

การเพิ่มประสิทธิภาพการรับส่งเวรเพื่อการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง โดยใช้ Lean management

ลดาวัลย์ ฤทธิกล้า¹

Ladawan Ritklar

บทคัดย่อ

การสื่อสารที่สำคัญของพยาบาล คือ การรับ-ส่งเวร ซึ่งเป็นการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยจากพยาบาลทีมหนึ่งไปยังพยาบาลอีกทีมหนึ่ง ทุกเวร เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง เกิดความปลอดภัย เริ่มตั้งแต่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลจนกระทั่ง จำหน่ายกลับบ้าน บุคลากรใหม่หรือผู้ขาดประสบการณ์ อาจมีการส่งต่อข้อมูลได้ไม่ครบถ้วน ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับการดูแลตามแผนการรักษา ใช้ระยะเวลานานในการรับ-ส่งเวรแต่ละครั้ง ทำให้การดูแลผู้ป่วยลดลง โครงการนวัตกรรม “การเพิ่มประสิทธิภาพการรับส่งเวร เพื่อการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง โดยใช้ Lean management” นี้ มีความมุ่งหวังเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ถูกต้องตามแผนการรักษา รวมทั้งช่วยติดตามผลของกิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินโครงการ พบว่า 1) ระยะเวลาดำเนินการรับ-ส่งเวรลดลง ร้อยละ 25 และ 2) อัตราความพึงพอใจของบุคลากรในการรับ-ส่งเวร เท่ากับ ร้อยละ 96

จากผลการดำเนินโครงการ แสดงให้เห็นว่า Lean management สามารถนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับเทคนิคการสื่อสาร ทำให้สามารถส่งข้อมูล รับ-ส่งเวรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ระยะเวลาสั้นลง

คำสำคัญ: การรับส่งเวร, Lean management, ประสิทธิภาพ

¹ พยาบาล, งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรม ธท.2, โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
Nurse, Medical Ward (Thanakan Thahanthai 2), Thammasat University hospital.
Corresponding E-mail: r-lada@hotmail.com

บทนำ

การรับ - ส่งเวร เป็นหัวใจสำคัญในการส่งต่ออาการและข้อมูลของผู้ป่วย การส่งเวรที่มีประสิทธิภาพ หมายถึงการส่งต่อและรับข้อมูลเกี่ยวกับอาการ อาการแสดง การรักษา/การพยาบาลที่ได้รับ แผนการรักษาและผลการรักษาพยาบาลอย่างครอบคลุมทั้งทางร่างกายและจิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณของผู้ป่วย ภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสม ดังนั้นเนื้อหาและระยะเวลาที่ใช้จึงเป็นปัจจัยที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพ หากการรับ-ส่งเวร เวลาได้รับข้อมูลที่ชัดเจนครบถ้วน และใช้ระยะเวลาที่มีความเหมาะสมจะทำให้พยาบาลรับทราบข้อมูลที่ครบถ้วน มีเวลาในการให้การพยาบาลผู้ป่วยมากขึ้น ทำให้การวางแผนการพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ครอบคลุม ครบถ้วน มีความต่อเนื่อง การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ บุคลากรในทีมสุขภาพได้รับข้อมูลที่ถูกต้องในระยะเวลาที่เหมาะสม และผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่ถูกต้องเหมาะสม รวดเร็ว จากสถานการณ์ปัจจุบันของหน่วยงาน พบว่างานพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรม ๒.๒ เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข จึงได้มีแนวคิดนำรูปแบบการรับ-ส่งเวรมาทบทวนและจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับส่งเวร เพื่อการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง โดยใช้ Lean management [1-3]

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับ-ส่งเวร ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน
2. เพื่อผู้ป่วย จะได้รับ การดูแลรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องข้อมูลไม่ผิดพลาด
3. เพื่อลดระยะเวลาการรับ-ส่งเวร

วิธีดำเนินการ

1. ค้นหาปัญหา/อุปสรรค ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อในการรับ - ส่งเวร
2. ทบทวนการรับ - ส่งเวรในหน่วยงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันในเรื่อง ความครบถ้วนของเนื้อหา รายละเอียดที่สำคัญ ความผิดพลาดที่พบและระยะเวลาที่ใช้ในการรับส่งเวร
3. ประชุมชี้แจงปัญหาในที่ประชุมหน่วยงาน
4. แต่งตั้งคณะทำงานและผู้รับผิดชอบโครงการ
5. จัดประชุมระดมสมอง วิเคราะห์ปัญหา/แนวทางแก้ไขปรับปรุงพัฒนา เพื่อหาแนวทางการรับส่งเวรที่มีประสิทธิภาพ
6. อบรมบุคลากร เรื่อง Lean management
7. จัดทำโครงการและขั้นตอนการดำเนินงานการรับส่งเวร โดยใช้ Lean management
8. ประชุมชี้แจงและทำความเข้าใจกับบุคลากรในหน่วยงานเรื่องการรับส่งเวร โดยใช้ Lean management
9. ทดลองปฏิบัติและประเมินผลการทดลอง
10. เขียนแนวทางการปฏิบัติในการรับ-ส่งเวร
11. ให้บุคลากรในหน่วยงานใช้แนวทางการรับ-ส่งเวรในหน่วยงาน
12. ติดตามผลการปฏิบัติ 3 เดือน
13. สรุปโครงการ

ผลการดำเนินการ

1. ระยะเวลาในการรับ-ส่งเวรลดลงร้อยละ 25
2. อัตราความพึงพอใจของบุคลากรในการรับ-ส่งเวร เท่ากับ ร้อยละ 96



ภาพที่ 1 การจัดกิจกรรมพัฒนาการรับ-ส่งเวร

อภิปรายและสรุปผล

จากผลการดำเนินโครงการ พบว่าระยะเวลาในการรับ-ส่งเวรลดลง ร้อยละ 25 อัตราความพึงพอใจของบุคลากรในการรับ-ส่งเวร เท่ากับร้อยละ 96 และจากการสัมภาษณ์บุคลากรพบว่า การรับส่งเวรโดยใช้ SBAR ทำให้การส่งเวรง่ายขึ้น การส่งต่อข้อมูลครบถ้วนมากขึ้น ใช้เวลาในการเตรียมและส่งเวรน้อยลง สามารถสรุปปัญหาที่สำคัญของผู้ป่วยได้ชัดเจน และผู้รับเวรพบว่า ทำให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วน และง่ายต่อการเข้าใจ

จากผลการศึกษานี้สามารถอธิบายได้ว่า กระบวนการรับส่งเวรของพยาบาล เป็นการสื่อสารที่มีความสำคัญในดูแลผู้ป่วยให้ปลอดภัย เป็นการสื่อสารสองทางและส่งข้อมูลไปยังสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในการดูแลผู้ป่วยร่วมกัน การใช้เทคนิคการสื่อสารแบบ SBAR จะทำให้มีแนวทางในการสื่อสารที่ครอบคลุมปัญหาผู้ป่วยมากขึ้น ทำให้บุคลากรมีแนวทางในการส่งเวรเป็นไปในทางเดียวกัน ข้อมูลมีความกระชับ ลดระยะเวลาในการรับ-ส่งเวรลงแต่คงไว้ซึ่งประสิทธิภาพ เพิ่มคุณภาพในการพยาบาล ช่วยลดอุบัติเหตุไม่พึงประสงค์ นอกจากนี้หากการรับส่งเวรตรงเวลา บุคลากร

มีการเตรียมความพร้อมก่อนการรับ-ส่งเวร ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรัตนา จารุวรรณ, จารุภา วงศ์ช่างหล่อและถนิมพร พงศานานุรักษ์ [4] ที่ศึกษาผลของการสอนการรับส่งเวรโดยใช้เทคนิค SBAR ต่อความรู้ ทักษะและการรับส่งเวรของนักศึกษาพยาบาล พบว่าความรู้ ทักษะ และการรับส่งเวรของกลุ่มทดลอง หลังการสอนมากกว่าก่อนการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสอดคล้องกับการศึกษาของเดชชัย โพธิ์กลิ่น [5] ที่ศึกษาประสิทธิผลของการจัดการการส่งเวรด้วยโมเดลเอสบาร์ทแผนกผู้ป่วยหนัก ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่าก่อนการจัดการการส่งเวรด้วยโมเดลเอสบาร์ ด้านความถูกต้องและความครบถ้วนของการส่งเวร อยู่ในระดับปานกลาง หลังการจัดการการส่งเวรด้วยโมเดลเอสบาร์ อยู่ในระดับสูง ก่อนและหลังการจัดการด้วยโมเดลเอสบาร์ ประสิทธิภาพของการจัดการการส่งเวร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำการจัดการการส่งเวรเทคนิคการสื่อสาร SBAR มาใช้ในการส่งเวรหรือรายงาน
2. ควรมีการขยายผลรูปแบบการรับส่งเวร ด้วยเทคนิคการสื่อสาร SBAR ไปยังหน่วยงานอื่น
3. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร ในรูปแบบการรับ-ส่งเวรด้วย SBAR

4. ควรมีการศึกษาวิจัยหรือ R2R เรื่องระบบการรับ-ส่งเวรของหน่วยงาน

บัณฑิต]. นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน; 2559.

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้โครงการนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. จรรยา กาวีเมือง. การพัฒนาคุณภาพการรับส่งเวรทางการพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักอายุรกรรม 3 โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่. [การศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเองพยาบาลมหาบัณฑิต]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2558.
2. ประภัสสร มนต์อ่อน. ประสิทธิภาพของการใช้รูปแบบการรายงานเปลี่ยนเวรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพุทธโสธร [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2554.
3. มธุรส ตันติเวสส. การพัฒนารูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2560; 25:41-51.
4. รัตนา จารุวรรณ, จารุภา วงศ์ช่างหล่อ และ ถนิมพร พงศานานุรักษ์. ผลของการสอนการรับส่งเวรโดยใช้เทคนิค SBAR ต่อความรู้ ทักษะ และทักษะในการรับส่งเวรของนักศึกษาพยาบาล. วารสารพยาบาลทหารบก 2557; 15: 390-397.
5. เดชชัย โพธิ์กลิ่น. ประสิทธิภาพของการจัดการการส่งเวรด้วยโมเดลเอสบาร์ที่แผนกผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหา