



เกลา by OPD&ER TEAM

นางศุภมาส สุภารัตน์ กรรมการการจัดการความรู้ด้านการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน ผู้เขียน

เกลา เป็นคำกริยา หมายถึงทำสิ่งให้เรียบร้อยขึ้น/ทำให้เรียบร้อยขึ้น การที่เราจะตั้งต้นทำอะไรสักอย่างหนึ่ง เป็นไปไม่ได้เลยที่จะไม่เกิดปัญหาใดๆ สิ่งที่เป็นอุปสรรคขวากหนามล้วนต้องการให้เรา “เกลา” เพื่อให้สามารถไปต่อ โดยไม่สะดุด ล้ม หนทางข้างหน้าราบรื่น ตามมาค่ะ...ดิฉันจะเผยแพร่เรื่องราวให้ฟัง

จุดเริ่มต้นจากการที่เราต้องการดูแลผู้ป่วยที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ต้องใช้ล้อเข็นหรือเปลนอนในการตรวจหาเชื้อ โควิด-19 ก่อนเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล หรือก่อนทำหัตถการต่างๆ จัดเป็นกลุ่มเฉพาะ ต้องให้บริการที่จัดขึ้นพิเศษ เนื่องจาก ต้องมีการประสานงานหลายหน่วยงาน ได้แก่ แพทย์ (เจ้าของไข้ ผู้ทำการswab) พยาบาลห้องตรวจของผู้ป่วยนอก (32 ห้องตรวจ ประสาน แจ้งการ order swab ชนิดต่างๆ) ห้องตรวจEID (ลงคำสั่ง เตรียมหลอดและจัดเก็บswab ส่งlabตรวจ) พนักงานทำความสะอาด (จัดเก็บขยะตามหลักป้องกันการติดเชื้อ) รวมถึงการบริหารจัดการของหน่วย Customer Service Center (CSC) ซึ่งกว่า จะเข้าใจ ทั้งถึงกันและสามารถปฏิบัติตามแนวทางที่วางไว้ต้องทบทวนพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอ และปรับวิธีการเกือบตลอดเวลา

ระยะแรก สารพัดปัญหาฯ

(เริ่มจากประกาศโรงพยาบาล ดำเนินการ 22 เมษายน 2564)

- * โทรจากแลปไวรัสสะคะ หลอดที่ส่งมาไม่ตรงกับ order นะคะ ช่วยดูให้ด้วยค่ะ
- * หมอสั่ง SWAB ด่วนคะจะเข้า เคส emergency ทำไงคะ รอป่วยสองไม่ทันคะ

- * ขอช่วยใส่เบอร์โทรศัพท์ในระบบSMI ด้วยคะ คนไข้ต้องโทรมาตามผลคะ/จะเติมให้คะ เมื่อวานลืม....!!!
- * เจ้าหน้าที่ EID ทำไมมาซ้ำจัง หมอ รอเนี่ยงานก็ยุ่งนะ หมอไม่ได้มีงานอย่างเดียวเมื่อไหร่
- * ขอเพิ่มอีกสองคนนะคะ หมอเพิ่งแจ้ง.../น้องๆรับเคสแล้วรีบเตรียม ไปเร็วๆหน่อย CSC โทรตามแล้วคะ....
- * เคสที่โทรหมอแจ้งยกเลิกคะ แต่ขอเพิ่มเป็นคนนี้คะพี่/หลอดเอามาไหม อืม... รับมาคะ ไม่ได้เตรียม

ระยะต่อมา ทบทวน เสนอแนะ

(ประชุมทีมบริหารกับหัวหน้าหน่วยตรวจ เพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน)

1. ทีมได้นำflowที่เขียนไว้มา ปรับหลังจากทดลองใช้ เพื่อให้เข้าใจ และปฏิบัติตามได้ถูกต้อง
2. สร้างแบบการส่งต่อ เพื่อใช้สื่อสารรูปแบบเดียว ไม่หลากหลาย ลดความผิดพลาด

3. มีการประสานงานประจำวัน ระหว่าง OPD EID และ CSC ทางช่องทาง LINE เพื่อ ส่งต่อข้อมูลทั้ง ก่อนและหลังปฏิบัติงาน ได้แก่ จำนวนผู้ป่วยแต่ละห้องตรวจ ชนิดการส่งตรวจ แจ้งสรุปรายงานและปัญหาที่พบแต่ละวัน นำมาทบทวน และหาวิธีการ แก้ไขร่วมกัน
4. จะมีการส่งข้อมูลย้อนกลับ หรือขอความร่วมมือไปยัง หัวหน้าหน่วยตรวจ เพื่อ สื่อสารให้เจ้าหน้าที่ในทีมเข้าใจถูกต้อง และ หาข้อสรุปร่วมกันเป็นภาพกลาง
5. สื่อสารย้ำเตือน รายวันกรณี พบปัญหาที่พบ แจ้งไปยัง กลุ่ม ทั้งหัวหน้าหน่วยตรวจและหัวหน้าห้องตรวจ ช่องทาง เนื่องจาก มีการหมุนเวียนบุคลากรใหม่ จำนวนทั้งหมดเกือบสามร้อยคน อาจไม่ทราบทั่วถึงกัน
6. นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เมื่อมีการประชุมหน่วยไหนมีวิธีการใดที่ดีก็ได้ดี ก็มานำเสนอ ลองให้หน่วยงานอื่นๆไปลองปรับใช้



การจัดบริการ SWAB

รายงาน สถานการณ์ตรวจ Swab ขึ้น 1 อาคารเฉลิมพระ บารมี วันที่ 27/12/64

ยอดรวม 5 ราย

OPD 2 ราย
OPD 2 ราย
OPD 1 ราย

จนท.มาถึง 14.30 น.
แพทย์มาเวลา 14.45 น.
เสร็จเวลา 15.20 น.

***ทาง [redacted] โทร order ห้อง IC(8590) ที่ EID แต่ไม่ได้โทร ประสานจนท.ของทาง EID และ เนื่องจากทาง IC เข้าใจว่า order swab นอกกรอบที่ทาง opd จะ ทำเองจึงไม่ได้ประสานจนท.ห้อง ตรวจให้เตรียม set swab ค่ะ ***

[redacted] Pt. มารอจุด swab ก่อนแต่ไม่มีจนท.opdมาด้วย โทรตามทาง opd ขณะใกล้ ถึงคิว swab ทาง opd รับ ทราบ 14.48 แพทย์มาถึงจุด swab และเข้า swab ต่อทันที จนท.opdมาถึงตอน 14.53 น.

[redacted] ขอเข้าไลน์ incharge แล้วค่ะ ว่าโทรแจ้ง swab ที่ห้องโถง ชั้น 1 เจลิม พระบารมี ขอโทรที่ EID clinic 38589 เท่านั้น ถ้าโทรแจ้ง IC จะ ไม่มีการเตรียม set swab มาที่ ห้องโถงค่ะ

การส่งต่อข้อมูลและทบทวนรายวัน

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เราสามารถบริหารจัดการกลุ่มเฉพาะทั้งสิ้น ปี 2564 จำนวน 768 ราย ให้สามารถดำเนินการผ่าตัด หรือทำหัตถการ ตามแผนการรักษา ร้อยละ 100 ไม่มีความผิดพลาดระดับ E ขึ้นไป หยอดส่งตรวจได้รับตามกำหนด และครบถ้วน

การทำงานให้แต่ละภารกิจให้สุดยอดได้นั้น คือ **การทำงานเป็นทีม** เราต้องช่วยกันปรับปรุง **“เกลา”** ให้อุปสรรคปัญหา แต่ละกระบวนการให้เรียบขึ้น อาจมีสะดุดอยู่บ้าง เราต้องนำมาพูดคุยและหาทางออกที่เอื้อกัน เป็นวิธีการที่ส่งผลดีที่สุด ต่อผู้ป่วยและญาติ คนทำงานก็ไม่เครียด ทำงานอย่างมีความสุข โดยที่ทุกสิ่งที่เราได้ทำนั้นเราใช้ค่านิยมองค์กรติดในหัวใจของเราเสมอ

ความสุขที่เกิดขึ้นนั้น อาจไม่ใช่เกิดจาก การไม่มีปัญหา แต่อาจเกิดขึ้นจากเราได้ช่วยกันอย่างไรนั่นเอง.