



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน.....งาน โภชนาการ.....

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง.....เทคนิคลดความผิดพลาด เรื่อง ส่งอาหารผู้ป่วย.....

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้.....3 ก.ค. 60

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. น.ส.ศุดาภรณ์ พุทธิรักษา ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2. นาง สุภาพร ไสพะบุญ.....คุณอำนวย (Facilitator)
3. นาง กรรณิกา คชรินทร์.....คุณลิขิต (Note Taker)
4. พนักงานหน่วยงาน.....คุณกิจ

1. หลักการและเหตุผล

หน่วยงาน โภชนาการบริการอาหารผู้ป่วย 3 มื้อ มีจำนวนผู้ป่วยที่รับบริการเฉลี่ย 280 ถาดต่อมื้อ และบริการอาหารสายยางเฉลี่ย 160 ถูง/วัน ซึ่งปัญหาที่พบในขั้นตอนการส่งอาหารผิดพลาดมีความถี่เพิ่มขึ้น โดยดูจากอุบัติการณ์ที่ส่งมาจากวอร์ด เช่น ถังแจกอาหารผู้ป่วย แจกอาหารผู้ป่วยผิด และความเสี่ยงที่ดักจับได้ที่หน่วยงานก่อนถึงผู้ป่วย เช่น อาหารขึ้น ไม่ครบจำนวนที่เบิกทำให้เกิดความล่าช้า หน่วยงานได้มองเห็นว่าเป็นประเด็นที่มีโอกาสพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งอาหารให้ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. ได้เทคนิคและขั้นตอนการส่งอาหารที่มีประสิทธิภาพที่ชัดเจน
2. ได้เรียนรู้จากปัญหาหน้างานที่พบและวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของแต่ละคน

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ได้ขั้นตอนการส่งอาหารที่ชัดเจน
2. จำนวนอุบัติการณ์เรื่องการส่งอาหารผิดพลาดลดลง

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

Success Story Telling (SST) (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.1)

The World Cafe (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.2)

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

5.2 The World Cafe

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
คุณ ประสิทธิ์	ตอนขึ้นไปส่งอาหารพบคนไข้นอน แต่พยาบาลไม่เบิกข้าว จึงไปสอบถามคุณพยาบาลบนวอร์ด พบว่า พยาบาลลืมเบิกอาหาร ทำให้ผู้ป่วยล่าช้า	สอบถามเจ้าหน้าที่บนหอผู้ป่วย กรณีไม่มีความชัดเจนเรื่อง อาหารผู้ป่วย
คุณ รัตนา	แจกอาหารผู้ป่วยผิดคน แต่แก้ไขนำไปเปลี่ยนให้ผู้ป่วย	<ul style="list-style-type: none"> - เช็ดยอดอาหารก่อนขึ้นส่ง - อ่านรายละเอียดบนการ์ดให้ละเอียด - อ่านป้ายหัวเตียงทุกคนก่อนแจก - ถามชื่อผู้ป่วยก่อนส่ง - สอดถาดอาหารให้ถูกต้อง - ใช้สัญลักษณ์บ่งบอกลำดับเพื่อง่ายต่อการทำงาน
คุณ ชีระยุทธ	แจกอาหารให้ผู้ป่วยคนนี้งดอาหาร เนื่องจากผู้ป่วยคนนี้รับอาหารมาตลอด แต่วันที่เกิดเรื่อง พบว่า ปิดม่านรอบเตียงทำให้ไม่เห็นป้ายงดน้ำงดอาหารหัวเตียง จึงวางถาดอาหารที่โต๊ะปลายเตียงผู้ป่วย ซึ่งผู้ป่วยจำไม่ได้ว่าพยาบาลให้คนนำงดอาหาร จึงกินข้าวไป 3 คำ	<ul style="list-style-type: none"> - แจกอาหารด้วยความระมัดระวังไม่ต้องรีบ - อ่านป้ายหัวเตียงทุกครั้งก่อนแจก - สอบถามเจ้าหน้าที่ทันทีกรณีไม่แน่ใจ
	ผู้ป่วย admit แต่พยาบาลไม่เบิกอาหาร ทำให้บริการอาหารล่าช้า ผู้ป่วยได้รับอาหารไม่ตรงเวลา	<ul style="list-style-type: none"> - สอบถามเจ้าหน้าที่บนหอผู้ป่วย - ให้โภชนาการประสานงานกับวอร์ด

<p>คุณ สำราญ</p>	<p>ผู้ป่วย 8/1 พยาบาลไม่เบิกอาหารให้คนไข้มือ เย็น ญาติผู้ป่วยโวยวาย ไม่พึงพอใจช่วงค่ำ เช้าวินต่อมา เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความลงมาบน การ์ดอาหารของโภชนาการว่า คนไข้/ญาติ ไม่พอใจมาก ขอข้าว 2 ถาด ทางหน่วยงาน จัดบริการตามที่ขอมา แต่ประสานงานกับ วอร์ดว่า ไม่ใช่ความผิดของหน่วยงานที่ไม่ บริการอาหาร แต่เป็นทางวอร์ดไม่เบิกอาหาร ให้ผู้ป่วย และประสานกับทางวอร์ด ไม่ควร เขียนข้อความดังกล่าวลงในการ์ดอาหาร ผู้ป่วย</p>	<p>- เมื่อเจ้าหน้าที่โภชนาการเห็น ผู้ป่วย แต่พยาบาลไม่เบิกอาหาร ให้โภชนาการประสานงาน สอบถามหรือถามเจ้าหน้าที่บน วอร์ดก่อนหมดเวลาเบิกอาหาร</p>
------------------	--	---

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
เพิ่มความระมัดระวังในการส่งอาหาร มีสติ	16
สอบถามเจ้าหน้าที่บนวอร์ด กรณีเห็นผู้ป่วยไม่ได้รับอาหาร และไม่มีป้ายคนนั่งด อาหารหัวเตียง	16
โภชนากรหน้างานประสานงานกับวอร์ด กรณีไม่มีความชัดเจนในการเบิกอาหาร	16
เช็คน้ำจำนวนถาดอาหารก่อนขึ้นส่ง	13
ถามชื่อผู้ป่วยก่อนส่งทุกครั้ง	13
อ่านการ์ดอาหาร และรายละเอียดก่อนส่ง	10
ลำดับถาดอาหารในตู้ให้ชัดเจน ใช้สัญลักษณ์บ่งบอก	9

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.6

(โดยเรียงจากความถี่ที่ได้จากข้อ 6 จากความถี่มากที่สุดไปหาน้อยสุด)

1. เพิ่มความระมัดระวังในการส่งอาหาร มีสติ
2. สอบถามเจ้าหน้าที่บนวอร์ด กรณีเห็นผู้ป่วยไม่ได้รับอาหาร และไม่มีป้ายคนนั่งด
อาหารหัวเตียง
3. โภชนากรหน้างานประสานงานกับวอร์ด กรณีไม่มีความชัดเจนในการเบิกอาหาร
4. เช็คน้ำจำนวนถาดอาหารก่อนขึ้นส่ง
5. ถามชื่อผู้ป่วยก่อนส่งทุกครั้ง

6. อ่านการ์ดอาหาร และรายละเอียดก่อนส่ง
7. ลำดับอาหารในตู้ให้ชัดเจน ใช้สัญลักษณ์บ่งบอก

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

คู่มือ

แผ่นพับ

และ มีการเผยแพร่ความรู้ผ่าน โปรแกรมหรือระบบต่างๆ..เมื่อวันที่..(ระบุ).....

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปรีนเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

เจ้าหน้าที่กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าเล่าถึงเหตุการณ์ที่เกิดแม้จะเป็นความเสี่ยงของหน่วยงาน แต่สามารถสร้างบรรยากาศให้ทุกคนกล้าเล่าเรื่องที่เกิดขึ้น ไม่ปิดบังและหาแนวทางแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ และได้เรียนรู้เทคนิคดีจากเพื่อนๆคนอื่น ทำให้ได้แนวทางการทำงานและขั้นตอนการส่งอาหารที่ชัดเจน

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

1. ได้ขั้นตอนการส่งอาหารที่ชัดเจน คลอบคลุม
2. ได้วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆที่อาจเกิดขึ้น

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร

ได้ขั้นตอนการส่งอาหารที่ชัดเจน ทำให้มีแนวทางปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน ลดจำนวนอุบัติเหตุ/โอกาสการส่งอาหารผิดพลาดลง ส่งผลให้การบริการอาหารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร

หน่วยงานบริการอาหารคนไข้ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ผู้ป่วยพึงพอใจ และเจ้าหน้าที่บริการอาหารปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีความสุขในการทำงาน

เอกสารแนบ

ขั้นตอนการส่งอาหารผู้ป่วย

