



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน งานการพยาบาลวิสัญญี..

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง การควบคุมคุณภาพ และตรวจสอบปริมาณสารน้ำทางหลอดเลือดดำ ในคลังวิสัญญี

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้...15 ตุลาคม 2562.....

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- 1.คุณ จิราภรณ์ จิตต์โสภา ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2. คุณ พิมพ์ภีรา พลกล้า คุณอำนวย (Facilitator)
3. คุณ สายชล อารังโชติ คุณลิขิต (Note Taker)
4. คุณ จันทร์จิรา พรหมมา คุณลิขิต (Note Taker)
5. ผศ.พญ. จุฑารัตน์ เลื่อนผลเจริญชัย คุณกิจ
6. ผศ.พญ. ดุจเดือน สีละมาต คุณกิจ
7. ผศ.นพ. ชัยพฤกษ์ กุสุมาพรรณโย คุณกิจ
8. ผศ.พญ. พัชนี ภาษิตชาคริต คุณกิจ
9. ผศ.พญ. ผกาพรรณ บุปผา คุณกิจ
10. พญ. วนิตา จงอรุณงามแสง คุณกิจ
11. นพ. ประชานาถ พรหมเสนา คุณกิจ
12. นพ. อนุรักษ์รัตน์ รัตน์บุรี คุณกิจ
13. พญ. รัตนาพร อิมอารมณ คุณกิจ
14. พญ. ตลชนก สิริโกการักษ์ คุณกิจ
15. พญ. เพ็ญภัตสรณ์ เตชะประจักษ์จิตต์ คุณกิจ
16. นพ. อานูภาพ สุธาชีวะ คุณกิจ
17. พญ. นวลจันทร์ เจียรพัทน์รักษ์ คุณกิจ
18. พญ.เบญญาภา วงษ์เย็น คุณกิจ
19. พญ. ปิยวรรณ คูปรีดีชาติ คุณกิจ
20. คุณ พันธนิต จันทา คุณกิจ
21. คุณ ศิริรัตน์ เลิศสุชาตวนิช คุณกิจ
22. คุณ ทศวรรษ ไชยหนู คุณกิจ
23. คุณ นภาพร กุลรวงศ์ คุณกิจ
24. คุณ ทิพวรรณ อยู่คุ้ม คุณกิจ
25. คุณ พรศรี ปิ่นแก้ว คุณกิจ
26. คุณ ฉัตรียา ชาวนา คุณกิจ
27. คุณ นิลดา จุลลา คุณกิจ
28. คุณ สาลินี พูลจันทร์ คุณกิจ

29. คุณ สุমনขวัญ ธรรมรักษา คุณกิจ
30. คุณ เมทินี ลิขิตวัน คุณกิจ
31. คุณ กาญจรัตน์ กาญจนะ คุณกิจ
32. คุณ สุกัญญา พงษ์มาลา คุณกิจ
33. คุณ ทองสุข ประมล คุณกิจ
34. คุณ ภรพิมล สุขขยัน คุณกิจ
35. คุณ ศิรินทร แยมสุนทร คุณกิจ
36. คุณ ขวัญฤดี บุญเลิศ คุณกิจ

1. หลักการและเหตุผล

สารน้ำทางหลอดเลือดดำจัดเป็นเวชภัณฑ์หนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ซึ่งกระบวนการรับ (Receiving) การจัดเก็บ (Storage) การทำบัญชีตรวจสอบ (Checklist) และการจัดส่ง (Delivery) นับเป็นกระบวนการสำคัญยิ่งที่จะทำให้เวชภัณฑ์นั้นมีการหมุนเวียนอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดปัญหาเวชภัณฑ์หมดอายุในคลัง รวมทั้งช่วยให้กระบวนการเบิกจ่ายกับผู้ป่วย ทำได้ง่ายและสามารถตรวจสอบได้ แต่เนื่องจากหน่วยงานวิสัญญีฯ ยังไม่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน อีกทั้งยังมีบุคลากรหลายท่านที่หมุนเวียนกันปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นหน่วยงานวิสัญญีฯ จึงได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM (Knowledge Management) เรื่องการพัฒนาระบบ 4OR (One Room One Record Our re-check Our Remind) เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการดังกล่าว มาสรุปเพื่อกำหนดเป็น แนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีความถูกต้อง ของปริมาณสารน้ำในหน่วยงาน ตรงตามยอดคงเหลือของรายการสินค้าคงเหลือของหน่วยงาน
2. เพื่อให้มีสารน้ำในปริมาณที่เหมาะสมต่อการใช้งานในหน่วยงาน
3. เพื่อควบคุมคุณภาพของสารน้ำในหน่วยงาน

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. มีระบบ 4OR ที่ชัดเจนตั้งแต่กระบวนการรับ การจัดเก็บและการจ่ายสารน้ำ เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน
2. บุคลากรมีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน
3. สร้างวัฒนธรรมองค์กรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานเพื่อการพัฒนา
4. สารน้ำคงคลังจำนวนถูกต้องตามบัญชีคงเหลือ

4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้ *** (กรณีระบุ) ***

- Success Story Telling (SST) (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.1)
- The World Cafe (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.2)

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

The World Cafe

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
คุณสายชล	การจัดเก็บและนำสารน้ำมาใช้ <ul style="list-style-type: none"> • สารน้ำแต่ละชนิดมีหลายรุ่นการผลิต และมีวันหมดอายุที่แตกต่างกัน มีการจัดไว้ประจำจุดบริการในห้องผ่าตัดหลายห้อง ทำให้มีความยุ่งยากในการจัดเก็บและจัดเรียง 	<ul style="list-style-type: none"> • จัดเรียงตามระบบ First in first out ทั้งในส่วนกลางและตามจุดบริการต่างๆ • ให้ผู้รับผิดชอบ ทำการตรวจสอบวันหมดอายุของสารน้ำต่างๆ เพื่อให้มีการหมุนเวียนการใช้อย่างเหมาะสม ไม่ให้เกิดการหมดอายุของสารน้ำในหน่วยงาน • กำหนดปริมาณสารน้ำให้เหมาะสมต่อปริมาณการใช้
คุณพิมพ์ภิรา	<ul style="list-style-type: none"> • สารน้ำแต่ละชนิดที่แตกต่างกันตามตามบริษัทผู้ผลิต มีรหัสการคิดค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน แต่ราคาเท่ากัน • เมื่อคลังยาฯ ใช้สารน้ำบริษัทหนึ่งหมดรหัสของสารน้ำชนิดนั้นจะถูกถอดออกจากระบบคิดเงินของรพ. และเปลี่ยนเป็นรหัสของสารน้ำบริษัทใหม่มาแทน ในขณะที่คลังวิสัญญียังใช้บริษัทเดิมอยู่ จึงมีการคิดเงินผิดรหัส ส่งผลให้จำนวนคงเหลือในบัญชีไม่ตรงกับปริมาณคงเหลือของหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • ให้ผู้ใช้ระบุ ชื่อบริษัทของสารน้ำ ในใบคิดค่าใช้จ่ายด้วย เพื่อความถูกต้องในการตัด stock • วิสัญญีโทรแจ้งเภสัชกรให้ปลดล๊อครหัสทุกครั้งเมื่อมีการใช้สารน้ำที่ไม่มีรหัสคิดเงินในระบบ
คุณพิมพ์ภิรา	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติงานขาดการเชื่อมโยง การรับ จัดเก็บ การจำหน่าย และการตรวจสอบบัญชี ขาดการเชื่อมโยงกันทั้งระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> • จัดทำไฟล์บัญชีสารน้ำอย่างเป็นรูปธรรม จัดระบบ 4OR โดยกำหนดจำนวนสารน้ำเข้าตู้อุ่นแยกตามห้องผ่าตัด401-411 (นอกเวลา ให้ใช้สารน้ำในตู้อุ่นชั้นรวม) วันต่อมา NOF มีหน้าที่ตรวจสอบการใช้ การrecordและการคิดค่าใช้จ่าย เพื่อ remind บุคลากร ให้ปฏิบัติตามแนวทางที่วางไว้
คุณพิมพ์ภิรา คุณจิราภรณ์ คุณภรพิมล	พื้นที่จัดเก็บสารน้ำมีพื้นที่จำกัด พื้นที่ในการวางสารน้ำคับแคบ สารน้ำในหน่วยงานมีจำนวนมาก การจัดเก็บปะปนกับเวชภัณฑ์อื่นอยู่ในพื้นที่เดียวกัน ไม่สะดวกต่อการใช้งาน	แยกสารน้ำที่มีความถี่ในการใช้ออกไปเก็บในคลังใหญ่ จัดทำป้ายชื่อสารน้ำและกำหนดจำนวนสารน้ำแต่ละชนิดให้พอใช้วันต่อวัน ส่วนสารน้ำที่มีปริมาณไม่มาก เก็บที่ห้องเวชภัณฑ์
คุณสายชล	การคิดค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง การตรวจสอบปริมาณการใช้จริงและการติดค่าใช้จ่าย	<ul style="list-style-type: none"> • ให้ผู้ที่ใช้สารน้ำกับผู้ป่วย บันทึกการใช้และคิดค่าใช้จ่ายให้ถูกต้อง • จัดระบบการตรวจสอบปริมาณการใช้ หากพบว่าไม่ได้คิดหรือมีความผิดพลาดในการคิด

		ให้ผู้ตรวจสอบแก้ไขให้ถูกต้อง หากไม่สามารถแก้ไขได้ให้หัวหน้างานประสานงาน เพื่อความถูกต้องต่อไป
คุณจิราภรณ์ คุณภรพิมล	ยอดคงเหลือในบัญชีของหน่วยงาน มีความคลาดเคลื่อน ในการตรวจสอบ	<ul style="list-style-type: none"> • ประสานงานกับงานคอมพิวเตอร์ เพื่อทดสอบระบบการคิดค่าใช้จ่ายและการตัดบัญชีที่เป็นอยู่ • กำหนดแนวทางในการแก้ไข กรณีที่มีความผิดพลาดในการตรวจสอบปริมาณคงเหลือ • ทำการรับเข้ารายการสำเนา ที่งานเภสัชกรรม โอนออกมาคลังวิสัญญี ที่เป็นปัจจุบัน และทำสถิติยอดรอรับเข้า ก่อนการตรวจสอบยอดคงเหลือ

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
จัดเรียงตามระบบ First in first out ทั้งในส่วนกลางและตามจุดบริการต่างๆ	34
จัดทำไฟล์บัญชีสำรน้ำอย่างเป็นรูปธรรม จัดระบบ 4OR โดยกำหนดจำนวนสำรน้ำเข้าตู้อุ่นแยกตามห้องผ่าตัด401-411 (นอกเวลา ให้ใช้สำรน้ำในตู้อุ่นชั้นรวม) วันต่อมา NOF มีหน้าที่ตรวจสอบการใช้ การrecordและการคิดค่าใช้จ่าย เพื่อ remind บุคลากร ให้ปฏิบัติตามแนวทางที่วางไว้	34
ผู้ที่ใช้สำรน้ำกับผู้ป่วย บันทึกการใช้และคิดค่าใช้จ่ายให้ถูกต้อง พยาบาลที่ช่วยเหลือตรวจสอบความถูกต้องของแพทย์ฝีกอบรมก่อนส่งเอกสารค่าใช้จ่าย	30
กำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานงานกับหน่วยงานคอมพิวเตอร์ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	22
วิสัญญีโทรแจ้งเภสัชกรให้ปลดล็อคครัททุกครั้งเมื่อมีการใช้สำรน้ำที่ไม่มีรหัสคิดเงินในระบบ	15
แยกสำรน้ำที่มีความถี่ในการใช้ออกไปเก็บในคลังใหญ่ จัดทำป้ายชื่อสำรน้ำและกำหนดจำนวนสำรน้ำแต่ละชนิดให้พอใช้วันต่อวัน	13

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.6 (โดยเรียงจากความถี่ที่ได้จากข้อ 6 จากความถี่มากที่สุดไปหาน้อยสุด)

1. การรับรู้และเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น จากการคิดค่าใช้จ่ายของการใช้สำรน้ำที่ไม่ถูกต้อง
2. สร้างคู่มือการทำงาน เพื่อสื่อสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการนิเทศบุคลากรใหม่ในหน่วยงาน
3. การประสานงานอย่างเป็นระบบ ทั้งในวิสัญญีแพทย์ แพทย์ฝีกอบรมวิสัญญี วิสัญญีพยาบาล ผู้ปฏิบัติงานบริหาร พนักงานวิชาชีพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานเภสัชกรรม การคอมพิวเตอร์ งานบัญชี
4. การบริหารจัดการพื้นที่สำหรับเก็บเวชภัณฑ์อย่างเหมาะสม

5. การให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา มีการปฏิบัติงานเป็นทิศทางเดียวกัน

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

คู่มือ

แผ่นพับ

และ มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านโปรแกรมหรือระบบต่างๆ..เมื่อวันที่..(ระบุ).....

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปริ้นเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

9.1 บุคลากรมีการปฏิบัติงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน ทั้งในส่วนของการเบิก การจัดเก็บ การคิดค่าใช้จ่าย รวมถึงการตรวจสอบการใช้และการคงเหลือของสารน้ำในหน่วยงาน

9.2 ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้สามารถปฏิบัติได้ง่าย และบรรลุผล เพื่อเพิ่มความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเนื่องจากมีบุคลากรที่เกี่ยวข้องหลายระดับ หลายคน รวมถึงการให้การระงับความรู้สึกรังเกียจต่อการส่งต่อข้อมูล กรณีที่ไม่เสร็จสิ้นการผ่าตัดในผู้ให้การระงับความรู้สึกรายแรก

9.3 ลดการสูญเสียที่เกิดจากการไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายในการใช้สารน้ำ

9.4 มีการตรวจสอบการใช้และการคิดค่าใช้จ่ายที่เป็นระบบถูกต้องมากขึ้น

9.4 ลดการสูญเสียที่เกิดจากปัญหาสารน้ำหมดอายุ และเสื่อมคุณภาพ

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

10.1 จากการตรวจสอบปริมาณการใช้สารน้ำแยกตามห้องผ่าตัดรายวัน พบว่ามีความเที่ยงตรงร้อยละ 97 จึงได้มีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานบางส่วน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ง่ายและบรรลุผล

10.2 จากการตรวจสอบการเคลื่อนไหวของstock สารน้ำรายวัน ทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่ามีการคิดค่าใช้จ่ายตรงตามบันทึกและตรงตามที่ใช้จริงหรือไม่ และสามารถดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องได้ทุกราย ที่มีความผิดพลาดในการคิดค่าใช้จ่ายครั้งแรก

1.3 มีการตรวจสอบรายการคงเหลือ ที่สอดคล้องกับการรายงานในระบบบัญชี แต่ยังคงมีความคลาดเคลื่อนในเรื่องของเวลาในการตรวจสอบและการตัดของระบบรายการยอดคงเหลือระหว่างวัน

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
 - สร้างมาตรฐานการทำงานใหม่ในหน่วยงาน จากคู่มือที่ได้จากการทำKM
 - บุคลากรปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน สะดวกต่อการตรวจสอบ ทั้งในการบันทึกการใช้และการคิดค่าใช้จ่าย
2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
 - เพิ่มความถูกต้องในการคิดค่าใช้จ่ายกับผู้ป่วยที่มารับการบริการทางวิสัญญี ลดความสูญเสียรายได้ของศูนย์การแพทย์ที่เกิดจากการคิดค่าใช้จ่ายไม่ครบถ้วน
 - ความรู้ที่ได้สามารถนำมาพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อลดปัญหาเวชภัณฑ์ค้างstock ไม่ได้คิดค่าใช้จ่าย เวชภัณฑ์หมดอายุหรือเสื่อมคุณภาพ ทำให้องค์กรมีรายได้เพิ่มมากขึ้น

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม





Formulir Pengendalian Mutu											
No. Dokumen	UJI	AKI	Pre-1/200	Pre-3/200	Di-1/200	Di-2/200	Di-3/200	Di-4/200	Di-5/200	CPK	Tingkat Pengendalian
9/1/23				3.24/200							
10/1/23				3.24/200							
11/1/23				3.24/200							
12/1/23				3.24/200							
13/1/23				3.24/200							
14/1/23				3.24/200							
15/1/23				3.24/200							
16/1/23				3.24/200							
17/1/23				3.24/200							
18/1/23				3.24/200							
19/1/23				3.24/200							
20/1/23				3.24/200							
21/1/23				3.24/200							
22/1/23				3.24/200							

ชื่อ สมชาย น.ร. 2462

วิชา คณิตศาสตร์ (พื้นฐาน)

No	1.1										A1									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
101	✓	✓																		
102																				
103																				
104																				
105																				
106																				
107																				
108																				
109																				
110																				
111																				

No	No 1.2										Start/End									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
101																				
102																				
103																				
104																				
105																				
106																				
107																				
108																				
109																				
110																				
111																				

ชื่อ สมชาย น.ร. 2462

วิชา คณิตศาสตร์ (พื้นฐาน)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
101										
102										
103										

(๒) ๒๐-๒๗

No	1.1										1.2										Start/End									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
101																														
102																														
103																														
104																														
105																														
106																														
107																														
108																														
109																														
110																														
111																														

(ลงชื่อ.....)

KM - MSMC

รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ฯ/หัวหน้าหน่วยงาน