

สรุปประเด็นนิเทศทางการพยาบาล เดือนพฤศจิกายน 2559

วันที่ 1-7 พฤศจิกายน 2559 เรื่อง การรับ order ยา, Set card ยา, การเตรียมยาและการบริหารยา

1. การรับ order ยา

- เมื่อแพทย์ order ยา TL check น้ำหนักเด็กกับ order ยา หรือ check order ยากับหนังสือยา ward ก่อนให้ยา Med nurse จะมา check กับ Incharge อีกครั้ง แจ้งแพทย์เพื่อ confirm dose ยา
- การรับ order ยาทางโทรศัพท์ เปิด speaker phone พยาบาล 2 คนรับฟัง order และ recheck card ยา ที่ set ทุกครั้ง
- แพทย์สั่งยา as order หรือสั่งไม่มีค่าใช้จ่าย ทำให้ set card ยาไม่ได้ ส่วนใหญ่ใช้วิธีขอให้แพทย์ช่วย order ใหม่

2. Set card ยา

- ยา pre med/on call บางครั้งแพทย์ระบุเวลา แต่พยาบาล set card ยาเป็น on call ไม่ระบุเวลา เมื่อพยาบาลเวรต่อมา check เจอ ไม่สามารถแก้ไขการ set card ยาใหม่ได้

แนวทางแก้ไข : จะ print card ยาใส่ไว้ในกล่องสำหรับเตรียมยา และ note ไว้ใน kardex เพื่อส่งเวร

3. การเตรียมยา/การบริหารยา

- ไม่พบปัญหา มีการ recheck ก่อนแจกยาทุกครั้ง

4. อื่นๆ

- ตัวหนาในหน้าจ่ายยา ทราบว่าเป็นการแสดงคำเตือนของยา : Category ของผู้ป่วย preg ทราบว่าเป็นระดับยาที่มีผลกับคนตั้งครรภ์ ต่อทารกในครรภ์
- การเข้าถึงข้อมูลยา drug stability จากหน้าจ่ายยา ทราบและเข้าไปดูข้อมูลของยาตัวที่ใช้อยู่ในหอผู้ป่วย

แนวทางแก้ไข :

- แจ้งให้ภาควิชาทราบ และแก้ปัญหาแพทย์ order ยาด้วยวาจา
- ฝ่ายฯ ประกาศแนวปฏิบัติให้ชัดเจน การรับ order ยาด้วยวาจาต้องทำอะไร และใส่ไว้ในคู่มือ
- ใส่วิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องกรณี as order ยา ไว้ในคู่มือ
- เน้นย้ำ ถ้าแพทย์สั่ง pre med on call ให้พยาบาล sign รับ order และสร้าง card ยา
- ขอให้คุณศรีพงา และคุณลักษมี ทำความเข้าใจและให้คำแนะนำคุณรัตนา หลินุ่ม ในการเก็บข้อมูล Incident report ให้แยกข้อมูลเหตุการณ์ที่เกิดจากหน่วยงานอื่น ออกจากเหตุการณ์ที่เกิดจากหน่วยงานของฝ่ายฯ
- การอบรม เรื่อง ความเสี่ยง / การรายงาน Incident report ให้เชิญพยาบาลภาควิชา / หน่วยงานอื่น เข้าอบรมด้วย

วันที่ 8-29 พฤศจิกายน 2559 เรื่อง Service Recovery Process

1. เคยมีข้อร้องเรียนในหอผู้ป่วยหรือไม่

- ไม่มีข้อร้องเรียน เนื่องจาก วัตถุประสงค์ความรู้สึก เช่น Orderly เข้าไปให้การพยาบาลเจอคำพูด/พฤติกรรมของผู้ป่วยหรือญาติที่แสดงความไม่พึงพอใจ ก็จะนำมารายงานเจ้าหน้าที่ในระดับสูงกว่า โดยในเวลาราชการ จะรายงานหัวหน้าหอผู้ป่วยและนอกเวลาจะรายงาน Incharge

- ไม่มีข้อร้องเรียน แต่มีประเด็นญาติและผู้ป่วยไม่พึงพอใจในพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ เมื่อหัวหน้าเวรรับทราบปัญหา จะนำเข้าไปพูดคุยรับฟังปัญหาของผู้ป่วยและญาติด้วยความเข้าใจ ไม่ได้เถียงพร้อมทั้งเรียกเจ้าหน้าที่ที่ผู้ป่วยและญาติไม่พอใจมาพูดคุย สอบถามเหตุการณ์ หัวหน้าเวรเข้าไปพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติ พร้อมกับกล่าวคำขอโทษต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและไม่ให้เจ้าหน้าที่คนที่ทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่พอใจดูแลผู้ป่วยรายนี้อีก และรายงานหัวหน้าหอผู้ป่วย

2. สิ่งที่ทำให้ไม่เคยมีข้อร้องเรียน

- บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน อธิบายรายละเอียด ข้อปฏิบัติต่างๆ ขณะอยู่โรงพยาบาลตั้งแต่แรก รับ ฟังปัญหาของผู้ป่วย หาแนวทางแก้ไขร่วมกันในหอผู้ป่วย ทำให้สามารถคลี่คลายปัญหาได้

- ไม่มีข้อร้องเรียนหรือเรื่องไม่พึงพอใจ นอกจากจะปฏิบัติ service recovery process ทางหอผู้ป่วยมีแนวทางปฏิบัติ โดยแพทย์และพยาบาล ต้องให้ข้อมูลรายวันแก่ญาติผู้ป่วยทุกวัน พร้อมทั้งประเมินความต้องการและข้อข้องใจของญาติ หาก case ไหน ประเมินแล้วมีความต้องการหรือความไม่เข้าใจมาก จนอาจเกิดการร้องเรียนได้ ก็จัดให้มี family meeting โดยมีแพทย์ พยาบาลและญาติ พูดคุยปรึกษาหารือในห้องให้คำปรึกษา

- ประเด็นร้องเรียนไม่ค่อยมี เนื่องจากจะมีการให้ข้อมูลแผนการรักษาอย่างต่อเนื่อง หากเกิดความไม่พอใจ ส่วนมากจะเป็นเรื่อง การไม่ได้รับข้อมูลแผนการรักษา จะสามารถแก้ไขเบื้องต้นได้ โดยให้ข้อมูลโดยแพทย์และพยาบาล จะมีการบันทึกเหตุการณ์ไม่พึงพอใจที่อาจนำไปสู่การร้องเรียน บันทึกใน kardex และ nurse note และสมุดบันทึกเหตุการณ์

พิภุภรตน์ วงศพนานิชย์ / ผู้สรุป

แนวทางแก้ไข :

- best practice เช่น การให้ข้อมูลรายวันแก่ญาติผู้ป่วยทุกวัน (Neuro, PICU) นำมาแจ้งที่ประชุมคณะกรรมการประจำฝ่ายฯ

- มีทีม RRT (Rapid Response Team) เพื่อแก้ปัญหาหน้างาน โดยทันตแพทย์ / ลดการฟ้องร้อง

- เสนอให้คุณลักษณะมี สารบรรณ เป็นวิทยากร เรื่อง Service Recovery Process เพราะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์สูง

- เน้นย้ำ เรื่องการให้ข้อมูลผู้ป่วย