

การประสานส่งกลับ [Refer back] ผู้ป่วยได้ ภายใน 48 ชั่วโมง \geq ร้อยละ 80

ศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วย
Referral Center

ชื่อหน่วยงาน: ศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วย โรงพยาบาลสงขลานครินทร์

ความเป็นมาและความสำคัญ

“กระบวนการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย” เป็นหนึ่งในกระบวนการหลักของการให้บริการด้านสาธารณสุข โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ เป็นโรงพยาบาลระดับเหนือกว่าตติยภูมิ รับส่งต่อผู้ป่วยทั้ง 14 จังหวัดภาคใต้ เกิดความแออัดในการให้บริการ การสำรองเตียงไม่เพียงพอ การส่งต่อผู้ป่วยที่รวดเร็วทั้ง Refer in และ Refer back ที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้ผู้ป่วยได้รับผลประโยชน์สูงสุด ศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วย มีบทบาทในการบริหารจัดการระบบรับส่งต่อผู้ป่วย เพื่อช่วยลดความแออัดในโรงพยาบาล ลดอัตราครองเตียงที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งยังเป็นความร่วมมือทั้งในโรงพยาบาล และระหว่างโรงพยาบาลในการพัฒนาคุณภาพ ทางด้านการรักษาพยาบาล

การส่งกลับ (Refer Back) หมายถึง กระบวนการส่งผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อจากโรงพยาบาลต้นทาง เพื่อมารับการรักษาต่อหรือตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติม กลับไปรักษาต่อยังโรงพยาบาลต้นทางเมื่อมีอาการที่พ้นระยะวิกฤตหรือมีอาการที่เหมาะสมกับศักยภาพของโรงพยาบาลต้นทาง ตามกระบวนการส่งต่อ ดังนี้ กระบวนการรับแจ้งและประสานงาน กระบวนการตรวจสอบข้อมูล กระบวนการประเมินผู้ป่วย และกระบวนการส่งผู้ป่วย

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการส่งต่อไปรักษาถึงสถานพยาบาลที่มีศักยภาพเหมาะสม
2. ผู้ป่วยได้รับการพิจารณาด้วยวิธีการเคลื่อนย้ายในการส่งกลับที่เหมาะสมตามมาตรฐาน ปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนระหว่างส่งต่อ
3. ผู้ป่วยได้รับการเฝ้าระวังความเสี่ยงจากทีมสุขภาพในการส่งต่ออย่างเหมาะสม
4. เพื่อลดอัตราครองเตียง LOS และเพิ่มโอกาสการเข้าถึงของผู้ป่วยใหม่ที่เร็วขึ้น

นิยามการวัดผล

สามารถส่งต่อผู้ป่วยได้ภายใน 48 ชั่วโมง หลังแพทย์ประสานงาน โรงพยาบาลต้นทางได้ \geq ร้อยละ 80

กระบวนการดำเนินงาน

กระบวนการที่เริ่มต้น

1. หลังจากศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วย/หรือหอผู้ป่วยประสานให้แพทย์โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ได้ส่งต่ออาการกับแพทย์โรงพยาบาลปลายทางที่ต้องการส่งต่อ และตอบรับ Refer

C1 – Critical Customer

1. ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาตามแผนภาวะวิกฤตและสามารถกลับให้บริการต่อยังโรงพยาบาลตามสิทธิ์และตามความต้องการของผู้ป่วยและญาติที่มีศักยภาพเหมาะสม
2. ได้รับการส่งต่อโดยทีมที่เหมาะสม ได้รับเตรียมความพร้อมก่อนส่งต่อ (Pre-transfer) การดูแลระหว่างส่งต่อ (Transfer) ตามมาตรฐาน ไม่เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ระหว่างส่งต่อ และการประเมินผลการส่งต่อ (Post transfer)
3. การติดตามและการประเมินผลการรับส่งต่อข้อมูลและการดูแลต่อเนื่องเมื่ออยู่ในสถานพยาบาลที่รับส่งต่อ

C2 – Critical Process

1. มีแนวปฏิบัติในการส่งต่อผู้ป่วยร่วมกับหน่วยงานภายใน
2. มีข้อตกลงร่วมกันในภาคีเครือข่ายในการส่งกลับ Refer back

C3 – Collection & Correction

1. มีการจัดอบรม ทำความเข้าใจบุคลากรในหน่วยงาน ในเรื่องทักษะการสื่อสาร ESB เพื่อให้เกิด Effective communication ทั้งในรูปแบบ In service training และอบรมร่วมกับหน่วยงานอื่น
2. KPI
 - ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลในการส่งต่อผู้ป่วย ร้อยละ: 100
 - อัตราการเรียกคืนการสื่อสารหรือส่งต่อข้อมูลการรักษายาพยาบาล 0 ครั้ง
 - อุบัติการณ์การส่งต่อข้อมูลคลาดเคลื่อน 0 ครั้ง
 - ความพึงพอใจต่อบริการศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วย ภายใน-ภายนอก หน่วยงาน \geq ร้อยละ: 85
 - สามารถส่งต่อผู้ป่วยได้ภายใน 48 ชั่วโมง หลังแพทย์ประสานงาน รพ.ต้นทางได้ \geq ร้อยละ: 80
 - โรงพยาบาลปลายทางสามารถรับผู้ป่วยได้ตามเตียงปลายทางภายใน 48 ชั่วโมง \geq ร้อยละ: 50

C4 – Communicate Effectively

1. การประสานงานโทรศัพท์ โดยใช้กระบวนการสื่อสารแบบ ISBAR
2. ช่องทาง Line application
3. ช่องทางการสื่อสารการส่งต่อผู้ป่วย Telemedicine ในรูปแบบ Ambulink รูปแบบการติดตามผู้ป่วยผ่านระบบ Telemedicine เข้าร่วมเครือข่ายเบื้องต้น 4 จังหวัด คือ สงขลา สตูล ตรัง พัทลุง
4. กระบวนการติดตามผู้ป่วย Refer back ทุกราย เพื่อติดตามการส่งต่อที่ปลอดภัย ความครบถ้วนของข้อมูล
5. มีบันทึกข้อมูลเพื่อการติดตามเบื้องต้น การส่งต่อทุกราย รูปแบบการบันทึกทางการแพทย์แบบ A-PIE

กระบวนการที่สิ้นสุด

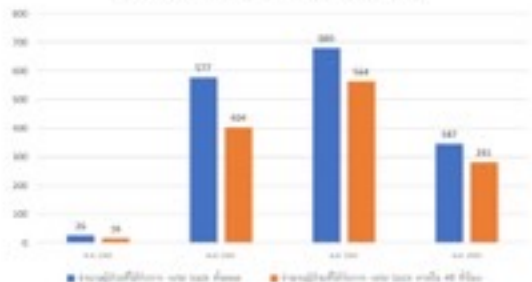
เวลาที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ออกเดินทาง/เวลาที่โรงพยาบาลปลายทางมารับ

ปรับปรุง/แก้ไข

ผลการดำเนินงาน

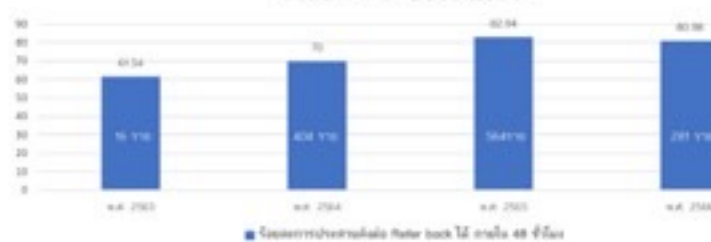
จากผลการดำเนินงาน พบว่า ร้อยละผู้ป่วยที่ได้รับการ refer back ภายใน 48 ชั่วโมงมากกว่าร้อยละ 80 ในปีงบประมาณ 2565-2566 อยู่ที่ร้อยละ 82.94 และ 80.98 ตามลำดับ (ภาพ 2)

แสดงจำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการ refer back ทั้งหมด ภายใน 48 ชั่วโมง ปีงบประมาณ 2563-2566



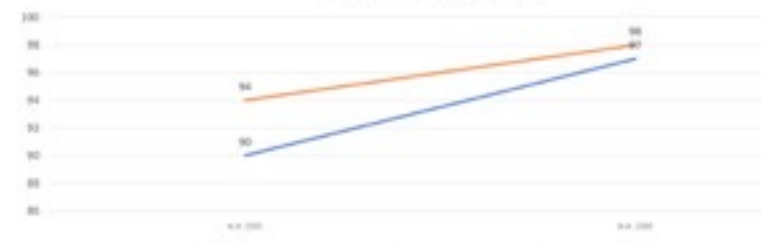
ภาพ 1 แสดงจำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการ refer back ทั้งหมด และภายใน 48 ชั่วโมง ปีงบประมาณ 2563-2566

ร้อยละการประสานส่งต่อ Refer back ได้ ภายใน 48 ชั่วโมง ปีงบประมาณ 2563-2566



ภาพ 2 ร้อยละการประสานส่งต่อ Refer back ได้ ภายใน 48 ชั่วโมง ปีงบประมาณ 2563-2566

แสดงร้อยละความพึงพอใจต่อการรับบริการศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วย ปีงบประมาณ 2565-2566



ภาพ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจต่อการรับบริการศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วย ปีงบประมาณ 2565-2566