

Service Profile

หน่วยงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย

บริบท (Context)

(ก) หน้าที่และเป้าหมาย (Purpose)

ให้บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง ปลอดภัย ผู้รับบริการพึงพอใจ

(ข) ขอบเขตการให้บริการ (Scope of Service)

ให้บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยการนำส่ง/รถเข็นนั่งและเปลนอนในโรงพยาบาล ตลอด ๒๔ ชั่วโมง คัดแยกผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยทางเดินหายใจ ให้บริการน้ำดื่มตามจุดต่างๆบริเวณตึกผู้ป่วยนอก เป็นสมาชิกทีมช่วยฟื้นคืนชีพในโรงพยาบาล/นอกโรงพยาบาล(กรณีออกรับผู้ป่วยฉุกเฉินยามวิกาล)

ข้อจำกัด อัตรากำลัง ๓ คนในเวรเช้า บริการเข็นทั้งโรงพยาบาล ทำให้บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดเปล หน้า OPD,ER

(ค) ความต้องการของผู้รับผลงานภายนอกที่สำคัญ

ผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
เวชกรรมฟื้นฟู กายภาพบำบัด	-ช่วยเคลื่อนย้ายผู้ป่วยลงจากเตียงรับบริการอย่างปลอดภัย -กรณีผู้ป่วยมาขอขีโมอุปกรณ์ที่ห้องกายภาพบำบัดให้รอรับผู้ป่วยกลับด้วย
X-RAY	-ส่งผู้ป่วยมา X-RAY ถูกคน -ช่วยจัดทำผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บ เปลนอนช่วยเหลือตนเองไม่ได้
ตึกผู้ป่วยใน	-มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ป่วยและญาติที่นำมาส่งแต่ละจุดบริการ -ส่งผู้ป่วยถูกคน ถูกตึก -กรณีผู้ป่วยหญิงไม่มีญาติควรระวังเรื่องการเปิดเผยผู้ป่วยและการสัมผัสผู้ป่วยเพื่อป้องกันการร้องเรียน -เคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยความนุ่มนวลและขึ้นไม้กั้นเตียงก่อนเคลื่อนย้ายทุกครั้ง
ผู้รับผลงาน ตึกผู้ป่วยนอก	ความต้องการของผู้รับผลงาน -ตรวจสอบความถูกต้องของผู้ป่วย เวชระเบียน ก่อนส่งเจาะเลือด เอ็กซเรย์ และ admit ผู้ป่วย

ห้องอุบัติเหตุ	-คัดแยกผู้ป่วยทางเดินหายใจและผู้ป่วยทั่วไป -ประเมินความเสี่ยงโรคติดเชื้อทางเดินหายใจทุกราย -ตรวจสอบความถูกต้อง ชื่อ สกุล ผู้ป่วย เวชระเบียน ทุกครั้งก่อนเคลื่อนย้ายผู้ป่วย
ห้องคลอด	-โทรประสานห้องคลอดก่อนส่งผู้คลอดทุกราย -ประเมินความเสี่ยงโรคติดเชื้อทางเดินหายใจไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ทุกราย

ปริมาณงาน

กิจกรรม	ปีงบประมาณ					
	ปี๒๕๖๑	ปี๒๕๖๒	ปี๒๕๖๓	ปี๒๕๖๔	ปี๒๕๖๕	ปี๒๕๖๖
บริการเปลทั้งหมด	๒๕๔๕๙	๒๙๒๓๙	๓๑๘๑๒	๓๓๘๓๐	๒๓๗๑๔	๙๘๑๓
บริการรถเข็นนอน	๑๑๙๒๐	๑๒๙๖๙	๑๔๓๐๘	๑๕๕๑๐	๘๑๐๔	๓๗๘๕
บริการรถเข็นนั่ง	๑๒๕๓๙	๑๖๒๗๐	๑๗๕๐๔	๑๘๓๒๐	๙๘๖๔	๑๑๓๑
เปลนอนจากจุดรับไป ER ส่ง X-ray	๘๙๒๖	๙๗๖๓	๙๙๕๒	๑๐๕๕๔	๖๘๙๙	๖๑๘
เปลนอนจากจุดรับ ER/OPD ส่ง admit	๕๙๐๔	๘๒๐๘	๘๙๖๒	๙๓๙๒	๗๗๙๘	๙๑๓
บริการส่งจุดอื่นๆ	๑๐๖๒๙	๑๑๒๖๙	๑๓๘๒๘	๑๕๕๑๐	๑๐๐๕๐	๓๓๖๖
ช่วยCPR	๔๕	๓๗	๖๔	๕๓	๖๕	๑๐

ประเด็นคุณภาพ/ตัวชี้วัด

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของประเด็นคุณภาพ
๑. ด้านผู้รับบริการ	
- ได้รับบริการที่ปลอดภัย	-อุบัติการณ์ผู้รับบริการบาดเจ็บจากการเคลื่อนย้าย
-ผู้รับบริการพึงพอใจ	-อัตราความพึงพอใจในพฤติกรรมบริการ
๒. ด้านผู้ให้บริการ/องค์กร	
- มีความรู้เรื่องมาตรฐานการเคลื่อนย้าย	-อัตราเจ้าหน้าที่ผ่านเกณฑ์ประเมินสมรรถนะในงาน

ความท้าทายและความเสี่ยงสำคัญ

๑. ความท้าทาย

- อุปกรณ์เคลื่อนย้ายเพียงพอ พร้อมใช้
- พนักงานเคลื่อนย้ายมีพฤติกรรมบริการที่ดี
- พนักงานเคลื่อนย้ายสามารถซ่อมอุปกรณ์เคลื่อนย้ายอย่างง่ายได้
 - พนักงานเคลื่อนย้ายมีทักษะในเคลื่อนย้าย/ใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายได้ถูกต้อง
- พนักงานเคลื่อนย้ายมีทักษะในการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน

๒. ความเสี่ยงสำคัญ

- ช่วงเวลาคับขันเวลา ๑๐.๐๐-๑๒.๐๐น. ความต้องการเรียกใช้เจ้าหน้าที่เปลไม่เพียงพอ
- รถเข็นนั่ง เปลนอนไม่เพียงพอไม่พร้อมใช้งาน
- อุบัติการณ์การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไม่ถูกต้อง/ผิดจุดบริการ/ผิดคน
- อุบัติการณ์ผู้รับบริการได้รับบาดเจ็บจากการเคลื่อนย้าย
- อุบัติการณ์ไม่มีพนักงานเคลื่อนย้ายประจำจุดบริการ
- เสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิผู้ป่วย (ไม่คลุมผ้า)
- อุบัติการณ์พนักงานเคลื่อนย้าย ใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายไม่ถูกต้อง

มาตรการจัดการความเสี่ยงบัญชีความเสี่ยง

ความเสี่ยง	มาตรการจัดการ
-ความต้องการเรียกใช้เจ้าหน้าที่เปลไม่เพียงพอ	-ประชุมในกรรมการบริหาร เพิ่มอัตรากำลังเปลครั้งวันเช้าเริ่มเดือนกันยายน
- รถเข็นนั่งไม่เพียงพอไม่พร้อมใช้งาน	-สำรวจความต้องการใช้ในแต่ละปีและจัดทำให้มีเปลจำนวนเพียงพอ -กรณีช่วยตัวเองได้บ้างให้เข็นผู้ป่วยไปส่งไว้และนำรถเข็นกลับเพื่อเตรียมให้บริการผู้ป่วยรายอื่นต่อไปในจุดบริการใกล้เคียงเช่น ER/OPD/กายภาพ

<p>-อุบัติเหตุการณ์ผู้รับบริการบาดเจ็บจากการเคลื่อนย้าย</p> <p>-อุบัติเหตุการณ์การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไม่ถูกต้อง</p>	<p>-ทบทวนเทคนิคการเคลื่อนย้าย อบรมฟื้นฟูทักษะการเคลื่อนย้ายปีละ ๑ ครั้ง</p> <p>-ประเมินผู้ป่วยและจัดอุปกรณ์เคลื่อนย้ายให้เหมาะสมกับประเภทผู้ป่วย</p> <p>-กรณีใช้รถนอน ควรจัดทำผู้ป่วยให้เหมาะสม เช่นผู้ป่วยหอบหืดควรนอนศีรษะสูง และยกไม้กั้นเตียงขึ้นทุกครั้งก่อนเคลื่อนย้าย</p> <p>-กรณีนั่งรถเข็นนั่งควรให้นั่งหลังชิดพนัก และวางเท้าในที่วางเท้าให้เรียบร้อยก่อนเคลื่อนย้าย</p>
<p>-อุบัติเหตุการณ์เคลื่อนย้ายผิดจุดบริการ/ผิดคน</p>	<p>-สอบถามชื่อ-สกุล อายุ ผู้ป่วยก่อนทำการเคลื่อนย้ายทุกครั้ง</p> <p>-สอบถามเจ้าหน้าที่และตรวจสอบเอกสาร ก่อนทำการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยให้ตรงจุดบริการ</p>
<p>-อุบัติเหตุการณ์ไม่พบพนักงานเคลื่อนย้ายในจุดบริการ</p>	<p>-แจ้ง ER /OPD ทุกครั้งเมื่อไม่มีพนักงานอยู่ประจำจุด</p> <p>-จัดอัตรากำลังเสริม (ยาม)ช่วยรับผู้ป่วย</p>
<p>-เสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิผู้ป่วยเรื่องการเปิดเผยผู้ป่วย</p>	<p>-ทบทวนความรู้เรื่องสิทธิผู้ป่วย</p> <p>-จัดเตรียมผ้าคลุมคนไข้ให้มีในรถเข็นนอนทุกคันและคลุมผ้าให้ผู้ป่วยทุกครั้ง</p>
<p>อุบัติเหตุการณ์พนักงานเคลื่อนย้าย/ใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายไม่ถูกต้อง</p>	<p>-ทบทวนเทคนิคการเคลื่อนย้าย/การผูกยึดผู้ป่วยปีละ ครั้ง และทุกครั้งที่มีเจ้าหน้าที่ใหม่</p> <p>-ทบทวนเทคนิคการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์การแพทย์ที่สำคัญและราคาแพง เช่นU/S ,Defibrillator ที่ถูกวิธี</p>

กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการหลัก	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ	ตัวชี้วัด
การเตรียมอุปกรณ์	-รถเข็นนอน,น้ำ พร้อมใช้ -Long spinal board ,Heard immobilize ,Safety belt พร้อมใช้และเพียงพอ	-อุบัติการณ์รถเข็นไม่พร้อมใช้งาน
การต้อนรับ	-สอบถามอาการเบื้องต้นของผู้ป่วยก่อนเลือกประเภท รถเข็นนอน,นั่ง -ประเมินผู้ป่วยและส่งผู้ป่วยตรงจุด OPD,ER ตามแนวทาง -ผู้ป่วยประวัติตกจากที่สูง ใช้ Long spinal board ตั้งแต่แรกจับที่จุดแปล -เมื่อไม่แน่ใจในการประเมินผู้ป่วยให้ตามพยาบาลห้องฉุกเฉิน	-อุบัติการณ์อุบัติการณ์การรับผู้ป่วยไม่ถูกต้อง เหมาะสม
บริการเคลื่อนย้าย	-ให้บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยอย่างถูกต้องปลอดภัย นุ่มนวล -เคลื่อนย้ายผู้ป่วยไปตรงตามจุดบริการ	-อุบัติการณ์การผู้ป่วยได้รับการบาดเจ็บจากการเคลื่อนย้าย
การบำรุงรักษา	-ทำความสะอาดอุปกรณ์เคลื่อนย้าย ทุกวัน และทุกครั้งที่สุกปรก -ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์เคลื่อนย้ายให้พร้อมใช้งาน -หยุดจากรปัลลอรทุกคันเดือนละครั้ง	-อุบัติการณ์การสภาพรถไม่พร้อมใช้
การบันทึกกิจกรรม	-บันทึกกิจกรรมเคลื่อนย้ายทุกครั้ง	ตรวจสอบพบบันทึกกิจกรรมเคลื่อนย้ายทุกครั้ง

ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญของหน่วยงานย้อนหลัง ๕ ปี

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลงาน ๕ ปีย้อนหลัง					
		๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖
- อุบัติการณ์การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไม่ถูกเทคนิค	๐	๐	๒	๒	๐	๐	๐
- อุบัติการณ์การเกิดอุบัติเหตุของผู้ป่วยและพนักงานเคลื่อนย้าย(อุปกรณ์)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
- อุบัติการณ์ผู้รับบริการบาดเจ็บจากการเคลื่อนย้าย	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐
- อุบัติการณ์ส่งผู้ป่วยและสิ่งของผิดจุดบริการ	๐	๑	๑	๒	๑	๐	๐
- ร้อยละของพนักงานเคลื่อนย้ายได้รับการอบรมช่วยฟื้นคืนชีพ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐
- อัตราเจ้าหน้าที่ผ่านเกณฑ์สมรรถนะในงาน	๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
- อัตราเจ้าหน้าที่ที่มีชั่วโมงการอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด	๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๙๐%	๙๐%	๑๐๐%
- อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายใน)ต่อคุณภาพบริการเคลื่อนย้าย	>๘๐%	NA	NA	NA	NA	NA	๘๑.๒๑%

แผนพัฒนาต่อเนื่อง

เรื่อง	วิธีการ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
๑.ความเพียงพอของอุปกรณ์เคลื่อนย้าย	-สำรวจความต้องการของอุปกรณ์เคลื่อนย้าย	-อุปกรณ์เคลื่อนย้ายพร้อมใช้งาน	๒๕๖๖	เสฏฐพัฒน์	-ปฏิบัติการณ์ความไม่เพียงพอของอุปกรณ์
๒.มีความเชี่ยวชาญในการเคลื่อนย้าย/ใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายได้ถูกต้อง	-จัดอบรมการเคลื่อนย้ายและการใช้อุปกรณ์	-ผู้ปวยได้รับความปลอดภัยไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนจากการเคลื่อนย้าย	๒๕๖๖	โสพิศ	-ปฏิบัติการณ์การใช้เครื่องมือไม่เหมาะสม
๓.มีทักษะในการเตรียม/ใช้อุปกรณ์เพื่อออกรับผู้ป่วยผู้ป่วยฉุกเฉินพร้อมทีม EMS ได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสม	-ออกรับเหตุ	-สามารถเตรียมอุปกรณ์ได้ครบถ้วน	๒๕๖๖	พรทิพย์	-ปฏิบัติการณ์การใช้อุปกรณ์ EMS ไม่ถูกต้อง
๔.พนักงานเคลื่อนย้ายมีทักษะในการเป็นผู้ช่วยทีมช่วยฟื้นคืนชีพ	-อบรมฟื้นฟูวิชาการช่วยฟื้นคืนชีพ	-สามารถปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐานได้	๒๕๖๖	โสพิศ	-ปฏิบัติการณ์เจ้าหน้าที่ช่วยฟื้นคืนชีพไม่ถูกต้อง
๕.อัตรากำลังที่เพียงพอ	-เพิ่มอัตรากำลังครึ่งวันเช้าในวันและเวลาราชการ	ประเมินความเพียงพอของอัตรากำลัง	๒๕๖๖	อาริยา เสฏฐพัฒน์	-ไม่พบปฏิบัติการณ์อัตรากำลังเปลไม่เพียงพอ

