การพัฒนารูปแบบการรับ - ส่งเวรด้วย SBAR เทคนิค

สรุปผลงานโดยย่อ : นำเทคนิคการสื่อสาร SBAR มาประยุกต์ใช้ในการรับส่งเวร

ชื่อและที่อยู่องค์กร :พยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลแม่ลาน้อย

เป้าหมาย: เพื่อลดอุบัติการณ์ความผิดพลาดในขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยเนื่องจากการรับส่งข้อมูลระหว่างเวรไม่มีประสิทธิภาพ และมีแนวทางในการรับส่งเวร ที่ปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

ปัญหาและสาเหตุ: จากการปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยในพบว่าการรับส่งเวรในรูปแบบเดิมใช้ระยะเวลาในการรับ-ส่งเวรนาน ส่งต่อข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือคลาดเคลื่อน สูญเสียเวลาทำงาน เกิดความล่าช้าในการทำงาน และการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ผู้ป่วยอาจต้องนอนโรงพยาบาลนานขึ้นจากความผิดพลาดของข้อมูลการรักษา จึงมีการพัฒนารูปแบบการรับ-ส่งเวรของพยาบาล โดยการประยุกต์ใช้เทคนิคการสื่อสาร SBAR ให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเพิ่มคุณภาพในการดูแลผู้ป่วย อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย ประทับใจบริการ ช่วยลดอุบัติการณ์ความเสี่ยงที่เกิดจากการรับส่งข้อมูลระหว่างเวรไม่ครบถ้วน และลดระยะเวลาในการรับส่งเวร ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

กิจกรรมการพัฒนา:

1. มีการประชุมระดมสมอง วิเคราะห์หาสาเหตุ
2. มีการวางแผนแก้ไขปัญหาร่วมกัน
3. วางระบบการการรับ-ส่งเวร โดยมีการกำหนดขั้นตอนในการรับส่งเวร ตั้งแต่การเตรียมตัวก่อนส่งเวร ขณะรับเวรและหลังรับเวร
4. นำเทคนิคการสื่อสาร SBAR มาใช้ในการรับส่งเวร จัดทำแบบบันทึกการรับส่งเวร ที่ชัดเจน
5. ตรวจสอบ เพื่อประเมินผลการรับส่งเวร ในการหาโอกาสพัฒนา

การวัดผลและผลการเปลี่ยนแปลง :

ในปี 2559 มีอุบัติการณ์ความเสี่ยงจากการส่งข้อมูลระหว่างเวรไม่ครอบคลุม ครบถ้วน จำนวน 16 ครั้ง หลังการพัฒนา อุบัติการณ์ความเสี่ยงลดลงเหลือ 5 ครั้ง ทำให้เวรดึกได้ลงเวรเร็วขึ้น เวรเช้าเริ่มงานได้เร็วกว่าเดิม มีเวลา Quick round และ ทำC3THER แต่ยังต้องมีการปรับปรุงขั้นตอนการรับส่งเวรและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย(อุบัติการณ์ความเสี่ยง เป็น 0 ครั้ง)

บทเรียนที่ได้รับ : มีการปรับปรุงระบบการรับส่งเวรให้ครอบคลุมทั้งด้านบุคลากร ข้อมูลการสื่อสาร และเครื่องมือการจดบันทึก ทำให้มีมาตรฐานการรับ-ส่งเวรเป็นแนวทางเดียวกัน