

ชื่อผลงาน การพัฒนาการดูแลด้วยรักสัมผัสด้วยใจโดยระบบการพยาบาลแบบข้างเตียง
(Transforming Care At Bedside: TCAB)

ชื่อเจ้าของผลงาน น.ส.สุภาณี สิทธิสาร พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หน่วยงาน หอผู้ป่วยพิเศษ 45ปีชั้น 1-3

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บต่างๆตามมา ผู้รับบริการต่างมีความคาดหวังในระบบบริการพยาบาลที่ค่อนข้างสูง รวมทั้งนโยบายและทิศทางการบริการที่เน้นคุณภาพ สาเหตุดังกล่าวจึงส่งผลให้มีความจำเป็นเพื่อพัฒนาระบบบริการการพยาบาลในการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ หอผู้ป่วยพิเศษ45ปีชั้น1-3 รับผู้ป่วยอายุรกรรม อัตราการครองเตียง 88.56% ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเรื้อรัง มีความต้องการบริการพยาบาลที่สูงเนื่องเป็นหอพิเศษ ดังนั้นทีมพยาบาลจึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยแบบข้างเตียง (Transforming Care At Bedside: TCAB) เพื่อตอบสนองความต้องการผู้ป่วย โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อใช้ระบบการพยาบาลแบบข้างเตียง
2. เพื่อลดอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
3. เพื่อเพิ่มผลลัพธ์ทางคลินิก
4. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพ

การใช้หลักฐานเชิงประจักษ์

สถาบันพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพ (The Institute of healthcare Improvement: IHI) ร่วมกับมูลนิธิ Robert Wood Johnson Foundation: RWJF) การพัฒนาTCAB ประกอบด้วยหลัก 4 ประการคือ

- 1) ความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ
- 2) ความสุขในการทำงานของทีมดูแล
- 3) ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
- 4) เพิ่มคุณค่าการดูแล

วิธีดำเนินการ

ใช้วงจรพัฒนาคุณภาพDeming Cycle โดยกระบวนการPDSA

1. ออกแบบระบบการพยาบาลแบบข้างเตียง
2. ทำตามระบบโดยสำรวจความต้องการผู้รับบริการผ่านแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ บอร์ดWhiteboardในห้องผู้ป่วย เพื่อค้นหา voice
3. เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล
4. แก้ไข ปรับปรุงพัฒนาระบบการพยาบาล

ตัวอย่างการพัฒนา

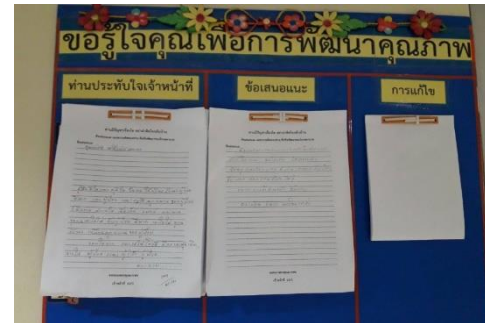
การพัฒนา: Safe and reliable Care

- safety rounds
- rapid response teams
- medication reconciliation (การประสานรายการยา)

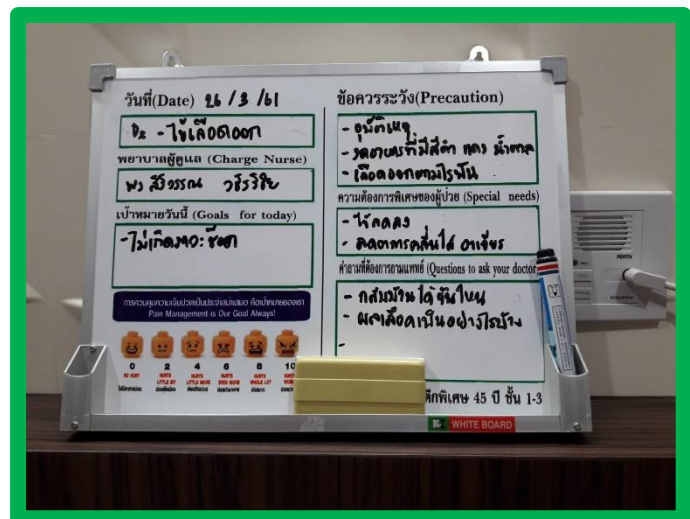


การพัฒนา: Patient Centered Care

- Whiteboards กระดาน
- care maps
- patient education materials
- bedside



Whiteboard : กระดานสื่อสารด้วยใจ



การพัฒนา Value-Added Care Processes

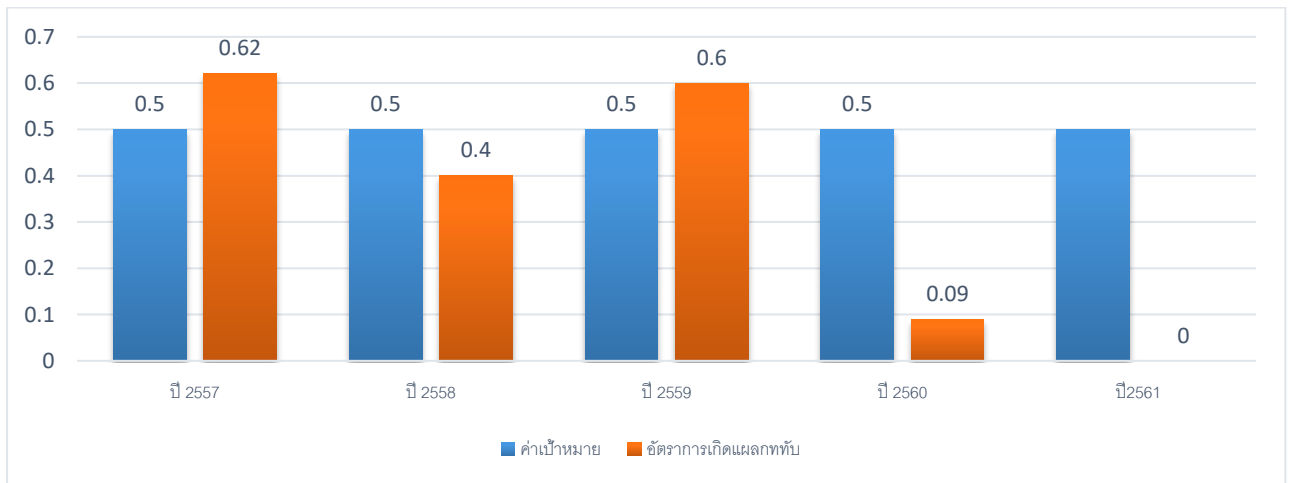


การรับส่งเวร(Lean management) โดยใช้SBAR

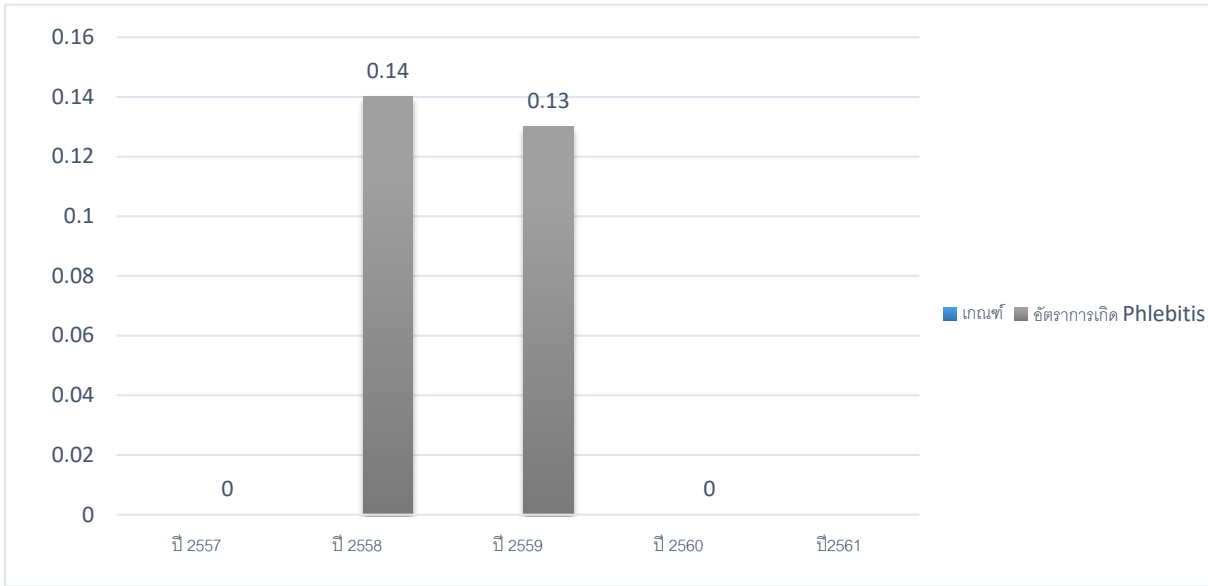


ผลการดำเนินการ

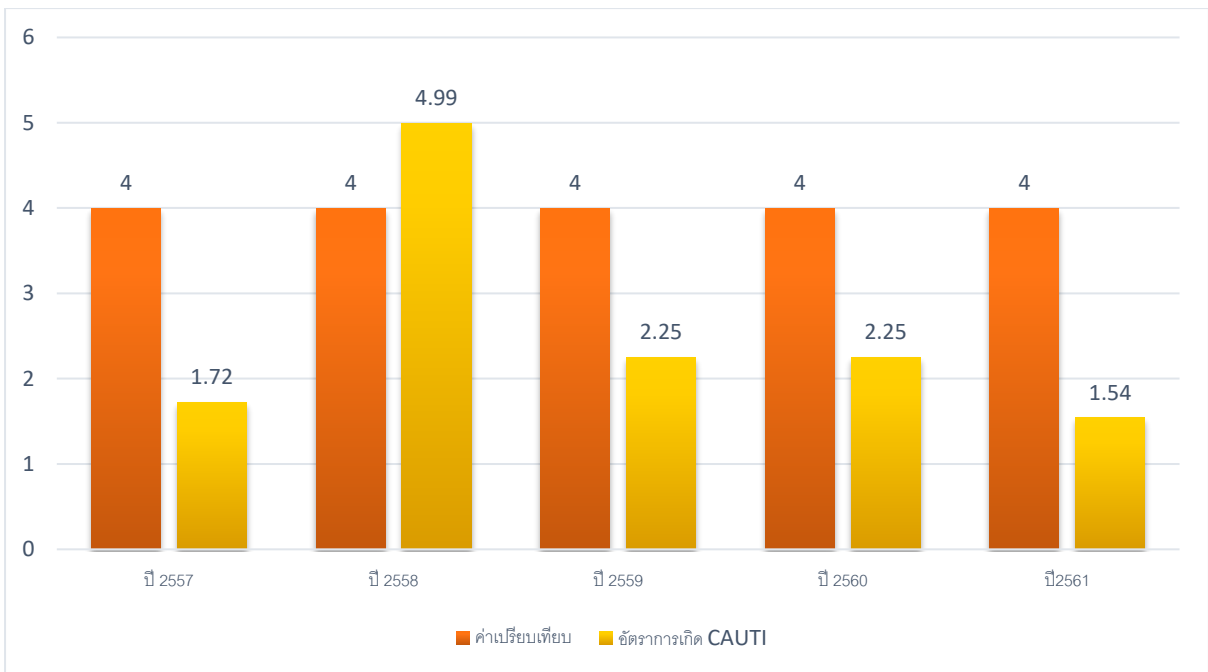
อัตราการเกิดแผลกดทับ ระดับ 2-4



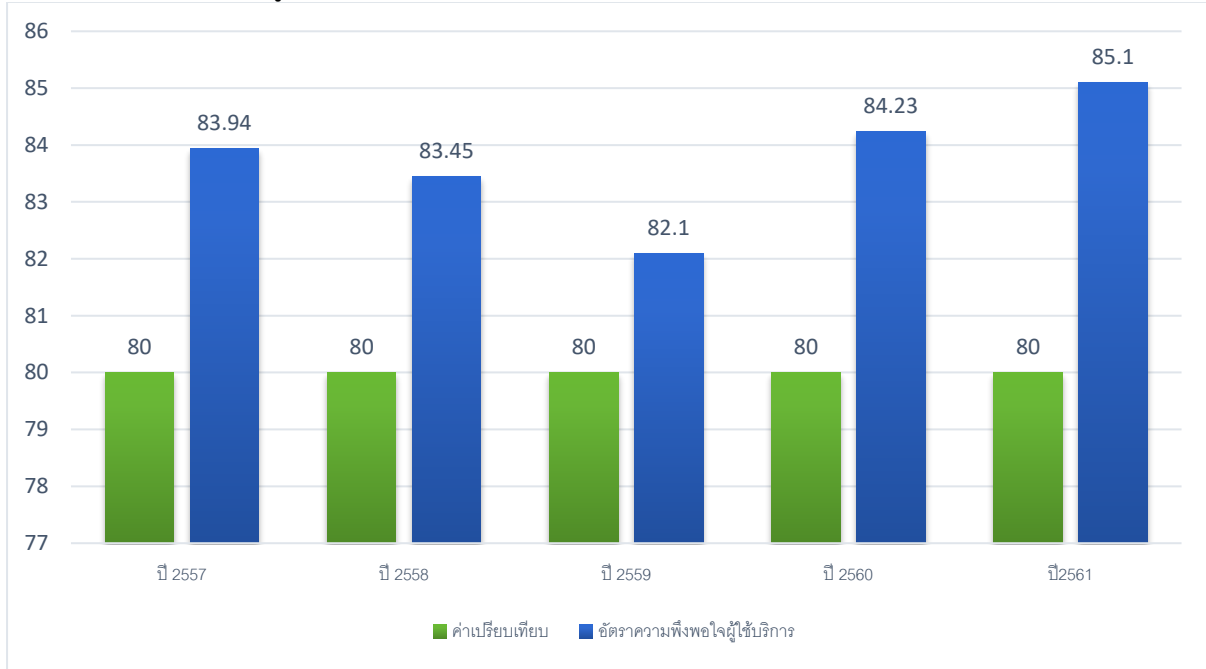
อัตราการเกิดหลอดเลือดดำอักเสบจากการให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำ (Phlebitis)



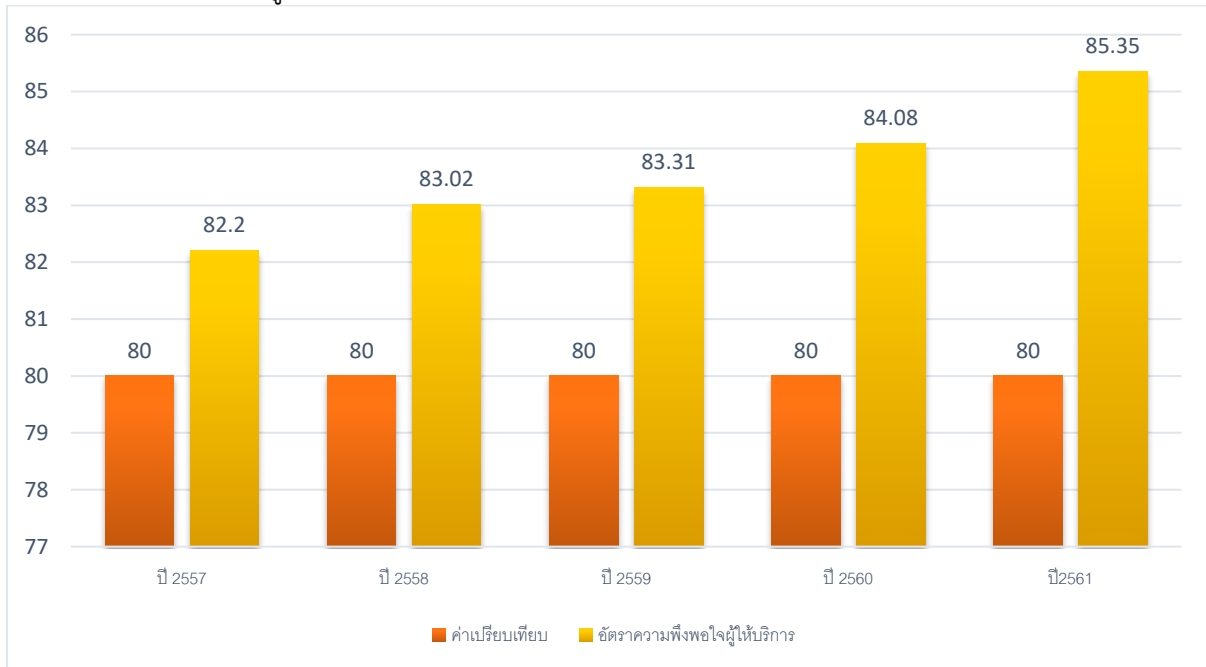
อัตราการติดเชื้อในทางเดินปัสสาวะจากการคาสายสวนปัสสาวะ(CAUTI)



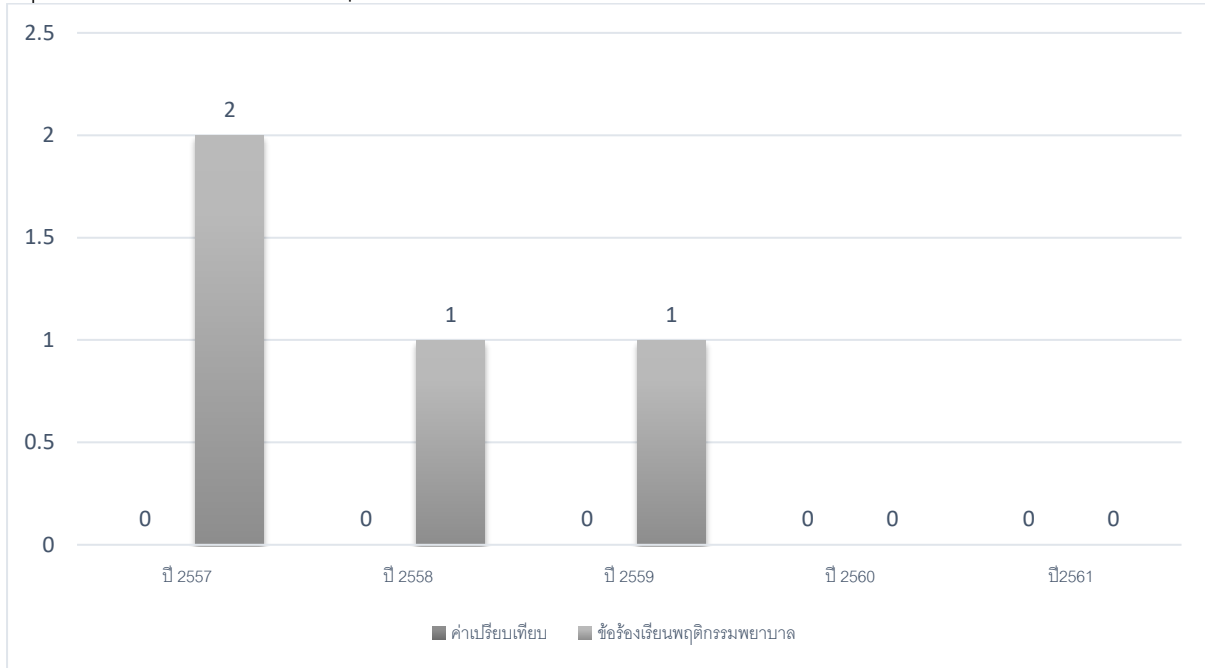
อัตราความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



อัตราความพึงพอใจของผู้ให้บริการ



อุบัติการณ์ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ



การนำไปใช้

การดูแลผู้ป่วยข้างเตียงทำให้พยาบาลทุกคนสามารถใช้ความคิดอิสระในการดูแลผู้ป่วย โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางการพยาบาลที่เพิ่มมากขึ้น สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความสุขปรับระบบการมอบหมายงานแบบพยาบาลเจ้าของไข้ มีการนำระบบLEAN มาใช้