

การปฏิรูปดูแลผู้ป่วยข้างเตียงใน โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

Transforming Care At the Bedside (TCAB) in Samitivej Sukhumvit Hospital

นำเสนองานวิจัยโดย ○

นิพนธ์ อภิวชิระศักดิ์

ผู้จัดการแผนกผู้ป่วยวิกฤต ○

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท



โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

30th ANNIVERSARY
สมิติเวช
SAMITIVAJ



Samitivej... *We Care*



วิสัยทัศน์: Vision

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำของโรงพยาบาลระดับแนวหน้าของประเทศไทยที่ให้บริการทางการแพทย์ที่ครบวงจร ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดย**มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง** ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและจริยธรรม เพื่อเป็นที่ยอมรับและ**เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้มารับบริการ แพทย์ บุคลากร ผู้ถือหุ้นและชุมชน**



พันธกิจ: Mission

- ❖ ให้โรงพยาบาลมีบริการทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพและมาตรฐานระดับสากลแบบครบวงจร ในสาขาที่กำหนด
- ❖ ให้บริการที่มีคุณภาพสูงด้วยราคาที่เหมาะสม เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ
- ❖ เป็นศูนย์รวมในการให้บริการทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพสูงด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีจริยธรรมเพื่อสนองต่อความต้องการของชุมชนในทุกระดับกลุ่มที่กำหนด ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- ❖ มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องในทุกสาขา เพื่อคงไว้ซึ่งบริการที่มีคุณภาพและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ



Core Value



S-A-M-I-T-I-V-E-J

S = Safety and Quality

A = Attention and Care

M = Mastery

I = Innovation

T = Teamwork of Excellence

I = Integrity

V = Value Human Life

E = Empathy

J = Join to the World



ปัญหาคืออะไร



ผู้รับบริการมีความรู้

ผู้รับบริการเข้าถึงง่าย

การฟ้องร้องสูง

เทคโนโลยีซับซ้อน

อัตราค่าลงไม่พอ

ความซับซ้อนของโรค

เศรษฐกิจตกต่ำ

เกิดความผิดพลาดง่าย





ทำไมต้องทำ ?



Quality = งานหลัก

หยุดนิ่ง = ถอยหลัง

บทบาทพยาบาล

Burn out



Innovation = นวัตกรรม

ทำอย่างไร



☀️ลดภาระงาน → Lean

☀️ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม

→ Brain storming

☀️คุณภาพและความปลอดภัย

→ Quality & Safety improvement
(HA, JCI standard)

☀️ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ → Staff satisfaction

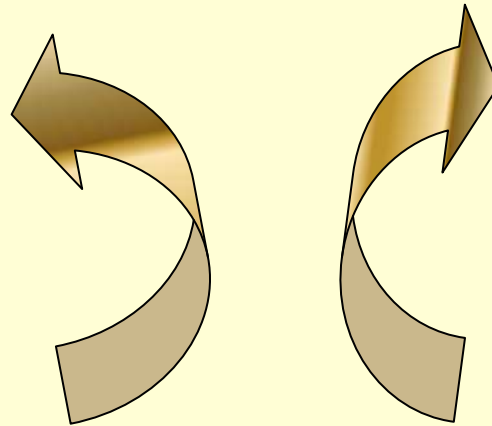


Transforming Care At the Bedside

(TCAB)



Enhance the quality
of patient care &
service

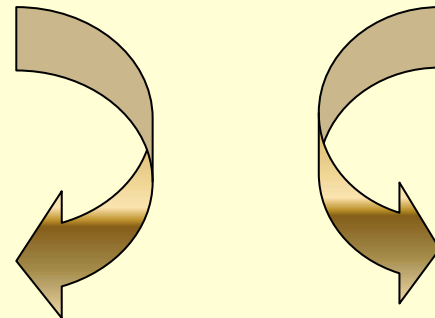


Improve staff
retention

IHI & RWJF

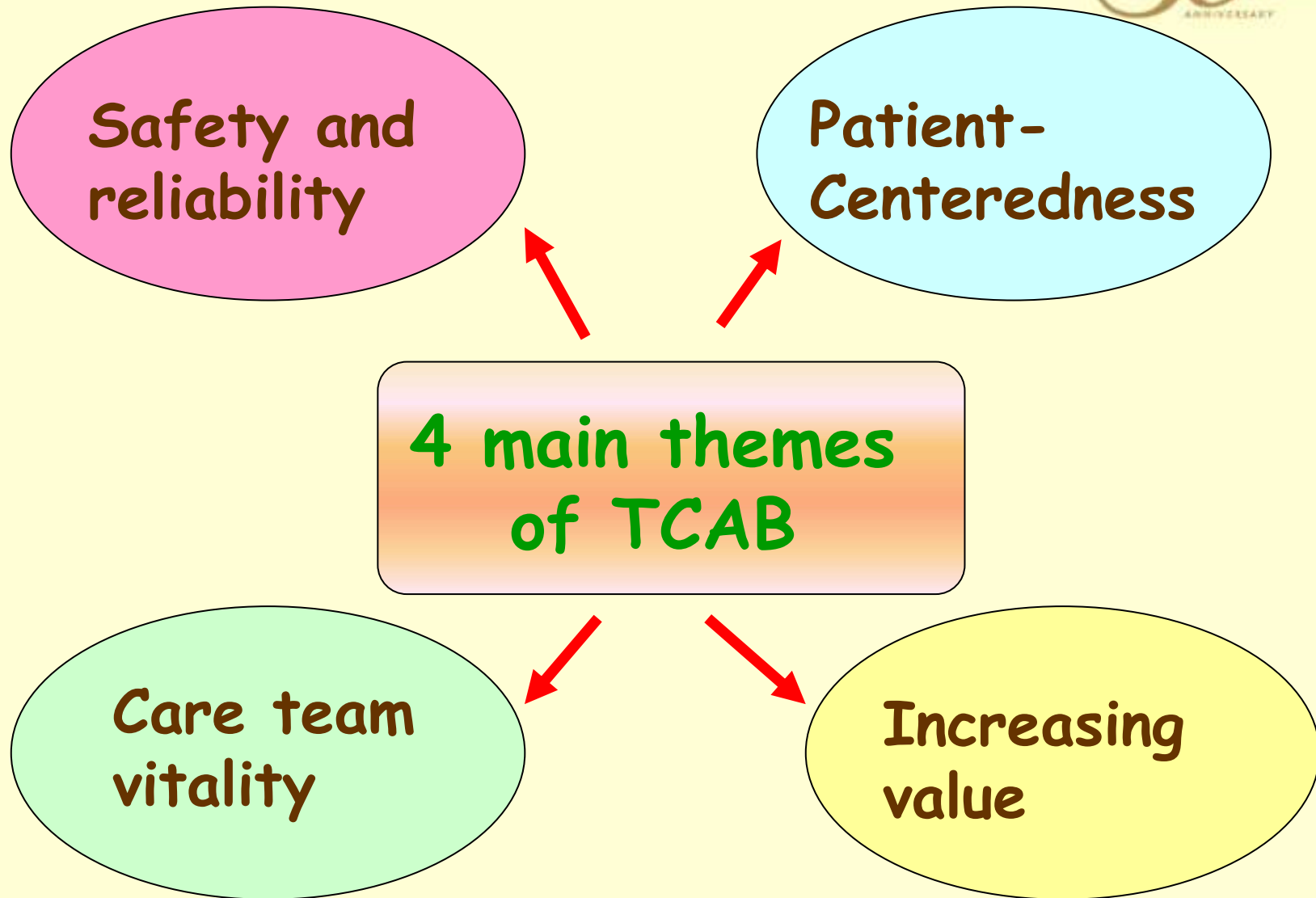
Transforming Care At the Bedside (TCAB)

Create more effective
care teams



Improve patient &
staff satisfaction





TCAB in Samitivej Sukhumvit Hospital



วัตถุประสงค์


เพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย ให้เกิด
ความปลอดภัยและเพิ่มคุณค่าการดูแล โดย
เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และทีมการดูแล
มีความสุข



Supporter

 Executive

 NSO

 Team



หลักสำคัญ



 **Brainstroming**

 **Lean**

 **Quality & Safety**

 **Staff satisfaction**



Brain storming



การประชุม TCAB 11 December 2008



ผู้จัดการฝ่ายการพยาบาล
เปิดการอบรม



วิทยากรดำเนินการ
ฝึกอบรม

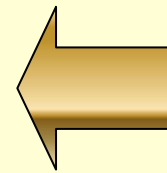
การประชุม TCAB 11 December 2008



บทบาทกระบวนการทำงาน



การประชุม TCAB 11 December 2008



นำเสนอผลการวิเคราะห์



Bedside care

Order

Monitor

Document



Support

Coordinate



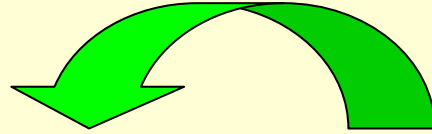
การประชุม TCAB 12 December 2008



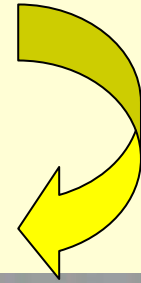
Brain storming: Project



การประชุม TCAB 12 December 2008



นำเสนอผลงาน

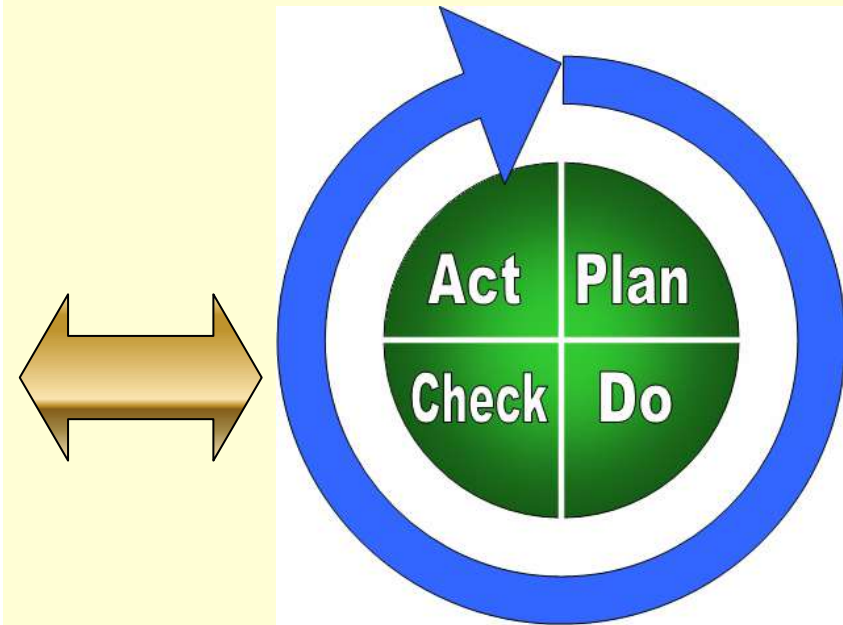


8 project of TCAB in ICU of
samitivej sukhumvit hospital



โครงการ TCAB ในหอผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

1. โครงการความปลอดภัยใกล้ตัว ตั้งสติก่อนสตาร์ท
2. โครงการสิ่งหนึ่ง สิ่งเดียวที่ต้องรักษา
3. โครงการ Open heart
4. โครงการเพื่อนช่วยเพื่อน
5. โครงการป้ายสื่อสาร หัวใจเดียวกัน
6. โครงการรับไหม หัวใจไม่จำหว่
7. โครงการ Nurse's note กิ่งสำเร็จรูป
8. โครงการโอมเพียง หายไป



คู่มือการปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยข้างเตียง
ในหอผู้ป่วยวิกฤตแบบทีแคบ
Transforming Care
At the Bedside
(TCAB)



Samitivej TCAB Booklet



Safety and reliability



6

Samitivej สุขุมวิท
SAMITIVJEJ SUKUMVIT

โครงการความปลอดภัยใกล้ตัว ตั้งสติก่อนสตาร์ท (Safety and reliability)

วัตถุประสงค์
ลดอัตราการเกิดความผิดพลาดจากการบริหารยาของพยาบาล

วิธีดำเนินการ

อย่าลืม!

- ให้ยาทันทีหลังเตรียมยา
- High alert drug ต้อง double check อย่างจริงจัง
- เว้นยา check order ก่อน Print med sheet ทุกครั้ง
- เวรตึก double check order โดย member และ In charge

7

Samitivej สุขุมวิท
SAMITIVJEJ SUKUMVIT

โครงการสิ่งหนึ่งที่ต้องรักษา (Safety and reliability)

วัตถุประสงค์

- เพื่อป้องกันการเสื่อมหลุดของท่อและสายต่างๆ
- ลดภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นจากท่อและสายต่างๆ เสื่อมหลุด

วิธีดำเนินการ

- Check ตำแหน่งของท่อและสายต่างๆ ทุกครั้งหลังรับเวส
- บันทึกใน Nurse's note และ Vital sign ว่ารับเวส On ET No... ตำแหน่ง... ในทุกเวส
- ขออนุญาตผู้ป่วยและญาติเมื่อผูกมือ เนื่องจากจำเป็น
- เวรตึก Check และเปลี่ยน plaster ปิด ET tube, NG tube และสายต่างๆ
- เปลี่ยน plaster ปิด ET tube, NG tube และสายต่างๆ ทุกครั้งเมื่อสลับเวส
- ส่งเวรเรื่องความเสียหายที่อาจเกิดท่อและสายเสื่อมหลุด





สิ่งหนึ่งสิ่งเดียวที่
ต้องรักษา

Care team vitality



โครงการ Open heart (Care team vitality)

วัตถุประสงค์

1. สร้างสัมพันธ์ภาพในทีมการพยาบาล
2. ค้นหาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน
3. ส่งเสริมวัฒนธรรมไทย

วิธีดำเนินการ

1. ทักทาย ชิงกันและกัน
และทุกครั้งขึ้นเวร โดยการไหว้
หรือกล่าวสวัสดิ์

2. จัดกล่องระบายความรู้สึก
และปัญหาในการทำงาน

3. ผู้จัดการแผนกเป็นผู้เปิดอ่าน
ทุกอาทิตย์

4. สรุปปัญหาในทีประชุม ward
โดยผู้จัดการและผู้จัดการแผนก

โครงการเพื่อนช่วยเพื่อน (Care team vitality)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาความรู้ในการทำงาน
2. สร้างความมั่นใจในการทำงาน
3. เป็นประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย
4. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสนับสนุนความเป็นผู้นำ

วิธีดำเนินการ

1. รวบรวมความต้องการในการอบรมสั้นๆ โดยผ่านบอร์ดการบอกเล่า
และแจ้งที่ผู้จัดการแผนก
2. ฝึกอบรม 20 นาทีก่อนขึ้นเวรผู้จัดการแผนกพูดคุยเกี่ยวกับสิ่งน่ารู้ในห้อง
break ในบรรยากาศสบายๆ หรือที่คานันเตอร์ตามความเหมาะสม
3. กิจกรรมพี่สอนน้องหรือเพื่อนช่วยเพื่อน ทุก 1 อาทิตย์ (ทุกวันพุธ) เวลา
14.15-14.30 น. ฝึกอบรมประมาณ 15 นาที
4. วิทยากรเป็นบุคลากรในหน่วยงานเอง เช่น รุ่นพี่ RN 3, ผู้ที่ไปรับการ
อบรมจากภายนอก หรือผู้ที่ได้รับทราบข่าวสารต่างๆ
5. สรุปเนื้อหาที่อบรม



เพื่อนช่วยเพื่อน



Patient-Centeredness



โครงการป้ายสื่อสาร... หัวใจเดียวกัน (Patient-Centeredness)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีการวางแผนร่วมกันดูแลผู้ป่วยให้ครอบคลุมตามหลัก Holistic care
2. เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและเหมาะสม
3. เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติได้รับการพยาบาลได้ตรงตามความต้องการของผู้ป่วยและญาติ
4. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารของผู้ป่วยกับการพยาบาล

วิธีดำเนินการ

1. จัดทำป้ายสื่อสารในห้องผู้ป่วย
2. บันทึกกิจกรรมประจำวันที่ทำเป็นประจำของผู้ป่วยในแต่ละวัน เช่น งดน้ำงดอาหารทางปาก บ่งถ่ายอีวันละ 3 ครั้งๆละ 1 ชั่วโมง
3. เปิดโอกาสให้ญาติมีส่วนร่วมในการบอกความต้องการของผู้ป่วยและญาติ เช่น อุณหภูมิในห้องที่ต้องการ, เปิดเพลง, เปิดทีวี, ใด้ยินไม่ชัดเจน ให้พูดเสียงดัง, สิ่งที่ชอบและไม่ชอบ
4. บันทึกชื่อพยาบาลประจำห้อง

โครงการรับใหม่... หัวใจ...ไม่จำเทว (Patient-Centeredness)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยโดยยึดหลัก Holistic care
2. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติ
3. ลดผลกระทบทางด้านจิตใจของผู้ป่วยและญาติเนื่องจากต้องย้ายเข้าพักรักษาใน ICU
4. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยหลังรับย้ายเข้า ICU
5. มีการวางแผนการพยาบาลเพื่อให้การดูแลผู้ป่วย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการ

1. จัดเตรียมแผนรับ, ราคาค่าห้อง, ชุดเอกสารรับใหม่เตรียมไว้ในห้องทุกห้องที่เตรียมรับใหม่
2. จัดทำนามบัตรแผนกผู้ป่วยวิกฤต เพื่อสะดวกสำหรับญาติในการติดต่อ
3. แบ่งหน้าที่บุคลากรที่ช่วยรับใหม่ให้ชัดเจน ดังนี้
 - 3.1. พยาบาลเจ้าของห้อง
 - ประเมินผู้ป่วยแรกรับ เช่น Vital sign ประเมินสภาพร่างกาย จัดใจ
 - ให้การพยาบาลผู้ป่วยข้างเคียง
 - แนะนำผู้ป่วย เช่น อุปกรณ์ ICU เพียง ออก และการปฏิบัติตัวขณะผู้ป่วยอยู่ ICU รวมทั้งการดูแลรักษาที่ได้รับ
 - ติดต่อประสานงานกับแพทย์ เช่นการรายงานอาการ
 - บันทึกเอกสารทางการพยาบาล



ป้ายสื่อสาร...หัวใจเดียวกัน

รับใหม่...
หัวใจ....ไม่
ว่าแห้ว





**Multidisciplinary
team**



Increasing value

13

สมิติเวช สุขุมวิท
SAMITIVAJ SUKHUMVIT

โครงการ Nurse's note ที่สำเร็จรูป (Increasing value)

วัตถุประสงค์

ลดระยะเวลาในการเขียน Nurse's note

วิธีดำเนินการ

1. จัดทำ Nurse's note ให้เป็นแบบฟอร์ม ให้สอดคล้องกับปัญหาทางการพยาบาลที่พบบ่อย
2. Nurse's note สามารถ Print จากคอมพิวเตอร์
3. พยาบาลประเมินผู้ป่วยและนำแบบฟอร์มที่เป็นปัญหาทางการพยาบาลมาเพื่อประเมินทุกวัน
4. ถ้าพบปัญหาอื่นๆ และมี Intervention อื่นๆ ให้เพิ่มเติม
5. มีการประเมินผลการใช้การพยาบาลในทุกแนว

14

สมิติเวช สุขุมวิท
SAMITIVAJ SUKHUMVIT

โครงการโอมเพียง หายไป (Increasing value)

วัตถุประสงค์

เพื่อลดระยะเวลาในการบันทึกเอกสาร

วิธีดำเนินการ

1. ยกเลิกการใช้ใบทบทวนรับใหม่
2. ลงบันทึกใน Intensive Care Nurse's note แกร็บ โดยกำหนดกรณบันทึกรายละเอียดใหม่ดังนี้
 - Known case, Diagnosis
 - CC, PI, วันที่และเวลา Admit , รับผู้ป่วยจาก, การรักษาที่ได้รับก่อนย้ายมา ICU
 - เหตุผลการย้ายลง ICU หรือกรณี Post-op ให้ระบุรายละเอียดของการผ่าตัด แพทย์ผ่าตัด, แพทย์วิสัญญี, ลักษณ-แผลผ่าตัด, EBL
 - อาการแรกเริ่มใน ICU, สิ่งที่ต้องระวัง
3. ยกเลิกการบันทึกใบทบทวน Medication error, ในบันทึกการดังสายต่างๆ



Click Nurse's note intelligence

The desktop environment shows a grid of application icons including: My Documents, Change Resolution, MainMenu, Telephone Directory, HP Director, Nurse's note intelligence, My Computer, Check list for rt-PA SVH..., Marketing News, TrakCare, HP Document Viewer, Medtrak SamitXP, My Network Places, Chivawattana, MSDS, Trakcare Lin..., Present ICU SVH, Recycle Bin, Contract, Oracle for Doctor, X-ray, DCSC SVH, CODE คู่มือสำหรับ... .xls, CRM, NurseNews, แจ้งซ่อมComputer, InboxLight.htm, Internet Explorer, DoctorNews, Operative Note, Calculator, SVH_Quotati..., JCIA Standards..., Dr Schedule Today, PACS_Image, Nitorn, SVH_Quotation, People Soft, Lab Manual, Phar, Interpreter Name List, Samitivej N50 E-Learning, Capex request form สำหรับ..., Labtrak Samitivej, RFID, HP Image Zone, Medtrak Samitivej.

In the top right corner, there is a login box with the following text:

ชื่อเครื่อง	SVH-ICU19
ไอพี	10.21.8.101

The central advertisement features a man with his arms raised in a park-like setting. The text in the advertisement includes:

- Certified International Standards +
- Technology for Life +
- Total Samitivej Experience +
- Unified Communications +
- Hospital without Walls

Below the image, it says: **Healthcare Revolution** นวัตกรรมดูแลสุขภาพ

At the bottom of the advertisement, it lists: **0-2711-8181**, www.samitivejhospitals.com, and the 30th anniversary logo.

The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, system tray icons, and open applications: Microsoft PowerPoint - [s...], HMA 2009, and HMA 2009-TCAB in Smiti... The system clock shows 17:18.



Increasing value

Microsoft Excel - NURSES' NOTE กิ่งสำหรับ TCAB (เริ่ม 12 Jan 09). xls

Appendix (NANDA's Domains, Classes and Diagnose)

NO.	Domain	Class	NO.	Diagnose
1	Health promotion	1.1. Health awareness		
		1.2. Health management		
2	Nutrition	2.1. Ingestion	2.1.1	เสี่ยงต่อภาวะขาดสารอาหาร
		2.2. Digestion		
		2.3. Absorption		
		2.4. Metabolism	2.4.1	เสี่ยงต่อการเกิดภาวะไม่สมดุลของสารน้ำและสาร Electrolyte ในร่างกาย
			2.4.2	เสี่ยงต่อภาวะ Hypo-Hyperglycemia จากความผิดปกติของการเผาผลาญสารอาหาร
	2.5. Hydration	2.5.1	เสี่ยงต่อภาวะช็อคเนื่องจากการพร่องสารเหลวในร่างกาย	
		2.5.2	ภาวะน้ำเกิน	
		3.1. Urinary system	3.1.1	ผู้ป่วยมีภาวะ Renal insufficiency
		3.2. Gastrointestinal system	3.2.1	แบบแผนการขับถ่ายเปลี่ยนแปลง : ท้องผูกเนื่องจากการนอนพักบนเตียง / ต้องถ่ายบนเตียง

Click เพื่อ Print Nurse's note

Appendix / Format Nurse's note / Format for evaluation / 2.1.1 / 2.4.1 / 2.4.2 / 2.5.1 / 2.5.2 / 3.1.1 / 3.2.1 / 3.2.2 / 3.2.3 / 3.4.1 / 4.1.1 / 4.2.1 / 4.2.2

Increasing value



Microsoft Excel - NURSES' NOTE กิ่งสำเร็จรูป TCAB (เริ่ม 12 Jan 09).xls


File Edit View Insert Format Tools Data Window Help

Type a question for help

100% Arial 10 B I U

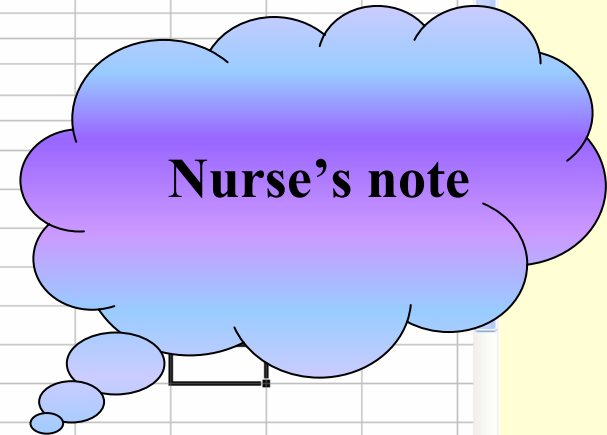
Reply with Changes... End Review...

J13

1	 โรงพยาบาลสมิติเวช SAMITIVJEJ HOSPITALS		Name _____	Age _____	Page _____
2			HN _____	Room _____	Ward _____
3			Attending Staff _____		
4	NURSES' NOTES FORM				
5					
6					
7	Date/Shift	Problem/Needs	Nursing Intervention	Priority	Evaluation
8		ข้อวินิจฉัย	วัตถุประสงค์		
9	<input type="checkbox"/> เสี่ยงต่ออันตรายจาก	<input type="checkbox"/> อุณหภูมิร่างกายอยู่ในเกณฑ์ปกติ		N D E	
10	<input type="checkbox"/> การติดเชื้อในร่างกาย	<input type="checkbox"/> ไม่มีอาการติดเชื้อในร่างกาย			
11					
12	กิจกรรมการพยาบาล				
13			- Check VS q.....hr		
14			- Tepid Sponge		
15	ข้อมูลสนับสนุน		- ดูแลให้ยาใส่.....		
16	[] On-ET tube			
17	[] มีไข้สูง		ตามแผนการรักษา		
18	[] On catheter.....		- ดูแลให้ได้รับสารน้ำทางหลอดเลือด		
19				
20	[] ผลตรวจทางห้อง		- Force Oral Fluid		
21	ปฏิบัติการ.....		- ดูแล Hygiene Care		
22			- สังเกตลักษณะของแผล และทำความสะอาด		
23				
			สะอาดแผลเมื่อห่มหรือตามความจำเป็น		

Ready

start Presentation 1 TCAB... TCAB IICC Award 1... งาน present โดงทาง Increasing ... Microsoft Excel - NU... 10:13 PM



ประชุมกลุ่มประจำสัปดาห์



ประเมินผลการทดลอง



Samitivej... *We Care*



Staff satisfaction

ก่อน TCAB

หลัง TCAB

11 Jan 2009

10 Feb 2009

Mean = 3.49

Mean = 3.86

= 69.8 %

เพิ่มขึ้น 10.3%

= 80.1 %

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพหลังปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยข้างเตียงสูงกว่าก่อนปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยข้างเตียงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Customer satisfaction



ก่อน TCAB

หลัง TCAB

Jan-Feb 2008

Jan-Feb 2009

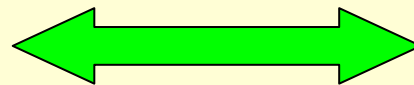
Mean = 3.9

Mean = 4.5

= 78 %

เพิ่มขึ้น 12 %

= 90 %



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังปฏิบัติการดูแลผู้ป่วย
ข้างเตียงสูงกว่าก่อนปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยข้างเตียงอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05



สายหรือท่อต่างๆเดือนหยุด

ก่อน TCAB

หลัง TCAB

12 Jan - 8 Feb 2008

= 17.63 ครั้งต่อ 1000 วันนอน

12 Jan - 8 Feb 2009

= 9.87 ครั้งต่อ 1000 วันนอน

สรุปสายหรือท่อเดือนหยุด ลดลง 45.26 %



Medication error



ก่อน TCAB

หลัง TCAB

12 Jan - 8 Feb 2008

12 Jan - 8 Feb 2009

= 5.04 ครั้งต่อ 1000 วันนอน

= 0 ครั้งต่อ 1000 วันนอน

สรุป Medication error ลดลง 100%





30th ANNIVERSARY
สมิติเวช
SAMITVEJ

Happiness



More success factor



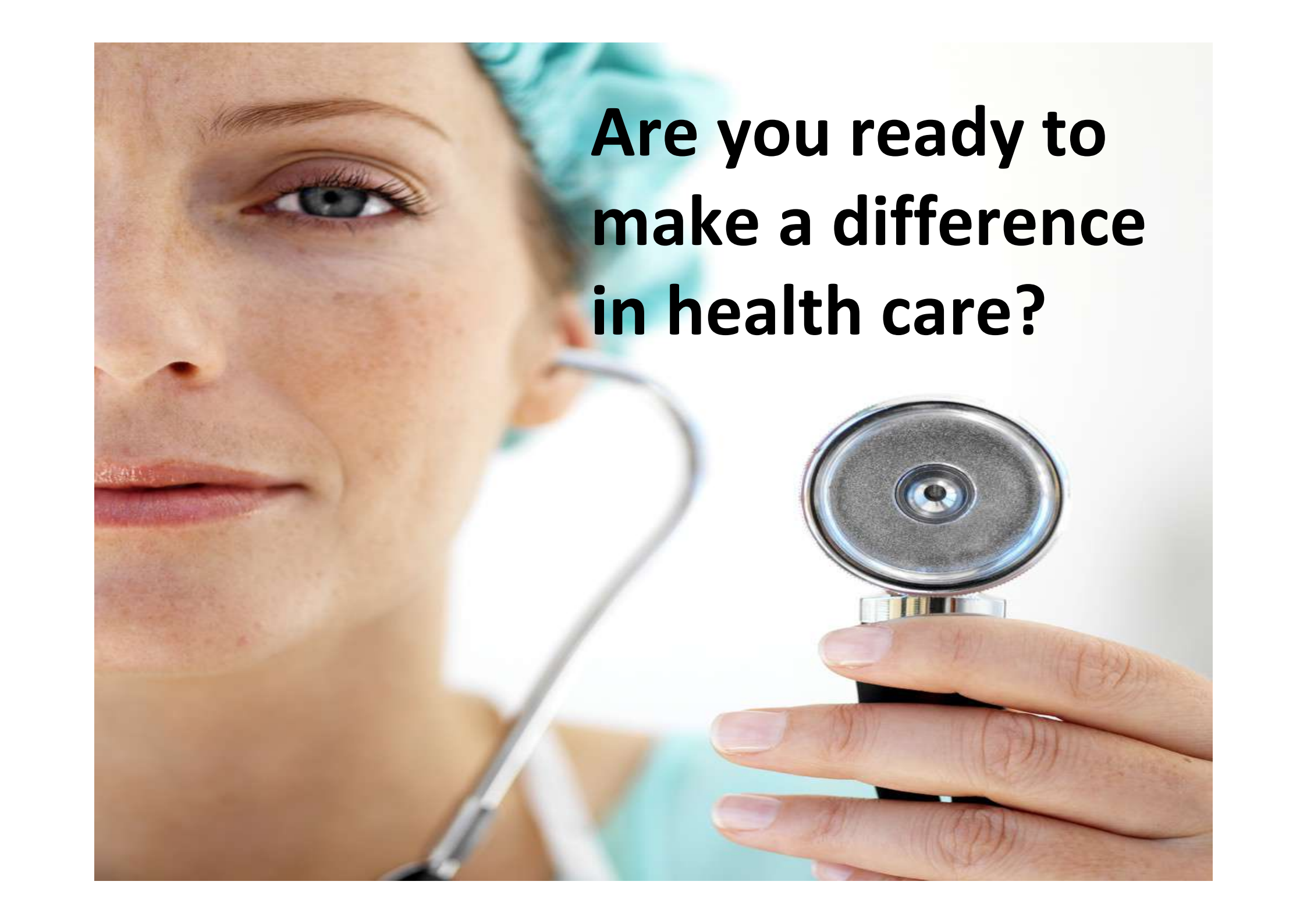
ผู้บริหารสนับสนุน

Team

ค้นคว้า

ตั้งใจ





**Are you ready to
make a difference
in health care?**



*THANK YOU FOR YOUR
ATTENTION*