

สรุปประเด็นนิเทศทางการพยาบาล เรื่องการสื่อสารทางคลินิกที่มีประสิทธิภาพ (ISBAR)

ผู้ถูกนิเทศอายุงาน (ปี) ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
Advance Beginner (1-3 ปี)	13	2.87
Competent (>3-6 ปี)	11	7.12
Proficient (>6-10 ปี)	19	19.61
Expert (>10 ปี)	35	70.39
รวม	78	100

คำถาม	จำนวน	ร้อยละ
<p>1. หอผู้ป่วยของท่านใช้เทคนิคใดในการสื่อสารเพื่อการดูแลรักษาพยาบาล</p> <p><input type="checkbox"/> ใช้ ISBAR</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ISBAR</p>	<p>78</p> <p>68</p> <p>10</p>	<p>100</p> <p>87.18</p> <p>12.82</p>
<p>2. ท่านเข้าใจเทคนิค ISBAR เป็นอย่างดี (คำตอบ I: ระบุตัวหรือบ่งชี้ตัวผู้รายงานว่าเป็นใคร S : Situation คือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นที่ทำให้เราต้องรายงาน B : Background คือข้อมูลภูมิหลังของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น A : Assessment คือการ ประเมินสถานการณ์ของพยาบาล R : Recommendation คือ ข้อเสนอแนะหรือความต้องการของพยาบาล)</p> <p><input type="checkbox"/> ใช่ อธิบาย สามารถอธิบาย</p> <p>- I: ระบุตัวหรือบ่งชี้ตัวผู้รายงานว่าเป็นใคร S : Situation คือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นที่ทำให้เราต้องรายงาน B :Background คือข้อมูลภูมิ หลังของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น A : Assessment คือการ ประเมินสถานการณ์ของพยาบาล R : Recommendation คือ ข้อเสนอแนะหรือความต้องการของพยาบาล)</p> <p>หมายเหตุ : สามารถอธิบายได้แต่ต้องช่วยเสริมในบางประเด็น</p>	68	100
<p>3.1 เมื่อมีการรับคำสั่งการรักษาหรือการรายงานทางโทรศัพท์ ท่านต้องทำอะไร (คำตอบ :</p> <p>- เปิด speaker phone โดยมีเจ้าหน้าที่อีกคนรับฟังเป็นพยาน</p> <p>- ทวนคำสั่งการรักษาย้อนกลับอีกครั้งก่อนปฏิบัติ</p> <p>- พยาบาลผู้รับคำสั่ง ลงบันทึกคำสั่งการรักษาใน Kardex พร้อมชื่อแพทย์ พยาบาล และ พยาน</p> <p>- แพทย์ส่งคำสั่งการรักษาในคอมพิวเตอร์ให้เรียบร้อยให้เร็วที่สุดในผลัดนั้น หรือภายใน 24 ชั่วโมง)</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ถูกต้อง</p> <p>- การลงบันทึกใน Kardex ไม่ได้ลงชื่อพยาน (1)</p> <p>- ไม่ได้เปิด speaker phone และต้องไม่มีเจ้าหน้าที่อีกคนรับฟังเป็นพยาน (1)</p> <p>- ไม่มีการลงบันทึกคำสั่งใน Kardex (1)</p>	<p>75</p> <p>3</p>	<p>96.15</p> <p>3.85</p>
<p>3.2 หากมีการสั่งการรักษาหรือการรายงานทางวาจา ท่านต้องทำอะไร (คำตอบ • พยาบาลผู้รับคำสั่ง ทวนคำสั่งย้อนกลับอีกครั้งก่อนปฏิบัติ • แพทย์ส่งคำสั่งการรักษาในระบบ HIS ทันทีหลังตรวจเยี่ยมผู้ป่วยเสร็จ)</p> <p><input type="checkbox"/> ถูกต้อง</p>	77	98.72

คำถาม	จำนวน	ร้อยละ
<input type="checkbox"/> ไม่ถูกต้อง	1	1.28
4. อุบัติการณ์ในหอผู้ป่วยของท่านที่เกี่ยวกับการสื่อสารผิดพลาดมีหรือไม่ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี	18 60	23.08 76.92
5. ยกกรณีตัวอย่างอุบัติการณ์ที่กล่าวถึงในข้อ 4 ถ้าใช้ ISBAR เป็นการสื่อสารจะต้องสื่อสารเช่นไร สำหรับหอผู้ป่วยที่ไม่มีอุบัติการณ์ ให้ยกสถานการณ์และให้รายงานเป็นแบบ ISBAR (ตัวอย่างคำตอบ Identification: สวัสดิ์ค๊ะ คุณหมอกร ที่พยาบาล จาก ฉบ.12 นะคะ รายงาน Case คุณแดง ห้อง C.69 Situation: คนไข้สำลักอาหาร หายใจไม่ออก นิ่งไป Background: ผู้เป็นเป็น Case ESRD มาด้วย เรื่อง Lt big toe gangrene กลับมาจากฟอกไต วันนี้ป่วยโหมง underlying DM, HT Assessment: ผู้ป่วยหายใจไม่ออก ตัวเกร็งหายใจครืดคราดในคอ หน้าเขียว O2 sat = 60 % BP 160/80 mmHg PR 90/mins ใส่ mouth gag suction clear airway ได้เศษอาหาร Recommend: หลัง suction On mask c bag 10 LPM ยังหายใจเหนื่อยมากซึมลง เกรงว่าผู้ป่วยจะ Arrest คุณหมอรีบมาด่วนเลยนะคะ) <input type="checkbox"/> ถูกต้อง <input type="checkbox"/> ไม่ถูกต้อง	69 9	88.46 11.52
6. ท่านคิดว่าเทคนิคการสื่อสารแบบ ISBAR เหมาะ/ไม่เหมาะในการใช้สื่อสารเพื่อการดูแลรักษาพยาบาล <input type="checkbox"/> เหมาะสม -ใช้เวลาน้อย เนื้อหากระชับและได้ข้อมูลครบถ้วน (25) -การใช้ ISBAR เป็นการสื่อสารที่กระชับ ครอบคลุม ทำให้ผู้ป่วยปลอดภัย ลดอุบัติการณ์ (31) -สื่อสารชัดเจน ตรงประเด็น ทำให้เกิดความรวดเร็วในการรักษาผู้ป่วย (21) - ไม่เหมาะ -แพทย์ศัลยกรรมไม่ต้องการรายละเอียดมาก เช่น Background ต้องการทราบปัญหา และการต้องการความช่วยเหลืออะไร	77 1	98.72 1.28
7. ท่านใช้เวลาในการรับเวร-ส่งเวรแต่ละครั้งประมาณกี่นาที - ไม่เกิน 30 นาที - 31-45 นาที - 46-60 นาที - มากกว่า 60 นาที	39 24 14 1	50.00 30.77 17.95 1.28

8. ท่านต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้างเกี่ยวกับการรับ-ส่งเวร

หอผู้ป่วย/หน่วยงาน	คำตอบ
พิเศษเฉลิมพระบารมี 11	อยากให้มีการจัดอบรมเรื่อง ISBAR สำหรับพยาบาลเป็นประจำทุกปี
อายุรกรรมชาย 2	อยากให้มีการบันทึกใน Kardex ของแต่ละ ward เป็นรูปแบบเดียวกัน เมื่อมี case รับย้ายจะได้ไม่เสียเวลาในการหาข้อมูล โดยส่งจากหน้า Kardex หน้าเดียว
หอภิบาลผู้ป่วยโรคหัวใจ	ควรกำหนดแนวทางการส่งเวรที่กระชับ เป็นแนวทางเดียวกันในทุกหน่วยงาน

หอผู้ป่วย/หน่วยงาน	คำตอบ
พิเศษ 6/13	ต้องการให้มีการรวบรวมรายงานข้อมูลสำคัญในแต่ละเรื่อง ว่าต้องเตรียมให้พร้อมและรายงานข้อมูลเบื้องต้นว่ามีอะไรบ้าง เพราะบางครั้งแพทย์ถามกลับมาแล้วยังไม่ได้เตรียมข้อมูลสำคัญนั้นไว้
หออภิบาลผู้ป่วยอายุรกรรม	อยากให้มีการกำหนดรูปแบบการส่งเวรให้เหมือนกันทุกหอผู้ป่วย /อยากให้มีการส่งเวรในส่วน of ญาติหรือผู้ดูแลหลักที่ได้รับข้อมูลจากพยาบาล เพื่อลดความซ้ำซ้อนและได้รับข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
ศัลยกรรมเด็ก	บอกปัญหาที่เจอ การถูกรบกวนขณะรับ - ส่งเวร เช่น แพทย์มาตรวจเยี่ยมผู้ป่วย/การทำหัตถการรีบด่วน เนื่องจากการดูแลผู้ป่วยแบบ total care
พิเศษเฉลิมพระบารมี 8	บางครั้งแพทย์มาใช้คอมพิวเตอร์ที่พยาบาลต้องใช้รับ-ส่งเวร ต้องขอใช้คอมพิวเตอร์จากแพทย์
อายุรกรรมหญิง	เมื่อมีผู้ป่วยที่ส่งทำหัตถการต่างแผนก มักจะมีการส่งเวรกลับช่วงต่อเวรเช้า - บ่าย หรือแพทย์มักจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้านช่วงบ่าย ส่วนใหญ่เวลาประมาณ 15.00 น. บางครั้งมีคำสั่งการรักษาไม่เรียบร้อยทำให้ขั้นตอนการจำหน่ายล่าช้าติดไปช่วงรับ-ส่งเวร

แผนการดำเนินการต่อเรื่องการสื่อสารทางคลินิกที่มีประสิทธิภาพ (ISBAR) :

1. รณรงค์ให้มีการสื่อสารแบบ (ISBAR) ในทุกหอผู้ป่วย
2. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการสื่อสารทางคลินิกที่มีประสิทธิภาพ (ISBAR) โดยให้มีหน่วยงานต้นแบบ
3. จัดประกวดวิดิทัศน์ เรื่อง การสื่อสารทางคลินิกที่มีประสิทธิภาพ (ISBAR)

ข้อเสนอแนะจากที่ประชุม

1. วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ภาระงานของหอผู้ป่วยกับระยะเวลาการรับ-ส่งเวร
2. การส่งเวรช้า-เร็ว เกิด impact อย่างไร
3. เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลคุณภาพยังวัดไม่ได้