

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนาคุณภาพการสื่อสารสำหรับการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย
จากหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินไปหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลปาย
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้เขียน นางบรรจงจิต จันทรินวล

ปริญญา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)

คณะกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรสุณีย์ ทั้งเจริญกุล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ ดร.ทริยาพรรณ สุภามณี อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการให้ยาและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในกระบวนการของการสื่อสารสำหรับการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินไปหน่วยงานอื่น การศึกษาเชิงพัฒนานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการสื่อสารเพื่อการส่งต่อผู้ป่วยจากหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินไปหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน วิธิดำเนินการศึกษานี้อาศัยกระบวนการปรับปรุงคุณภาพโฟกัสพีดีซีเอ (Deming, 1993) ซึ่งประกอบด้วย 9 ขั้นตอน ได้แก่ ค้นหากระบวนการในการปรับปรุงคุณภาพ สร้างทีมงานที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ทำความเข้าใจกระบวนการที่จะปรับปรุง ทำความเข้าใจถึงสาเหตุของความแปรปรวนในกระบวนการ เลือ่วิธีการปรับปรุงกระบวนการ วางแผนในการปรับปรุงการนำไปปฏิบัติ ตรวจสอบการปฏิบัติ และดำเนินการและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้คือ พยาบาลจำนวน 7 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แนวคำถามในการประชุมกลุ่มและแบบสังเกตการสื่อสารในเวลาที่มีการส่งต่อผู้ป่วย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า การใช้กระบวนการโฟกัสพีดีซีเอและอักษรช่วยจำที่ชื่อเอสบาร์ ซึ่งย่อมาจากสถานการณ์ ภูมิภาค การประเมินและข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาคุณภาพการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ทำให้พยาบาลทุกคนสามารถปฏิบัติตามแนวทางในการส่งข้อมูลและส่งข้อมูลผู้ป่วยได้ สมบูรณ์ครบถ้วน ซึ่งส่งผลให้การสื่อสารระหว่างหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินและหอผู้ป่วยในมี

คุณภาพดีขึ้น พยาบาลมีความพึงพอใจในการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และมีความต้องการให้แก้ปัญหาที่ยังเกิดขึ้นในกระบวนการ ได้แก่ 1) การส่งข้อมูลระหว่างกันของพยาบาลในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ไม่มีประสิทธิภาพทำให้การส่งข้อมูลผู้ป่วยไปหน่วยงานอื่นมีความล่าช้า และ 2) ผู้รับข้อมูลไม่ได้ใส่ใจรับฟังข้อมูลจากผู้ส่งข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การใช้กระบวนการโฟกัสพีดีซีเอและเทคนิคเอสบาร์ มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ในการรับส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปปรับปรุงคุณภาพการสื่อสารระหว่างหน่วยงานและแผนกภายในและภายนอกโรงพยาบาล



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Communication Quality Improvement for Patient Transfer from
an Emergency Unit to an Inpatient Ward, Pai Hospital,
Mae Hong Son Province

Author Mrs. Bunjongjit Channaun

Degree Master of Nursing Science (Nursing Administration)

Advisory Committee Assistant Professor Dr. Petsunee Thungjaroenkul Advisor
Lecturer Dr. Treeyaphan Supamanee Co-advisor

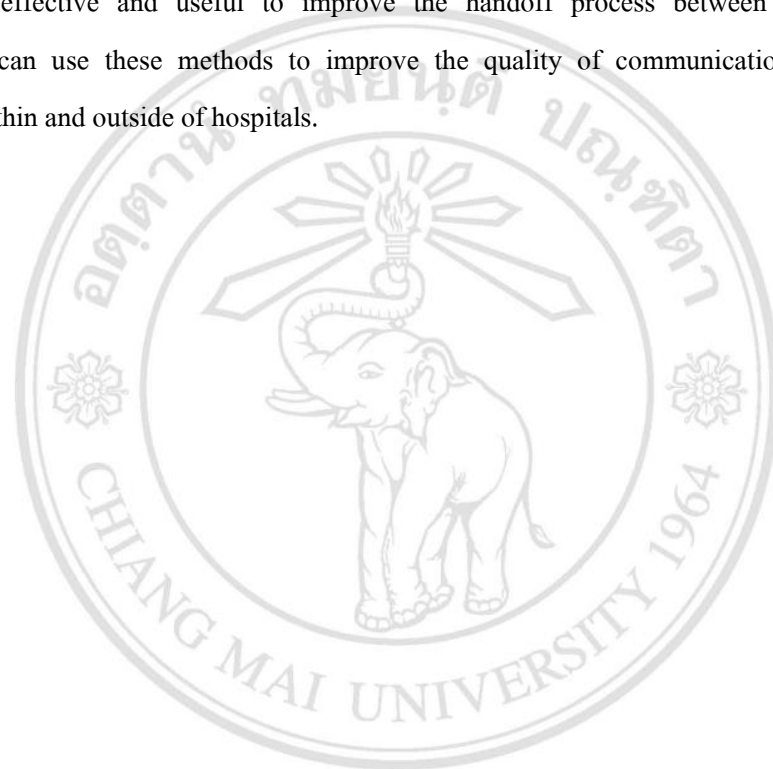
ABSTRACT

Ineffective handoff communication between units will lead to medical errors and adverse events in an emergency unit. Thus, it is imperative for enhancing the quality of the handoff process between emergency units. This developmental study aimed to improve the communication process of the patient transfer from an emergency unit to an inpatient ward of Pai hospital, Mae Hong Son Province. Study methodology was guided by the FOCUS PDCA quality improvement process (Deming, 1993) which consisted of nine steps: identify a process that needs to be improved; organize a team that knows the process; clarify the current process; understand causes of variation in the process; select the processes that require improvement; plan for improvement; implement the plan; check for practice process; and act to maintain and continue the improvement. The study sample included 7 registered nurses. The research instruments included interview guidelines and the handoff communication observation checklist. Data were analyzed by using descriptive statistics.

Results showed that after using the FOCUS-PDCA process, mnemonic SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) to improve the quality of communication between units, all registered nurses could comply with the handoff protocol and send patients' information completely and correctly. As a result, the quality of the handoff process from the Emergency Unit to the Inpatient Ward improved. Nurses were satisfied with the improvement of the nursing handoff

process and required to improve some problems that were found in the process. The problems included: 1) information transfer between nurses within the Emergency Unit was not effective which resulted in handoff communication delay, and 2) the recipient did not pay attention during the sending nurse's patient status report.

The results of this study showed that the use of the FOCUS PDCA process and SBAR technique are effective and useful to improve the handoff process between units. Nursing administrators can use these methods to improve the quality of communication of units and departments within and outside of hospitals.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved