

Service Profile

หน่วยงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย

บริบท (Context)

หน้าที่และเป้าหมาย (Purpose)

ให้บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยตามมาตรฐานเพื่อให้เกิดความปลอดภัย ผู้รับบริการพึงพอใจ

ขอบเขตการให้บริการ (Scope of Service)

ให้บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยการนำส่ง/รถเข็นนั่งและเปลนอนในโรงพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง บริการนำดื่มตามจุดต่างๆบริเวณตึกผู้ป่วยนอก ร่วมออกบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ร่วมทีมการช่วยฟื้นคืนชีพ ในโรงพยาบาล

ความต้องการของผู้รับผลงานภายนอกที่สำคัญ

ผู้ป่วยและญาติ ผู้ป่วยได้รับการเคลื่อนย้ายอย่างปลอดภัยถูกต้องรวดเร็ว ด้วยความกระตือรือร้น สุภาพ

ด้วยความเสมอภาคและปกป้องสิทธิผู้ป่วย

ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ (ของหน่วยงานอื่นที่มีต่อหน่วยงานเรา)

ข้อจำกัด

อัตรากำลัง 3 คนในเวรเช้า บริการเข็นทั้งโรงพยาบาล ทำให้บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดเปล หน้า OPD,ER

ผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
-เวชกรรพีนฟู-- กายภาพบำบัด -X-RAY -ผู้ป่วยใน	-ช่วยเคลื่อนย้ายผู้ป่วยลงจากเตียงรับบริการอย่างปลอดภัยกรณีผู้ป่วยมาขอเยี่ยมอุปกรณ์ที่ห้องกายภาพบำบัดให้รอรับผู้ป่วยกลับด้วย -ส่งผู้ป่วยมา X-RAY ถูกคน -ช่วยจัดทำผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บ เปลนอนช่วยเหลือตนเองไม่ได้ -มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ป่วยและญาติที่นำมาส่งแต่ละจุดบริการ ควรทราบชื่อผู้ป่วยส่งผู้ป่วยถูกคน -กรณีผู้ป่วยหญิงไม่มีญาติควรระวังเรื่องการเปิดเผยผู้ป่วย และการสัมผัสผู้ป่วยเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและการร้องเรียน -ควรเคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยความนุ่มนวล และขึ้นเตียงเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเองไม่ควรใช้ญาติกรณีช่วยเหลือตัวเองไม่ได้

ผู้รับ ผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
-ห้องคลอด -ห้องฉุกเฉิน -ผู้ป่วยนอก	-ส่งผู้ป่วยที่มาด้วยอาการเจ็บครรภ์ด้วยเปลนอนทุกราย -สอบถามชื่อ-สกุลผู้ป่วยก่อนเคลื่อนย้ายทุกครั้ง -ควรเคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยความนุ่มนวล -ให้บริการผู้ป่วยถูกคน -ส่งผู้ป่วย X-Ray ก่อนเข้าตึกถูกต้อง -แจ้ง ER ทุกครั้ง เมื่อไม่มีเจ้าหน้าที่ศูนย์เปล -มีพฤติกรรมบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส -ดูแลให้มีน้ำดื่มผู้ป่วยตลอดเวลา -ตรวจสอบความถูกต้องของผู้ป่วย เวชระเบียน ก่อนส่งเจาะเลือด X-ray admit

ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน

กิจกรรม	ปีงบประมาณ			
	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
บริการเปลทั้งหมด	19248	24295	25459	29239
บริการรถเข็นนอน	10129	11391	11920	12969
บริการรถเข็นนั่ง	9119	12904	12539	16270
เปลนอนจากจุดรับไป ER ส่ง X-ray	7512	7636	8926	9763
เปลนอนจากจุดรับไป ER/OPD ส่ง admit	3210	6264	5904	8208
บริการส่งจุดต่างๆ	8466	10395	10629	11269
ช่วยCPR	34	37	45	37

ประเด็นคุณภาพ/ตัวชี้วัด

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของประเด็นคุณภาพ
1. ด้านผู้รับบริการ	
- ได้รับบริการที่ปลอดภัย	- อุบัติการณ์ผู้รับบริการบาดเจ็บจากการเคลื่อนย้าย
- ผู้รับบริการพึงพอใจ	- อัตราความพึงพอใจในพฤติกรรมบริการ
2. ด้านผู้ให้บริการ/องค์กร	
- มีความรู้เรื่องมาตรฐานการเคลื่อนย้าย	- อัตราเจ้าหน้าที่ผ่านเกณฑ์ประเมินสมรรถนะในงาน

ความท้าทายและความเสี่ยงสำคัญ

1. ความท้าทาย

- อุปกรณ์เคลื่อนย้ายเพียงพอ พร้อมใช้
- พนักงานเคลื่อนย้ายมีพฤติกรรมบริการที่ดี
- พนักงานเคลื่อนย้ายสามารถซ่อมอุปกรณ์เคลื่อนย้ายอย่างง่ายได้
 - พนักงานเคลื่อนย้ายมีความเชี่ยวชาญในเคลื่อนย้าย/ใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายได้ถูกต้อง
 - พนักงานเคลื่อนย้ายมีทักษะในการเตรียม การใช้อุปกรณ์เพื่อออกรับผู้ป่วยฉุกเฉินพร้อมทีมEMSได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสม
- พนักงานเคลื่อนย้ายมีทักษะในการเป็นผู้ช่วยทีมช่วยฟื้นคืนชีพ

2. ความเสี่ยงสำคัญ

- รถเข็นนั่งไม่เพียงพอไม่พร้อมใช้งาน
- อุบัติการณ์การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไม่ถูกต้อง/ผิดจุดบริการ/ผิดคน
 - อุบัติการณ์ผู้รับบริการบาดเจ็บจากการเคลื่อนย้าย
 - อุบัติการณ์ไม่พบพนักงานเคลื่อนย้ายในจุดบริการ
 - เสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิผู้ป่วย (ไม่คลุมผ้า)
 - อุบัติการณ์พนักงานเคลื่อนย้าย เคลื่อนย้าย/ใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายไม่ถูกต้อง

มาตรการจัดการความเสี่ยง บัญชีความเสี่ยง

ความเสี่ยง	มาตรการจัดการ
- รถเข็นนั่งไม่เพียงพอไม่พร้อมใช้งาน	-สำรวจความต้องการใช้ในแต่ละปีและจัดหาให้มีเปลจำนวนเพียงพอ -กรณีช่วยตัวเองได้บ้างให้เข็นผู้ป่วยไปส่งไว้และนำรถเข็นกลับเพื่อเตรียมให้บริการผู้ป่วยรายอื่นต่อไปในจุดบริการใกล้เคียงเช่น ER/OPD/กายภาพ
-อุบัติเหตุการณผู้รับบริการบาดเจ็บจากการเคลื่อนย้าย -อุบัติเหตุการณการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไม่ถูกต้อง	-ทบทวนเทคนิคการเคลื่อนย้าย อบรมฟื้นฟูทักษะการเคลื่อนย้ายปีละ 1 ครั้ง -ประเมินผู้ป่วยและจัดอุปกรณ์เคลื่อนย้ายให้เหมาะสมกับประเภทผู้ป่วย -กรณีใช้รถนอน ควรจัดทำผู้ป่วยให้เหมาะสม เช่นผู้ป่วยหอบหืดควรนอนศีรษะสูง และยกไม้กั้นเตียงขึ้นทุกครั้งก่อนเคลื่อนย้าย -กรณีนั่งรถเข็นนั่งควรให้นั่งหลังชิดพนัก และวางเท้าให้เรียบร้อยก่อนเคลื่อนย้าย
-อุบัติเหตุการณเคลื่อนย้ายผิดจุดบริการ/ผิดคน	-สอบถามชื่อ-สกุล อายุ ผู้ป่วยก่อนทำการเคลื่อนย้ายทุกครั้ง -สอบถามเจ้าหน้าที่และตรวจสอบเอกสาร ก่อนทำการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยให้ตรงจุดบริการ
-อุบัติเหตุการณไม่พบพนักงานเคลื่อนย้ายในจุดบริการ	-ทบทวนการตัดอัตรากำลังในช่วงเวลาที่เหมาะสม CQI อยู่ไหนใครก็รู้ -จัดอัตรากำลังเสริม (พนักงานขับรถ,ยาม)ช่วยรับผู้ป่วยในบริเวณ OPD
-เสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิผู้ป่วยเรื่องการเปิดเผยผู้ป่วย	-ทบทวนความรู้เรื่องสิทธิผู้ป่วย -จัดเตรียมผ้าคลุมคนไข้ให้มีในรถเข็นนอนทุกคันและคลุมผ้าให้ผู้ป่วยทุกครั้ง
อุบัติเหตุการณพนักงานเคลื่อนย้าย/ใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายไม่ถูกต้อง	-ทบทวนเทคนิคการเคลื่อนย้าย/การผูกยึดผู้ป่วยปีละ 2 ครั้ง และทุกครั้งที่มีเจ้าหน้าที่ใหม่ -ทบทวนเทคนิคการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์การแพทย์ที่สำคัญและราคาแพง เช่นU/S ,Defibrillator ที่ถูกวิธี

กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการหลัก	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ	ตัวชี้วัด
การเตรียมอุปกรณ์	-รถเข็นนอน,น้ำ พร้อมใช้ -Long spinal board ,Head immobilize ,Safety belt พร้อมใช้และเพียงพอ	-อุบัติการณ์รถเข็นไม่พร้อมใช้งาน
การต้อนรับ	-สอบถามอาการเบื้องต้นของผู้ป่วยเพื่อเลือกประเภท รถเข็นนอน,นั่ง -ประเมินผู้ป่วยและส่งผู้ป่วยตรงจุด OPD,ER ตามแนวทาง -ผู้ป่วยประวัติตกจากที่สูง ใช้ Long spinal board ตั้งแต่แรกรับที่จุดเปล -ไม่แน่ใจในการรับผู้ป่วยตามพยาบาลห้องฉุกเฉินในการประเมินผู้ป่วย	-อุบัติการณ์อุบัติการณ์การรับผู้ป่วยไม่ถูกต้อง เหมาะสม
บริการเคลื่อนย้าย	-ให้บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยอย่างถูกต้องเหมาะสม นุ่มนวล -เคลื่อนย้ายผู้ป่วยไปตามจุดบริการ	-อุบัติการณ์การผู้ป่วยได้รับการบาดเจ็บจากการเคลื่อนย้าย
การบำรุงรักษา	-ทำความสะอาดอุปกรณ์เคลื่อนย้าย ทุกวันและทุกครั้งที่ใช้ -ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์เคลื่อนย้ายให้พร้อมใช้งาน -หยุดจากรปัดรถทุกคันเดือนละครั้ง	-อุบัติการณ์การสภาพรถไม่พร้อมใช้
การบันทึกกิจกรรม	-การบันทึกกิจกรรมเคลื่อนย้ายทุกครั้ง	

ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญของหน่วยงานย้อนหลัง 3 ปี

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลงาน 3 ปีย้อนหลัง				
		2558	2559	2560	2561	2562
- อุบัติการณ์การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไม่ถูกเทคนิค	0	0	3	0	0	2
- อุบัติการณ์การเกิดอุบัติเหตุของผู้ป่วยและพนักงานเคลื่อนย้าย(อุปกรณ์)	0	0	0	0	0	0
- อุบัติการณ์ผู้รับบริการบาดเจ็บจากการเคลื่อนย้าย	0	1	1	0	0	0
- อุบัติการณ์ส่งผู้ป่วยและสิ่งของผิดจุดบริการ	0	0	1	1	1	1
- ร้อยละของพนักงานเคลื่อนย้ายได้รับการอบรมช่วยฟื้นคืนชีพ	100	100	100	100	100	100
- อัตราเจ้าหน้าที่ผ่านเกณฑ์สมรรถนะในงาน	90	100	100	100	1000	100
- อัตราเจ้าหน้าที่ที่มีชั่วโมงการอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด	90	100	100	100	1000	100
- อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายใน) ต่อคุณภาพบริการเคลื่อนย้าย	>80	NA				