

การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากงานประจำสู่งานวิจัย (R2R) ครั้งที่ 8

“R2R สร้างสรรค์ สู่การเปลี่ยนแปลง”

วันพฤหัสบดีที่ 23 กรกฎาคม 2558

ณ ชั้น 2 อาคารศูนย์การประชุมอิมแพ็ค ฟอรั่ม เมืองทองธานี

แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผลงาน R2R ดีเด่น เรื่อง “สรรหาโจทย์ R2R การพยาบาล ยาและ Lab”

เวลา 09.00 – 10.30 น. ห้อง Sapphire 205

พิชญดา ดาทวี

สังกัด โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี

วิทยากร	รศ.ดร.ภก. ปราโมทย์ ตระกูลเพียรกิจ	สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล (ประเทศไทย)
	ผศ.พญ.บุษณี ประทุมวินิจ	คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
	คุณจันทนา นามเทพ	คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
ผู้นำสนทนา	นางสาวเสาวนีย์ เนาวพานิช	คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

บทนำ : การทำงานในโรงพยาบาลต้องมีการเชื่อมโยงกันตั้งสายพานที่ต้องเชื่อมต่อกัน วิ่งไปในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้งานราบรื่นและสำเร็จ ดังเช่น การทำงานของพยาบาลกับห้องยาและห้อง Lab ต้องมีการทำงานด้วยกันตลอดเวลา มาดูกันว่าในการทำงานนั้นแต่ละหน่วยงานมีแนวทางการทำงานอย่างไรที่ทำงานเกิดความราบรื่น และได้มาตรฐาน

เนื้อหา : คุณจันทนา นามเทพ กล่าวว่

การทำงานของพยาบาล ได้มีโอกาสดูวิถีโอของต่างประเทศเรื่องหนึ่ง ประทับใจมาก เพราะในวิถีโอ มีเนื้อหาการทำงานของพยาบาล ซึ่งจะดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยอยู่ตลอดเวลา มีน้ำใจต่อกันระหว่างผู้ป่วยและพยาบาล ดูแล้วมีความภาคภูมิใจในวิชาชีพ ซึ่งช่วยเหลือเลี้ยงคนทำงานได้ดีมาก

งานของพยาบาลในหนึ่งวันนั้นหนักมาก เช่น การยกผู้ป่วยคิดเป็นประมาณ 18,000 ตัน ต้องเดินประมาณ 4 ไมล์ต่อวัน และยังต้องบันทึกเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานของการพยาบาลที่มีการกำหนดตัวชี้วัด ว่าผู้ป่วยต้องปลอดภัยทั้งร่างกายและจิตใจ ไม่ทุกข์ทรมาน แต่ด้วยบริบทของพยาบาลที่มีผู้ป่วยจำนวนมาก ความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคนก็มากตามไปด้วย ดังนั้นสภาการพยาบาลจึงได้กำหนดมาตรฐานการดูแลออกมาเป็น 7 Aspects of care ได้แก่

1. Assessment คือ การประเมินผู้ป่วยเพื่อการวางแผนให้การพยาบาลเพื่อสอดคล้องกับการรักษา
2. Symptom distress management คือ การจัดการอาการรบกวนต่างๆ เช่น ความปวด
3. Safety คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานเพื่อให้อุบัติการณ์เกิดความปลอดภัย และมีอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน
4. Disease specific clinical risk คือ การเฝ้าระวังความเสี่ยงเฉพาะโรค
5. Continuing of care คือ การดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องได้มาตรฐาน
6. Empowerment คือ การสนับสนุนให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองได้ หรือให้ผู้ดูแลสามารถดูแลผู้ป่วยได้
7. Satisfaction คือ ความพึงพอใจ สัมพันธภาพและความเชื่อมั่นศรัทธาจากผู้ป่วย

การบริหารจัดการเรื่องยาเพื่อป้องกันความผิดพลาด จะดำเนินการตามหลักการให้ยา คือ 8R ได้แก่

1. Right Patient คนที่จะรับยาถูกคน
2. Right Drug ชนิดของยาที่จะให้ถูกต้อง
3. Right Dose ขนาดของยาที่ให้ถูกต้อง
4. Right Route วิธีการให้ถูกต้อง
5. Right Time ให้ยาได้ถูกต้องตามเวลา
6. Right to Refuse/Action บันทึกและรายงานแพทย์เมื่อผู้ป่วยปฏิเสธการรับยาอย่างถูกต้อง
7. Right documentation เอกสารคำสั่งใช้ยาถูกต้อง
8. Right form รูปแบบยาถูกต้อง

ล่าสุดเพิ่มมา R ที่ 9 คือ Right Responseการตอบสนองต่อยาถูกต้อง แม้จะเพิ่มการตรวจสอบก็ยังพบความผิดพลาดอาจต้องมาทบทวนวิธีการว่าแก้ตรงจุดหรือไม่

การบริหารด้านห้อง Lab จะมีการใช้แบบฟอร์ม Checklist ในการตรวจสอบก่อนการเจาะเลือดและการส่ง ซึ่งอาจจะเป็นการเพิ่มงานของพยาบาลแต่เป็นแนวทางในการป้องกันความผิดพลาดได้ การทำงานร่วมกับห้องยาและห้อง Lab ใช้วิธีการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจ เพราะการทำงานร่วมกันจะมีสิ่งสวยงามเกิดขึ้นเสมอ เมื่อรู้จักกันมากขึ้นขอเพียงเข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วน และปรับแนวทางให้ตรงกันงานก็จะราบรื่น

ผศ.พญ.บุษฎี ประทุมวิจิตร กล่าวว่า

การทำงานของห้อง Lab จะมีการรับรองคุณภาพจาก ISO: 15189:2012 และ ISO22870: 2006 ซึ่งระบบนี้จะใช้ประเมินระบบ Point of care test ตามจุดย่อยในหอผู้ป่วยต่างๆ ซึ่งเป็นการดูแลร่วมกันเป็น Multidisciplinary Team

มาตรฐานการจัดการด้านคุณภาพของห้อง Lab มี 15 ข้อ ที่สำคัญได้แก่ การประเมินติดตาม Indicator Quality และมีการตรวจสอบภายในเพื่อควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการตรวจเยี่ยมภายในก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้คุณภาพดีขึ้น ซึ่งการทำ Quality Indicator ส่วนใหญ่จะอยู่ใน Pre-analysis phase ซึ่งระยะนี้ได้แก่

1. Mis identifications errors
2. Test transcription errors
3. Incorrect sample type
4. Incorrect fill level
5. Unsuitable samples for transportation error
6. Contaminate samples
7. Samples haemolysis

การบริหารจัดการด้านวิชาการ ได้แก่

1. Training โดยการประเมินซ้ำว่าสามารถทำได้จริง
2. การดูแลด้านสิ่งแวดล้อมโดยการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น
3. การจัดการด้านเครื่องมือ การใช้เครื่อง
4. การกำหนดวิธีปฏิบัติงาน
5. การกำหนดขั้นตอนในการทดสอบ และการประกันคุณภาพ

การทำงานร่วมกับพยาบาลจะเป็นการทำวิจัยร่วมกัน เช่น การตรวจ POCT ซึ่งมีการทำงานร่วมกันเป็นสหสาขาวิชาชีพ โดยการศึกษา Competency Assessment ใช้ Check list เพื่อทำ Quality control ในหน่วยงานที่ใช้เครื่องตรวจ POCT ซึ่งพบว่าคะแนนเพิ่มขึ้น รวมทั้งการประเมินหน่วยงานเกี่ยวกับการจัดเก็บและความชื้น และทำการศึกษาเรื่อง POCT glucose : Storage temperature ด้วยการวัดอุณหภูมิแล้วดูผลว่ามีผลต่อระดับน้ำตาลในเลือดหรือไม่และอื่นๆ ได้แก่ การทำ GGT : Gamma

รศ.ดร.ภก. ปราโมทย์ ตระกูลเพียรกิจ กล่าวว่า

การดำเนินการด้านยาจะมีการกำหนดคุณภาพและความปลอดภัยด้านยาตามมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาลของสมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล(ประเทศไทย) ได้แก่

1. การบริหารจัดการงานเภสัชกรรมและภาวะผู้นำ จะเน้นลดกระบวนการ
2. การให้บริการเภสัชสนเทศและการให้การศึกษาด้านยา โดยเน้นให้ผู้ป่วยมีความปลอดภัยจากการใช้ยา
3. การส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าทางยา (Drug Utilization)
4. การกระจายและควบคุมยาที่สำคัญ คือ การเก็บรักษายาในภาชนะที่เหมาะสม
5. อุปกรณ์และสถานที่ และแหล่งสารสนเทศทางยา
6. การศึกษาวิจัย มุ่งถึง R2R เพื่อเป็นโจทย์ในการพัฒนาคุณภาพด้านยา ผลลัพธ์สุดท้าย คือ ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัย ซึ่งแต่ละวิชาชีพมีส่วนร่วมในการทำวิจัย

ตัวอย่างของการทำงานเชื่อมโยงกันระหว่างบุคลากรสาธารณสุข คือ

Trigger Tool คือ ตัวส่งสัญญาณว่าผู้ป่วยเกิด Harm ได้อย่างไร เพื่อนำไปสู่การแก้ไขเชิงระบบ เช่น ถ้าพบว่าผู้ป่วยเกิด Adverse drug reaction พยาบาลจะรายงานแพทย์และมีการ consultation เภสัชกรรม เพื่อร่วมในการประเมินและแก้ไขภาวะ ADR และ Trigger Tool สำหรับห้อง Lab คือ เมื่อพบว่าผล Lab ผิดปกติ จะมีการประสานไปที่ห้องยา ว่าผล Lab ที่ผิดปกตินี้เกิดจากยาตัวไหนในผู้ป่วยรายนั้นๆหรือไม่ กระบวนการต่อมา คือ การวิเคราะห์ร่วมกับแพทย์และพยาบาลเพื่อปรับแนวทางการรักษาต่อไป

- Medication Reconciliation คือ การติดตามประวัติการใช้ยาเดิมของผู้ป่วยตั้งแต่แรกรับ ขณะให้การรักษาเร่งด่วนและเมื่อจำหน่ายกลับบ้านหรือส่งต่อ ซึ่งการทำงานต้องเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ และมีการทำงานเป็นทีมเพื่อดูว่ามีการใช้ยาอย่างเหมาะสมหรือไม่

สรุป

การสรรหาโจทย์ R2R สามารถหาโจทย์ได้จาก

1. ขั้นตอนในการทำงาน (Work Flow)
2. อุปสรรคการณ์
3. ตัวชี้วัดของหน่วยงาน
4. เป้าหมายที่สำคัญขององค์กร

ถ้าเราทำงานและมีการตั้งคำถามเกิดขึ้นเรื่อยๆจะทำให้เราได้โจทย์ R2R เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับว่าเราจะโยนปัญหานั้นทิ้งไป หรือจะนำมาแก้ไขเพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพมากขึ้น

การทำงานที่มีการเชื่อมโยงกันแบบไร้รอยต่อเพื่อให้เป็นสายพานเชื่อมจะมีส่วนช่วยให้เกิดคุณภาพของงานมากขึ้น และการทำงานถ้ามีการพูดคุยกันมากขึ้น เราจะเข้าใจกันและรักกันมากขึ้น และสามารถทำงานร่วมกันได้มากขึ้น ด้วย อาจจะไม่ใช่งานวิจัยเสมอไป เพียงแค่การแก้ไขปัญหาาร่วมกัน โดยไม่ปล่อยให้ปัญหานั้นเรื้อรังก็จะแก้ปัญหาร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ