ การสื่อสารที่ไม่ทั่วถึง และมีความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างทีมพยาบาล
ประสานงาน พยาบาลหอผู้ป่วย และทีมสหสาขาวิชาชีพ และสืบเนื่องจากการขยายบริการเปิดหอผู้ป่วยเพิ่ม แต่ละหอผู้ป่วยวิกฤต
มีความเชี่ยวชาญในการดูแลผู้ป่วยที่แตกต่างกัน ทำให้การบริหารเตียงมีการปรับเกณฑ์ หรือกระบวนการตามสถานการณ์บ่อยครั้ง เกณฑ์เดิมที่
ใช้ไม่ได้มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลานาน ไม่มีบันทึกเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐาน ขาดแนวทางการสื่อสารให้
ผู้เกี่ยวข้องรับทราบที่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการจัดสรรเตียง และการดูแลผู้ป่วยที่ไม่ตรงตามความเชี่ยวชาญของแต่ละหอผู้ป่วย
จากสถิติ ปีงบประมาณ 2564-2566 พบว่ามีผู้ป่วยที่ต้องเข้ารับการดูแลในหอผู้ป่วยวิกฤตจำนวน 1400 , 1712 และ 1617 ราย ตามลำดับ
และมีปัญหาการจัดผู้ป่วยเข้าหอผู้ป่วยวิกฤตผิดเกณฑ์ มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน เกิดปัญหาความเข้าใจในเกณฑ์ที่ไม่ตรงกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความ
ล่าช้าในการดูแลผู้ป่วย ประสิทธิภาพในการใช้เตียง และความปลอดภัย

ด้วยเหตุนี้ พยาบาลประสานด้านการรักษาพยาบาลระบบพิเศษจึงร่วมกับทีมพยาบาลหอผู้ป่วยวิกฤตระบบพิเศษ ทบทวน กำหนดเกณฑ์การ
บริหารเตียงผู้ป่วยวิกฤตในแต่ละหอผู้ป่วย และพัฒนารูปแบบแนวทางการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การบริหารเตียงผู้ป่วย
วิกฤตในทางเดียวกัน โดยใช้เทคโนโลยีและสื่อที่ทันสมัย ผ่านรูปแบบ One Page Connect ซึ่งเป็นกรสื่อสารข้อมูลที่สละสลวยสำคัญในหน้า
เดียวอย่างกระชับ ชัดเจน และเข้าถึงง่าย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ลดข้อผิดพลาดในการสื่อสาร นำไปสู่การดูแลผู้ป่วยที่รวดเร็ว ปลอดภัย
และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

- จัดทำสื่อกลางรูปแบบ One Page Connect เพื่อสื่อสารเกณฑ์การบริหารเตียงที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ลดข้อผิดพลาดและข้อขัดแย้งจากการจัดสรรเตียงที่ไม่ตรงตามเกณฑ์
- ลดระยะเวลาในการสื่อสารข้อมูลการบริหารเตียงระหว่างทีมที่เกี่ยวข้อง
- เพิ่มระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อรูปแบบการสื่อสารใหม่

เป้าหมาย

- บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในเกณฑ์การบริหารเตียงด้วย One Page Connect ในระดับมากกว่า 80%
- จำนวนกรณีที่เกิดความคลาดเคลื่อนในการจัดสรรเตียงผู้ป่วยวิกฤตลดลงเหลือไม่เกิน 2 รายต่อเดือน
- ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลการบริหารเตียงลดลงเหลือ ไม่เกิน 10 นาทีต่อราย
- ความพึงพอใจของบุคลากรต่อรูปแบบการสื่อสารด้วย One Page Connect อยู่ในระดับ ดีขึ้นไป มากกว่า 80%

กรอบแนวคิดภาพรวมของกระบวนการ

การวิเคราะห์ปัญหา (Fishbone Diagram)

การวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนภาพก้างปลาว่าสาเหตุของความคลาดเคลื่อนในการจัดเตียงผู้ป่วยวิกฤตเกิดจากปัจจัยหลัก 5 ด้าน ดังนี้:

- บุคลากร: ขาดความเข้าใจที่ตรงกัน ไม่มีแนวทางถ่ายทอดความรู้ที่ชัดเจน
- กระบวนการ: ไม่มีมาตรฐานกลางในการสื่อสาร ขั้นตอนแต่ละหน่วยงานไม่เหมือนกัน
- ข้อมูล: เกณฑ์กระจายระจกระจาย เข้าใจยาก ไม่มีสรุปรวมในจุดเดียว
- เครื่องมือ: ไม่มีสื่อช่วยสื่อสารที่เข้าใจง่ายและใช้ได้จริง
- การจัดการ: ขาดระบบทบทวนและแจ้งอัปเดตเกณฑ์อย่างสม่ำเสมอ

สรุป: ปัญหาหลักคือการสื่อสารไม่มีมาตรฐาน ข้อมูลกระจายระจกระจาย ทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนและจัดเตียงผิดเกณฑ์ จึงจำเป็นต้องพัฒนาเครื่องมือกลางที่ชัดเจนและเข้าถึงง่าย

การดำเนินงานพัฒนา

โครงการเริ่มต้นจากการวิเคราะห์กระบวนการบริหารเตียงผู้ป่วยวิกฤตเดิม ซึ่งพบว่าขาดรูปแบบการสื่อสารที่เป็นระบบ ส่งผลให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันในการจัดสรรเตียงผู้ป่วยวิกฤต ทีมจึงดำเนินการปรับปรุงอย่างเป็นขั้นตอน โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะหลัก

ระยะแรก
(พ.ศ. 2560-2564)

Name	Date modified	Type
Criteria การบริหารเตียง ICU	9/10/2562 13:13	Microsoft Word D...
แนวปฏิบัติทางการพยาบาล ICU	18/10/2562 11:01	Microsoft Word D...
บันทึกประจำวันพยาบาลICU/ER Crisis	9/10/2562 13:03	Microsoft Word D...
รูปแบบการสื่อสาร Ppt Page 27no 62	9/10/2562 13:12	Microsoft Word D...

ระยะที่สอง
(พ.ศ. 2565-2567)

Name	Date modified	Type
Criteria การบริหารเตียง ICU	9/10/2562 13:13	Microsoft Word D...
แนวปฏิบัติทางการพยาบาล ICU	18/10/2562 11:01	Microsoft Word D...
บันทึกประจำวันพยาบาลICU/ER Crisis	9/10/2562 13:03	Microsoft Word D...
รูปแบบการสื่อสาร Ppt Page 27no 62	9/10/2562 13:12	Microsoft Word D...

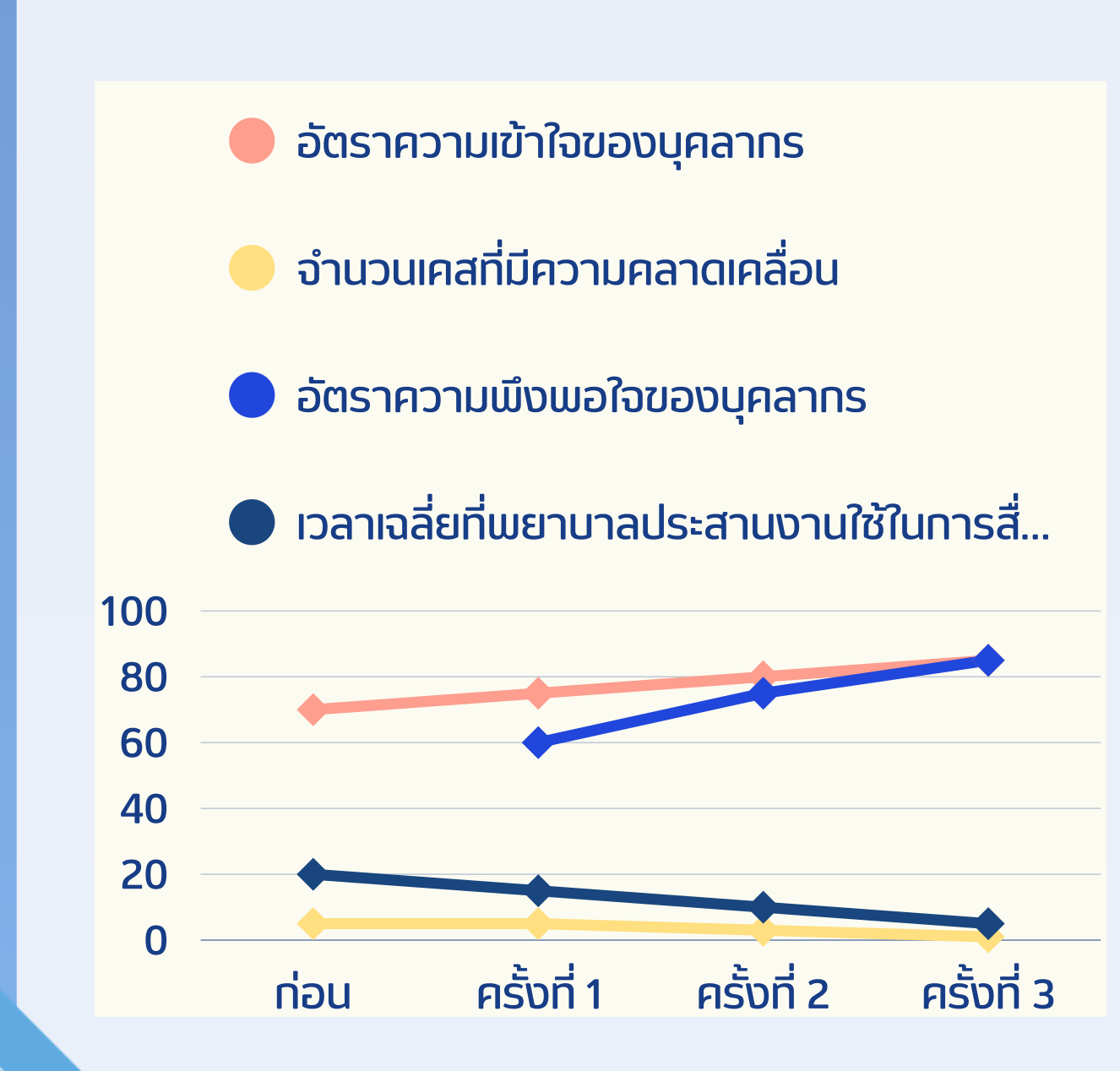
ระยะที่สาม
(สิงหาคม 2567 - มีนาคม 2568)

พยาบาลประสานงานรับ้องเตียงโดยใช้เกณฑ์จาก QP และแนวปฏิบัติของแต่ละหอ แจ้งผ่านหัวหน้าหอหรือการประชุมและบันทึกในรายงาน ซึ่งข้อมูลส่วนใหญ่กระจายระจกระจาย ไม่มีสื่อกลางชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่ใหม่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และเกิดความคลาดเคลื่อนบ่อยครั้ง

ทีมพัฒนาเริ่มใช้ช่องทางดิจิทัล เช่น Line group และบันทึกนัดไว้ในกลุ่ม เพื่อให้ข้อมูลเข้าถึงได้เร็วขึ้น และสะดวกในการทำงานมากกว่าเดิม แต่ยังพบปัญหาเรื่องความไม่ทั่วถึง ข้อมูลไม่เป็นระบบเดียวกัน และยังขาดแนวทางการสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน

ผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)			ก่อนดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน / ปี)		
	1	2	3			ครั้งที่1 (2560-2564)	ครั้งที่2 (2565-2567)	ครั้งที่3 (ส.ค.67-มี.ค.68)
1.อัตราความเข้าใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อรูปแบบการสื่อสารเกณฑ์การบริหารเตียงด้วย One Page Connect	✓			70 %	> 80 %	75%	80%	85%
2. อัตราความพึงพอใจของบุคลากรต่อรูปแบบการสื่อสารด้วย One Page Connect ระดับดี	✓			N/A	> 80%	60%	75%	85%
3.จำนวนกรณีที่ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารและจัดสรรเตียงผู้ป่วยเข้าหอผู้ป่วยวิกฤตไม่ตรงเกณฑ์		✓		> 5 ราย/เดือน	< 2 ราย/เดือน	5	3	1
4.เวลาเฉลี่ยที่พยาบาลประสานงานใช้ในการสื่อสารข้อมูล			✓	20 นาที	<10 นาที/ราย	15	10	5



จากการดำเนินโครงการระหว่างเดือนสิงหาคม 2567 ถึงมีนาคม 2568 พบว่า “One Page Connect” เป็นสื่อกลางที่ช่วยให้บุคลากรเข้าใจเกณฑ์การบริหารเตียงได้ตรงกันมากขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการจัดเตียง และช่วยให้การประสานงานระหว่างทีมเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยสามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

- บุคลากรที่เกี่ยวข้องมี ความเข้าใจในเกณฑ์การบริหารเตียง เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 70 เป็น ร้อยละ 85
- จำนวนกรณีที่ความคลาดเคลื่อน จากการจัดเตียงไม่ตรงตามเกณฑ์ลดลงจากมากกว่า 5 รายต่อเดือน เหลือเพียง 1 รายต่อเดือน
- ความพึงพอใจของบุคลากร ต่อรูปแบบการสื่อสารผ่าน One Page Connect เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 60 เป็น ร้อยละ 85
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการสื่อสารข้อมูล เกี่ยวกับการจัดเตียง ลดลงจาก 20 นาทีต่อราย เหลือเพียง 5 นาทีต่อราย

ประโยชน์ที่ได้รับ

การพัฒนา One Page Connect ช่วยแก้ปัญหาการสื่อสารที่เคยกระจายให้เป็นระบบเดียวกัน สร้างแนวปฏิบัติที่ชัดเจน และทำให้การบริหารเตียงผู้ป่วยวิกฤตเป็นไปอย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และมีคุณภาพ โดยประโยชน์ที่ได้รับสอดคล้องกับมิติคุณภาพ STEEP ดังนี้

- Safety** ลดโอกาสเกิดข้อผิดพลาดในการจัดเตียงผิดประเภทซึ่งอาจกระทบต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย
- Timeliness** เพิ่มความรวดเร็วในการสื่อสารและตัดสินใจโดยสามารถจัดสรรเตียงได้ทันต่อสถานการณ์
- Effectiveness** สื่อสารด้วยแนวทางเดียวกัน ทำให้ทีมมีความเข้าใจตรงกัน ลดความขัดแย้งในการทำงาน
- Efficiency** ใช้ทรัพยากรเตียงได้อย่างคุ้มค่า ลดจำนวนเตียงว่างจากการบริหารผิดพลาด
- Equity** สร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูลระหว่างทีมพยาบาลประสานงานและหน่วยผู้ดูแล
- Patient-centeredness** ผู้ป่วยได้รับการจัดสรรเตียงตรงตามความเหมาะสมขออาการส่งผลต่อการดูแลที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการพัฒนารูปแบบการสื่อสารเกณฑ์การบริหารเตียงผู้ป่วยวิกฤตในรูปแบบ One Page connect ดำเนินการระหว่างเดือนสิงหาคม 2567 ถึงเดือนมีนาคม 2568 โดยมีการดำเนินงานร่วมกับทีมพยาบาลหอผู้ป่วยวิกฤตและหน่วยประสานด้านการรักษาพยาบาลระบบพิเศษ ผลการดำเนินงานแสดงให้เห็นว่า การใช้ One Page Connect ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญได้ง่ายขึ้น เข้าใจแนวทางการบริหารเตียงตรงกันมากขึ้น และลดความคลาดเคลื่อนจากการจัดสรรเตียงผิดประเภทได้อย่างชัดเจน

โอกาสพัฒนา

จากผลสำรวจของโครงการพัฒนารูปแบบการสื่อสารเกณฑ์การบริหารเตียงผู้ป่วยวิกฤตในรูปแบบ One Page พบว่า เครื่องมือดังกล่าวมีประสิทธิภาพในการลดข้อผิดพลาดในการสื่อสาร เพิ่มความเข้าใจตรงกันของบุคลากร และช่วยให้การบริหารจัดการเตียงเป็นไปอย่างมีระบบและรวดเร็วมากขึ้น แต่ยังพบปัญหาการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์และจำนวนเตียงตลอดเวลา ทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน หน่วยงานจึงอยากพัฒนาโครงการพัฒนาระบบ Notification และพัฒนาระบบ dash board เพิ่มเติม เพื่อแจ้งเตือนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์และ update สถานการณ์เตียงให้เป็นปัจจุบันและรวดเร็วที่สุด

