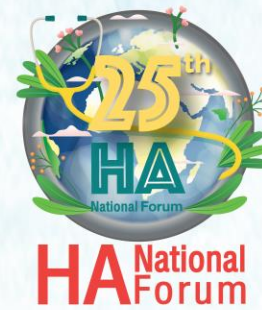


ประยุกต์ใช้ Lean พัฒนาระบบ การรับ-ส่งเวชของพยาบาล



หอผู้ป่วยพิเศษอาศาศศิริกิติ์ 91 ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรามาธิบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

สรุปผลงานโดยย่อ

การรับ-ส่งเวชที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ สถิติที่ผ่านมาใช้เวลาในการรับ-ส่งเวชประมาณ 45-50 นาที/เวช ส่งผลให้พยาบาลมีเวลาในการดูแลผู้ป่วยลดลง ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเหนื่อยล้าที่เลิกงานช้ากว่ากำหนด ส่งผลให้ไม่มีความสุขในการทำงาน ทีมพบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นและพัฒนาระบบโดยใช้ Lean Principle, PDCA และ SBAR ผลลัพธ์คือ ผู้ป่วยได้รับการดูแลครบถ้วนตรงตามมาตรฐานวิชาชีพและปลอดภัย ไม่เกิดข้อร้องเรียนจากการรับ-ส่งเวชผิดพลาด ลดระยะเวลาในการรับ-ส่งเวชเหลือ 18-20 นาที เจ้าหน้าที่พยาบาลพึงพอใจในระบบการรับ-ส่งเวชและมีความสุขในการทำงาน ร้อยละ 100

ปัญหาและสาเหตุ

หอผู้ป่วยพิเศษอาศาศศิริกิติ์ 91 เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ให้การดูแลผู้ป่วยโรคซับซ้อน ผู้ป่วยแต่ละรายจะได้รับการรักษาและหัตถการที่ซับซ้อนหลายกิจกรรมและมีแพทย์หลายแผนกที่ร่วมดูแลผู้ป่วย ซึ่งใช้เวลานานในการรับ-ส่งเวชประมาณ 45-50 นาที ส่งผลให้บุคลากรเหนื่อยล้า ไม่มีความสุขในการทำงาน ทีมได้ทบทวนกระบวนการทำงานพบปัญหาหลายประการ เช่น ผู้ป่วยมีโรคเรื้อรังและซับซ้อน มีกิจกรรมพยาบาลมาก พยาบาลมีสมรรถนะที่แตกต่างกันและสรุปประเด็นสำคัญไม่ได้ หน่วยงานไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าวทำให้ทีมพัฒนาระบบการรับ-ส่งเวชขึ้นใหม่

เป้าหมาย/ วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลรับ-ส่งเวชได้ครบถ้วนถูกต้อง
- 2) เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลตามมาตรฐานวิชาชีพ ไม่เกิดข้อร้องเรียนจากการรับ-ส่งเวชผิดพลาด
- 3) เพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลพึงพอใจในระบบการรับ-ส่งเวช (ระดับมาก-มากที่สุด)
- 4) เพื่อลดระยะเวลาการรับ-ส่งเวช โดยได้ข้อมูลครบถ้วน
- 5) เพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลมีความสุขในระบบการรับ-ส่งเวช (ระดับมาก-มากที่สุด)

กระบวนการปรับปรุงและการแก้ไขปรับปรุง

การพัฒนาครั้งที่ 1

- 1) ยกเลิกการรับ-ส่งเวชในรายละเอียดที่ไม่จำเป็น
- 2) ยกเลิกการส่งรายละเอียดใน case ที่อาการคงที่
- 3) จัดทำข้อปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการรับ-ส่งเวช (QR code 1)

การพัฒนาครั้งที่ 2

- 1) จัดทำรายงานผู้ป่วยประจำวัน และส่งเข้า line application ในทุกเช้า (QR code 2)
- 2) ยกเลิกการส่งข้อมูลเกี่ยวกับนามสกุล การวินิจฉัยโรค โรคประจำตัว การผ่าตัดที่ได้รับ ในกรณีผู้ป่วยที่นอนโรงพยาบาลนานและอาการคงที่
- 3) จัดทำตารางบันทึกเวลาในการรับ-ส่งเวช (QR code 3)

การพัฒนาครั้งที่ 3

- 1) จัดทำแบบฟอร์มการเขียน Case รับย้าย หอผู้ป่วยพิเศษอาศาศศิริกิติ์ 91 (QR code 4)

การพัฒนาครั้งที่ 4

- 1) เมื่อมีการรับใหม่ ให้หัวหน้าเวรถ่ายภาพ ใบ 11 pattern ส่งเข้า line application (QR code 5)
- 2) ปรับปรุงแนวปฏิบัติในการรับ-ส่งเวชเดิม (QR code 6)



QR code 1
ข้อปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการรับ-ส่งเวช



QR code 2
รายงานผู้ป่วยประจำวัน



QR code 3
ตารางบันทึกเวลาในการรับ-ส่งเวช



QR code 4
แบบฟอร์มการเขียนเคสรับย้าย



QR code 5
ใบ 11 Pattern



QR code 6
แนวปฏิบัติในการรับ-ส่งเวช

ผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)				ก่อนดำเนินการ	ผลดำเนินการ (เดือน / ปี)				
	1	2	3	4		เป้า หมาย	หลัง			
							ครั้งที่1 (ระยะที่1)	ครั้งที่2 (ระยะที่2)	ครั้งที่ 3 (ระยะที่3)	ครั้งที่ 4 (ระยะที่4)
1.ร้อยละของพยาบาลรับ-ส่งเวชเกี่ยวกับข้อมูลการดูแลผู้ป่วยได้ถูกต้อง			✓		100%	100%	100	100	100	100
2.จำนวนข้อร้องเรียนจากการรับ-ส่งเวชผิดพลาด			✓		0	0	0	0	0	0
3.ร้อยละของพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการ lean ระบบการรับ-ส่งเวช (ระดับมากที่สุด)			✓		≤80%	≥ 95%	80	94	100	100
4.ระยะเวลาในการรับ-ส่งเวช ลดลงโดยได้ข้อมูลครบถ้วน			✓		45-50 นาที	≤30 นาที	25.46	21.33	18.48	18.01
5.ร้อยละของความสุขของเจ้าหน้าที่พยาบาลในระบบการรับ-ส่งเวช (ระดับมากที่สุด)			✓		≤80%	≥ 95%	90	96	100	100

รายชื่อผู้พัฒนา/สมาชิกทีม:

- พุทธชาติ เอี่ยมสอาด
- ประจูดาว อินยศ
- ศุภมาส สิวสุธากุล
- พรรณพิไล เทียมถ้อย
- และทีม 9NK1

บทเรียน

ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาระบบ ประกอบด้วย

- 1) การดูแลผู้ป่วยที่ตั้งอยู่บนมาตรฐานวิชาชีพ และการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม (ร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม จิตวิญญาณ)
- 2) การทำงานเป็นทีมที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบบริการ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่ได้มาตรฐานและมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการพยาบาล
- 3) องค์ความรู้ที่ได้รับและนำมาใช้ในการพัฒนาระบบ ใช้หลักการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (PDCA), Lean Principle, 7 WAST, Patient Care Process, Safety culture, Patient Center ซึ่งนำมาพัฒนาต่อยอดในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้ผู้ป่วยปลอดภัยได้รับการดูแลที่ได้มาตรฐานวิชาชีพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ บุคลากรพยาบาลมีความสุขในการทำงาน



**Building Quality and Safety Culture for
the Future Sustainability**

QR Code

