

ชื่อโครงการ การพัฒนาคุณภาพการรับส่งเวรทางการพยาบาลโดยการประยุกต์แนวคิดสิน ร่วมกับการสื่อสารด้วยเครื่องมือ ISBAR

แนวปฏิบัติที่ดีในด้าน

ชื่อผู้จัดทำ นางสาวบุษยามาศ พรหมศิลา หอผู้ป่วยหนักกุมารเวชกรรม สังกัดหน่วยงาน งานการพยาบาล
ผู้ป่วยกุมารเวชศาสตร์ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ที่มาและความสำคัญ

การส่งเวรที่มีประสิทธิภาพ เป็นการส่งต่อและรับข้อมูลเกี่ยวกับอาการ อาการแสดง การรักษา การพยาบาลที่ได้รับ แผนการรักษาและผลการรักษาพยาบาลอย่างครอบคลุมทั้งทางร่างกายและจิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณของผู้ป่วย ภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสม หอผู้ป่วยหนักกุมารเวชกรรมให้การดูแลผู้ป่วยทารกและเด็ก อายุตั้งแต่แรกเกิดถึง 15 ปี ที่อยู่ในภาวะวิกฤตทุกระบบของร่างกาย ยกเว้นระบบหัวใจ พยาบาลผู้ให้บริการนั้นจำเป็นต้องมีการสื่อสารตลอดเวลาระหว่างพยาบาลวิชาชีพด้วยกันเอง ซึ่งการรับ - ส่งเวร เป็นหัวใจสำคัญในการส่งต่ออาการและข้อมูลของผู้ป่วยเผื่อระวางความเสี่ยงที่คุกคามชีวิต แต่ปัญหาที่พบในการรับส่งเวรของพยาบาล คือพยาบาลวิชาชีพที่ไม่ได้รับผิดชอบผู้ป่วยรายนั้นๆจะไม่ตั้งใจฟัง บางครั้งพูดคุยกันเกิดเสียงดังรบกวนขณะส่งเวร ทำให้การรับข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือส่งข้อมูลที่ไม่จำเป็น และใช้ระยะเวลาการส่งเวรนาน บางครั้งผู้ป่วย 4-5 รายใช้เวลาเฉลี่ย 50-90 นาที มีผลทำให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์จากการส่งเวร เช่น ความคลาดเคลื่อนจากการให้สารน้ำ ความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารตามแผนการรักษา เกิดจากการส่งเวรด้วยวาจาอย่างมีอิสระ ไม่มีรูปแบบการส่งเวรที่ชัดเจน

ดังนั้นทางหอผู้ป่วยได้เห็นความสำคัญในการรับ-ส่งเวรทางการพยาบาล โดยได้นำแนวคิดสินร่วมกับการใช้การสื่อสารแบบ ISBAR มาใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารสำหรับการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วย เพื่อให้พยาบาลส่งต่อข้อมูลที่กระชับ รวบรวม ครบถ้วนสิ่งที่จำเป็น และสื่อสารในรูปแบบเดียวกัน ส่งผลให้พยาบาลได้รับข้อมูลที่ชัดเจนครบถ้วนและใช้ระยะเวลาที่มีความเหมาะสม มีเวลาในการให้การพยาบาลผู้ป่วยมากขึ้น การวางแผนในการให้การพยาบาลมีความต่อเนื่อง และผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่เหมาะสมและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายในการพัฒนาคุณภาพบริการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

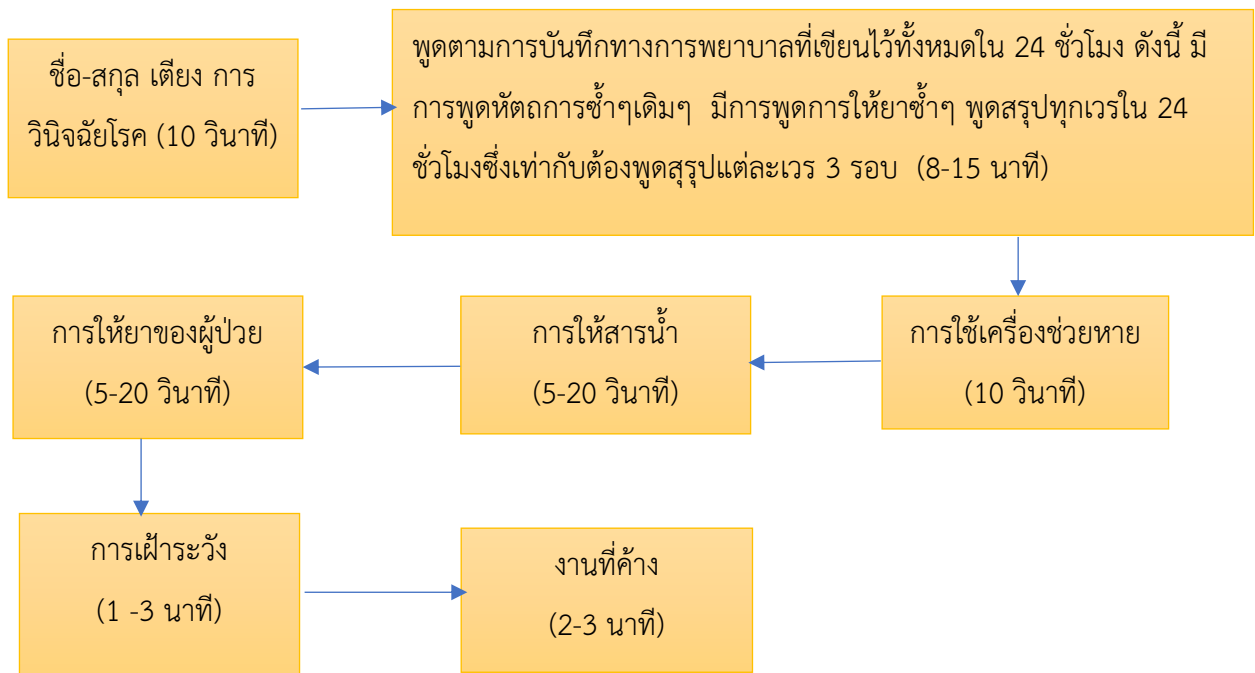
1. เพื่อพัฒนาคุณภาพการรับส่งเวรทางการพยาบาล โดยใช้แนวคิดสินร่วมกับการสื่อสารด้วยเครื่องมือ ISBAR

2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับ-ส่งเวรทางการพยาบาล ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและลดระยะเวลาการรับ-ส่งเวร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่อโครงการในการรับและส่งเวรทางการพยาบาลโดยใช้แนวคิดสืบร่วมกับการสื่อสารเครื่องมือ ISBAR

กระบวนการ

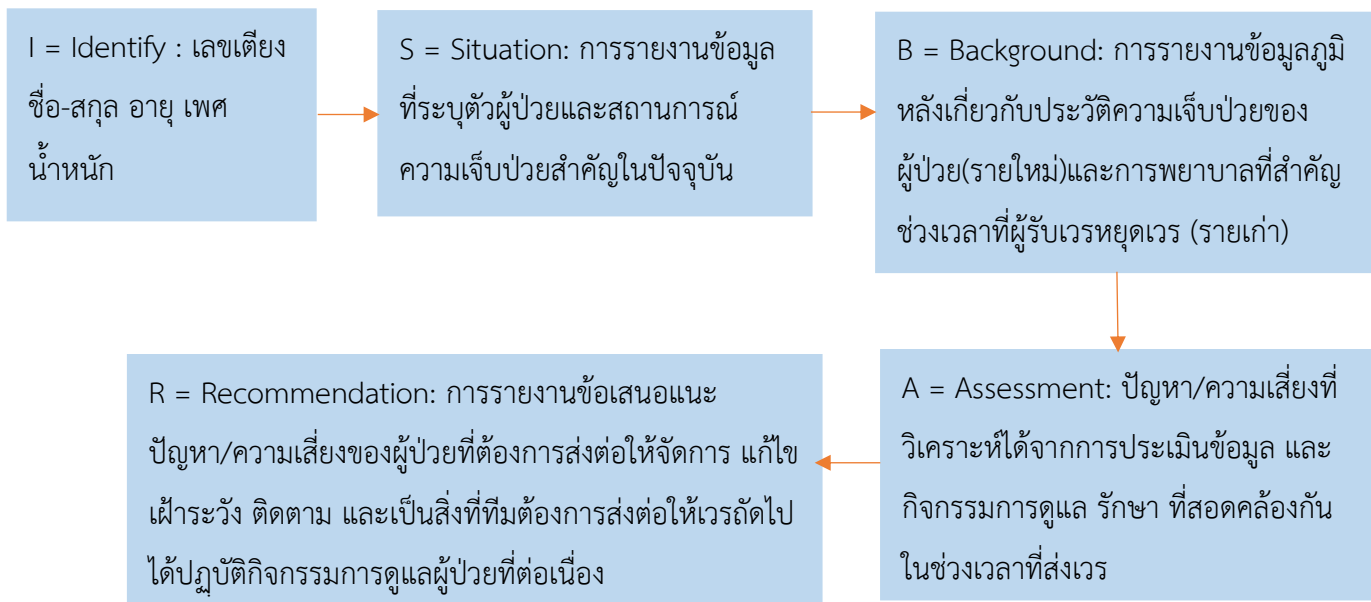
1. **การบ่งชี้ความรู้** มีการกำหนดเป้าหมายของความรู้คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับ-ส่งเวรทางการพยาบาล ลดระยะเวลาการรับ-ส่งเวรทางการพยาบาล และเพิ่มความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยในการรับและส่งเวรทางการพยาบาล
2. **การสร้างและแสวงหาความรู้**
 - 2.1 มีการจัดทำโครงการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทางการพยาบาล เรื่อง การสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลด้วยเครื่องมือ ISBAR โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรทางการพยาบาลหอผู้ป่วยหนักกุมารเวชกรรม มีความรู้และทักษะการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลด้วย ISBAR
 - 2.2 มีการประยุกต์แนวคิดสืบร่วมกับเครื่องมือ ISBAR นำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทำเป็นแนวทางในการรับส่งเวรทางการพยาบาลรูปแบบใหม่ โดยได้นำแนวคิดสืบของวอแม็กและโจนส์ มาวิเคราะห์ดังนี้
 - 2.2.1 การระบุกระบวนการสร้างคุณค่าในกระบวนการของงาน
จากการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุทั้งจากการสังเกต การเก็บตัวชี้วัดต่างๆมาวิเคราะห์คุณค่าของข้อมูล ได้ขจัดข้อมูลที่ไม่มีคุณค่าออก โดยปรับลดกิจกรรมหลักจาก 7 กิจกรรม เป็น 5 กิจกรรม
 - 2.2.2 การสร้างกระแสธารแห่งคุณค่า
ดำเนินการจัดชั้นตอนที่ไม่เกิดประโยชน์และสูญเปล่าออก ซึ่งผลจากการวิเคราะห์
ชั้นตอนและระยะเวลาการส่งเวร ในผู้ป่วย 1 ราย พบว่าใช้เวลา 8 - 20 นาที มีชั้นตอนทั้งหมดดังนี้

แผนผังแสดง การสร้างกระแสน้ำแห่งคุณค่า ก่อนการขจัดความสูญเปล่า การส่งเวรของพยาบาล



แผนผังแสดง การสร้างกระแสน้ำแห่งคุณค่าเพื่อการขจัดความสูญเปล่า การส่งเวรของพยาบาลโดย

ISBAR



2.2.3 การทำให้กิจกรรมที่มีคุณค่าดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

การกำจัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น การจัดขั้นตอนการทำงานใหม่ และการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ให้ง่ายขึ้น ซึ่งสนับสนุนให้งานสามารถดำเนินไปได้ เกิดการไหลของงานอย่างต่อเนื่อง ง่ายต่อการส่งข้อมูล ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ

- ปรับให้พยาบาลวิชาชีพส่งและรับข้อมูลผู้ป่วยที่รับผิดชอบของแต่ละคนที่ปลายเตียงผู้ป่วยแต่ละราย
- พยาบาลวิชาชีพผู้รับผิดชอบส่งข้อมูลตามการส่งเวรของพยาบาลโดยISBAR

2. ด้านข้อมูล

- เตรียมเอกสารเวชระเบียน, ใบ ICU record, ใบบันทึกการให้ยา (MAR) ให้พร้อมเพื่อส่งข้อมูลปลายเตียง
- ส่งข้อมูลสำคัญของผู้ป่วยแบบฟอร์มที่กำหนด

3. ด้านสิ่งแวดล้อม

- ปรับวิธีการส่งเวรโดยส่งและรับข้อมูลระหว่างพยาบาลวิชาชีพที่รับผิดชอบ ผู้ป่วยเฉพาะราย
- ส่งและรับข้อมูลโดยใช้ระดับเสียงที่ได้ยินระหว่างคน 2 คน

4. ด้านบุคลากร

- จัดการขึ้นปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพตามกรอบของฝ่ายการพยาบาล
- ปรับวิธีการส่งเวรโดยส่งและรับข้อมูลเฉพาะผู้ป่วยที่รับผิดชอบของแต่ละคน
- งดใช้เครื่องมือสื่อสารขณะทำการรับ-ส่งเวร

2.2.4 การให้ความสำคัญมุ่งเน้นกิจกรรมและเวลาที่ตอบสนองต่อความต้องการดำเนินการ มีขั้นตอนดังนี้

- การเตรียมความพร้อมโดยเตรียมเอกสารประกอบการส่งข้อมูลการส่งเวร ได้แก่ เวชระเบียนผู้ป่วยใน ใบ ICU record ใบบันทึกการให้ยา แบบฟอร์มการรับส่งเวรทางการพยาบาลตาม ISBAR
- ใช้การส่งเวรทางการพยาบาลตามคู่มือและแบบฟอร์มการรับส่งเวรทางการพยาบาลตาม ISBAR

2.2.5 สร้างความสมบูรณ์แบบและยั่งยืน

นำการพัฒนาตามการจัดการสินค้าที่ได้ทำไปพัฒนาโดยการสอบถามความพึงพอใจ ค้นหาปัญหาและอุปสรรคและพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

- มีการทดลองการส่งเวรแบบใหม่โดยใช้เครื่องมือ ISBAR และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาหรือข้อเสนอแนะ และนำมาปรับปรุงแก้ไข

3. การรวบรวม

หลังจากมีการสร้างและแสวงหาความรู้จากแนวคิดและเครื่องมือที่นำไปใช้แล้วจึงทำการรวบรวมเนื้อหา วางโครงสร้างความรู้และจัดเก็บความรู้ รวมถึงเผยแพร่จะจัดทำให้เป็นระบบ โดยได้จัดทำคู่มือการรับส่งเวรทางการพยาบาลด้วยเครื่องมือ ISBAR และทำการเผยแพร่ทั้งออนไลน์และจัดทำเป็นสมุดคู่มือขึ้น

4. การเข้าถึงองค์ความรู้

จัดทำระบบการรับส่งเวรทางการพยาบาลและทดลองระบบโดยสมาชิกกลุ่ม โดยมีวิธีการดังนี้

1.1 ศึกษาการใช้งานแบบฟอร์มการรับส่งเวรทางการพยาบาล

1.2 วิเคราะห์และเลือกข้อมูลสำคัญที่จะนำมาใช้ใน แบบฟอร์มการรับส่งเวรทางการพยาบาล ได้แก่

I = Identify : เลขเตียง ชื่อ-สกุล อายุ เพศ น้ำหนัก

S = Situation: การรายงานข้อมูลที่ระบุตัวผู้ป่วยและสถานการณ์ความเจ็บป่วยสำคัญในปัจจุบัน การวินิจฉัยล่าสุด, วันที่ Admit , Ward แรก Admit, วินิจฉัยแรกรับ, วันที่รับไว้ ICU ชื่อ Ward ที่ส่งผู้ป่วยมา ICU, การผ่าตัด/วันที่ผ่าตัด(ถ้ามี)

B = Background: การรายงานข้อมูลภูมิหลังเกี่ยวกับประวัติความเจ็บป่วยของผู้ป่วย ดังนี้ อาการสำคัญที่นำส่งโรงพยาบาล, ประวัติการเจ็บป่วย, ประวัติการรักษาที่ได้รับ, ประวัติโรคประจำตัว (ถ้ามี), ประวัติการผ่าตัด (ถ้ามี) , ประวัติการแพ้ยา (ถ้ามี), ภูมิหลังประเด็นปัญหา การรักษา และการพยาบาลที่สำคัญ

A = Assessment: ปัญหา/ความเสี่ยงที่วิเคราะห์ได้จากการประเมินข้อมูล และกิจกรรมการดูแลรักษา ที่สอดคล้องกันในเวลาที่ส่งเวร ดังนี้ ปัญหา/ความเสี่ยง , อาการแสดง ,สัญญาณชีพ,ผลตรวจทางห้องปฏิบัติที่ต้องเฝ้าระวัง

R = Recommendation: การรายงานข้อเสนอแนะปัญหา/ความเสี่ยงของผู้ป่วยที่ต้องการส่งต่อให้จัดการ แก้ไข เฝ้าระวัง ติดตาม และเป็นสิ่งที่ทีมต้องการส่งต่อให้เวรถัดไปได้ปฏิบัติกิจกรรมการดูแลผู้ป่วยที่ต่อเนื่อง ดังนี้ ปัญหา/ความเสี่ยงของผู้ป่วยที่ต้องการส่งต่อให้แก้ไข/เฝ้าระวังในเวร กิจกรรมที่ยังค้างค้าง การให้ยาที่ต่อเนื่อง ติดตาม/Lab/เลือด/ film และอื่นๆ

5. การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้

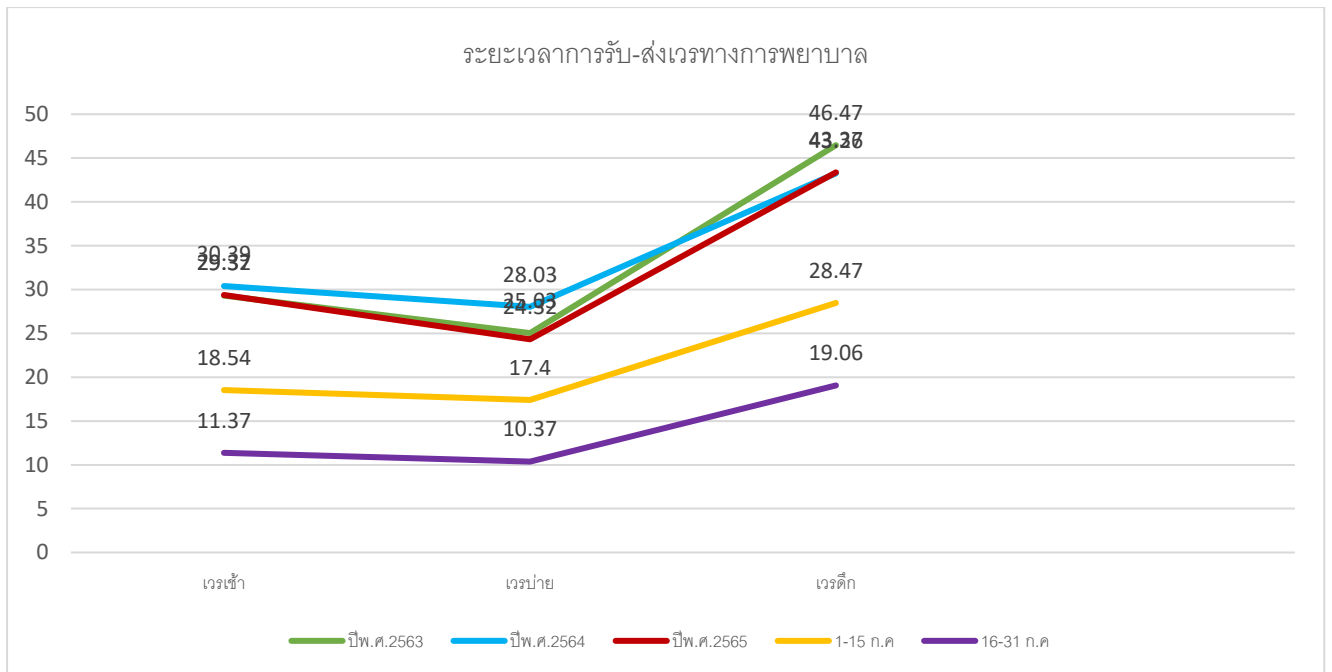
มีการจัดทำคู่มือการส่งเวรด้วยเครื่องมือ ISBAR รวมถึงสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับการสื่อสารด้วยเครื่องมือ ISBAR รับฟังข้อเสนอแนะการใช้งานระบบแบบฟอร์มการรับส่งเวรทางการพยาบาลจากบุคลากรทางการพยาบาลภายในหอผู้ป่วยทดลองลงข้อมูล พบว่าการใช้แบบฟอร์มการส่งเวรทางการพยาบาลและการเปลี่ยนรูปแบบการรับ-ส่งเวรทางการพยาบาลรูปแบบใหม่สามารถลดระยะเวลาได้มากกว่า 50% คือในผู้ป่วย 1 ราย ใช้เวลา 2 – 5 นาที และความพึงพอใจของพยาบาลในหน่วยงานอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก 20 % และระดับมากที่สุด 80 %

6. การนำไปใช้

มีการนำความรู้จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้นำมาปรับปรุงและพัฒนาทุก 2 สัปดาห์จนกว่าบรรลุเป้าหมาย

ผลการดำเนินโครงการ

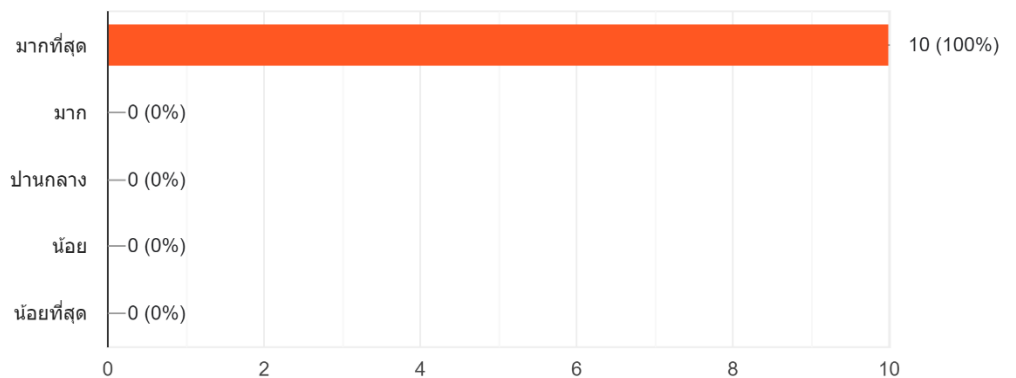
1. ลดระยะเวลาการรับ-ส่งเวชทางการพยาบาลในหอผู้ป่วยได้มากกว่าร้อยละ 50



หลังจากการทำโครงการรับและส่งเวชทางการพยาบาลโดยใช้แนวคิดสืบร่วมกับการสื่อสารด้วยเครื่องมือ ISBAR เป็นเวลา 1 เดือนสามารถลดระยะเวลาในการส่งเวชในเวรดึกร้อยละ 58.9 , เวรเช้าร้อยละ 62.5 และเวรบ่ายร้อยละ 63 ซึ่งโครงการสามารถลดระยะเวลาในการรับ-ส่งเวชทางการพยาบาลได้มากกว่าร้อยละ 50

2. ความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่อโครงการในการรับและส่งเวชทางการพยาบาลโดยใช้แนวคิดสืบร่วมกับการสื่อสารแบบ ISBAR มากกว่าร้อยละ 80

ความพึงพอใจในการจัดการโครงการโดยภาพรวม
คำตอบ 10 ข้อ



จากการประเมินครั้งที่ 2 ความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 100

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. ผู้บริหารให้การสนับสนุนและเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการรับ-ส่งเวรทางการพยาบาลในหอผู้ป่วยรูปแบบใหม่ รวมถึงให้คำปรึกษาและคอยกระตุ้นให้พยาบาลในหอผู้ป่วยร่วมมือกัน
2. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้พยาบาลในหอผู้ป่วยได้แสดงความคิดเห็นและออกมาเป็นรูปแบบการรับ-ส่งเวรที่ทุกคนพึงพอใจ
3. มีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจน จัดลำดับความสำคัญโดยก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการรับ-ส่งเวรรูปแบบใหม่นั้นจะมีการอบรมพยาบาลในหอผู้ป่วยก่อน
4. การสื่อสารในช่องทางที่เหมาะสม เช่น การกระตุ้นทั้งทางออนไลน์และในหอผู้ป่วยช่วงการต่อเวร
5. มีการตั้งคณะทำงานกลุ่มย่อย เพื่อรับผิดชอบงานในแต่ละเรื่องชัดเจน

ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

- 1) เป็นภาษากลางของการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญของผู้ป่วยเทคนิคนี้เป็นการผสมผสานรูปแบบการรายงานจากทั้งของพยาบาลแพทย์และบุคคลากรทางสุขภาพอื่นๆ จึงลดช่องว่างระหว่างวิชาชีพ รวมทั้งทำให้ระดับของการสื่อสารเป็นแนวราบมากกว่าตามลำดับชั้นช่วยลดความรู้สึกกดดันในการต้องสื่อสารกับผู้ที่อาวุโสกว่า เพราะเทคนิคนี้มีความเป็นเอกลักษณ์โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งของผู้ใช้ มีกรอบของการเขียนที่มุ่งเน้นเฉพาะข้อมูลที่ต้องการส่งต่อที่ชัดเจนและคล้องกันระหว่างทั้งผู้รับและผู้ส่งข้อมูล
- 2) สร้างความมั่นใจของทั้งผู้ส่งและผู้รับสาร ช่วยให้พยาบาลผู้รายงานได้ปฏิบัติตามชุดของข้อมูลที่กำหนดไว้สำหรับการสื่อสาร จึงเพิ่มความมั่นใจของผู้พูด รวมทั้งความสามารถในการรายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เพิ่มคุณภาพและความถูกต้องของรายงานการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยการสื่อสารด้วยเทคนิคนี้มีแบบร่างที่เป็นมาตรฐานในการรายงานทำให้เพิ่มความคุ้นเคยและความชำนาญในการปฏิบัติ ทำให้ระยะเวลาที่ใช้ในการส่งต่อข้อมูลลดลงและเพิ่มประสิทธิภาพของรายงาน นอกจากลดระยะเวลาที่ใช้ทั้งในการรับและส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยแล้ว ยังส่งผลให้เพิ่มความถูกต้องและประสิทธิภาพของการรายงาน รวมทั้งความลดความผิดพลาดในการสื่อสาร ลดอุบัติเหตุที่เกี่ยวเนื่องกับการเข้าใจผิด การแปลความผิดพลาดหรือการลืมข้อมูลที่ต้องการส่งต่อ
- 4) ส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของผู้ป่วยในองค์กร ภายใต้กรอบมาตรฐานของเครื่องมือ ISBAR ข้อมูลของผู้ป่วยจะถูกจัดไว้ตามกรอบที่สอดคล้องกันทั้งผู้รับและผู้ส่งข้อมูล ซึ่งมุ่งให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ป่วยที่ต้องการส่งต่อ นำไปสู่การรับรู้ความสำคัญของการสื่อสารและให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมความปลอดภัยของผู้ป่วย

รูปกิจกรรม



รูปแสดงการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วยเครื่องมือ ISBAR



รูปแสดงการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วยเครื่องมือ ISBAR

คำสี่บค้น : ISBAR