



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ (Check Up)
ร่วมกับ ศูนย์รับผู้ป่วยใน และ งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย

หัวข้อในการจัดการความรู้(Knowledge Vision)

เรื่อง แนวทางปฏิบัติและป้องกันการระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด(Patient Identify)
วันที่ 6 มิถุนายน 2567

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. นางชวระรา	เทียมสงวน	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2. นางกาญจณี	เปรมสุข	คุณอำนวย (Facilitator)
3. นางสาวณัฐกฤตา	ทองศรีม่วง	คุณลิขิต (Note Taker)
4. นางสาวศศิมา	งามเอนกนันทกุล	คุณกิจ (KP)
5. นางสาวน้ำทิพย์	แพ็ชัยภูมิ	คุณกิจ (KP)
6. นางพัชรี	เฮงน้อย	คุณกิจ (KP)
7. นางสาวนาตยา	ตานี	คุณกิจ (KP)
8. นางสาวกมลชนก	ม่วงเมืองแสน	คุณกิจ (KP)
9. นายพรเทพ	จันทร์แก้ว	คุณกิจ (KP)
10. นางสาวอรปภา	สร้อยสุข	คุณกิจ (KP)
11. นางศิริพร	ไชยทิพย์	คุณกิจ (KP)
12. นางสาววิภาพร	วัฒน์ภวัดี	คุณกิจ (KP)
13. นางสาวหทัยนุช	เกิดเทวา	คุณกิจ (KP)
14. นายภิรมย์	ทองสิบวงษ์	คุณกิจ (KP)
15. นายเอกมงคล	ระบอบ	คุณกิจ (KP)
16. นายธีรพล	สุขชาติ	คุณกิจ (KP)
17. นายทวีป	แย้มสระโส	คุณกิจ (KP)
18. นายสงัด	ของโพธิ์	คุณกิจ (KP)

หลักการและเหตุผล

ด้วยการระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด(CPP101) เป็นหนึ่งในนโยบายด้านความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย ของ รพ.ที่กำหนดเหตุการณ์ที่ไม่ยอมให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ(harm free care) โดยกำหนดให้มีตัวบ่งชี้ อย่างน้อย 2 อย่างในการระบุตัวผู้ป่วย เช่น ชื่อ-นามสกุล วันเดือนปีเกิด ชื่อบิดามารดา และเลขบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อยืนยันตัวบุคคลให้ถูกต้องก่อนการให้บริการ และเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย

ทั้งนี้หน่วยงานศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์รับผู้ป่วยใน และงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้นำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ในการกำหนดแนวทางในการระบุตัวผู้ป่วย และกำหนดเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างกัน เพื่อใช้ในการส่งต่อที่ถูกต้อง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุการระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการระบุตัวที่ถูกต้อง
2. เพื่อป้องกันการระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด และเพิ่มความแม่นยำในการระบุตัวผู้ป่วยในกระบวนการดูแลรักษา การทำหัตถการต่างๆ
3. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน ปฏิบัติการระบุตัวผู้ป่วยไปในทิศทางเดียวกัน

เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. บุคลากรในหน่วยงานได้ทบทวนแนวทางปฏิบัติการระบุตัวผู้ป่วย
2. ไม่เกิดการรายงานอุบัติการณ์การระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด

วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้ *** (กรูณาระบุ) ***

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

กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Lean)

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลที่ได้รับ (Result)
คุณชวระา เทียมสงวน หัวหน้างานคลินิกตรวจรักษา โรคทั่วไปและศูนย์รับผู้ป่วยใน	สอบถามสาเหตุการเกิดเหตุการณ์ และแจ้งว่ามีระเบียบปฏิบัติและ นโยบายของโรงพยาบาลเรื่องการ ระบุตัวผู้ป่วย	วิเคราะห์สาเหตุและแนว ทางการป้องกันตาม ระเบียบปฏิบัติให้ทุกคน ในหน่วยงานรับทราบ	ทุกคนรับทราบ สาเหตุและปฏิบัติ ตามระเบียบการ ระบุตัวผู้ป่วย
คุณภิรมย์ ทองสีบวงษ์ หัวหน้างานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย (ตัวแทนงานเวรเปล)	หน่วยงานเวรเปล 1. มีความสับสนการส่งเวรการไม่ ชัดเจนของแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากบางหน่วยงานมีการ เปลี่ยนแปลงชื่อแผนก ทำให้เกิด ปัญหาการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย 2. ไบนำทางไม่ชัดเจน ช่อง ทางการสื่อสารในไบนำทางไม่ ชัดเจน ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ป่วย 3. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย ให้ระบุ ชื่อผู้ป่วยมาด้วยทุกครั้ง 4. ชื่อ-นามสกุลผู้ป่วย ซ้ำกัน หลายคน	1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายละเอียดหรือ คู่มือการให้บริการ ว่า ให้บริการด้านใดบ้าง 2. จัดทำไบทาง ที่ระบุ ชื่อผู้ป่วยและชื่อแผนกให้ ชัดเจน 3. ทบทวนแนวทาง ระเบียบปฏิบัติ 4. ควรซักประวัติ สอบถามชื่อ-นามสกุล ให้ ตรงกับแฟ้มประวัติก่อน รับ-ส่งผู้ป่วย	ทุกคนรับทราบ สาเหตุและปฏิบัติ ตามระเบียบการ ระบุตัวผู้ป่วย

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลที่ได้รับ (Result)
<p>คุณอรปภา สร้อยสุข ตำแหน่งพยาบาล (ตัวแทน ศูนย์รับผู้ป่วยใน)</p>	<p>ศูนย์รับผู้ป่วยใน</p> <ol style="list-style-type: none"> พนักงานเวรเปลส่งผู้ป่วยผิ แผนก/ผิต ward ระบบการสื่อสารระหว่าง เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการส่งต่อไปยัง หอผู้ป่วย ผู้ป่วยชื่อ-สกุลซ้ำกัน หรือ ใกล้เคียงกัน และมา admit พร้อมกัน 	<ol style="list-style-type: none"> Confirm /ทบทวน ชื่อ-สกุลผู้ป่วยก่อนส่ง ผู้ป่วยไปหอผู้ป่วยก่อน ทุกครั้ง ทุกครั้งที่มีผู้ป่วยมา Admit เมื่อรับเอกสาร แล้ว ควรตรวจสอบชื่อ- สกุล ผู้ป่วยให้ตรงกับ แฟ้มประวัติก่อนส่งต่อทั้ง ครั้ง รับผู้ป่วยทีละ Case มีการซักประวัติ สอบถามชื่อ-นามสกุล ให้ ตรงกับแฟ้มประวัติก่อน admit 	<p>ทุกคนรับทราบ สาเหตุและปฏิบัติ ตามระเบียบการ ระบุด่วนผู้ป่วย</p>
<p>คุณกาญจณี เปรมสุข ตำแหน่งพยาบาล (ตัวแทนศูนย์ ส่งเสริมสุขภาพ(Check up))</p>	<p>ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ(Check up)</p> <ol style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่เคยชินหรือมีการส่ง เวรด้วยความเร่งรีบ ทำให้พูดเร็ว ทำให้เกิดการฟังชื่อหน่วยงานไม่ ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่มาติดต่อ ผิตแผนก ทำให้เกิดความล่าช้า เวลาคุยโทรศัพท์มีเสียงดัง รบกวน เนื่องจากช่วงเช้ามีผู้ป่วย และญาติมาติดต่อเข้ารับกาตรวจ ค่อนข้างมาก (การแย่งการพูด) ทำให้เจ้าหน้าที่ฟังไม่ค่อยชัดเจน ผู้ป่วยชื่อ-สกุลซ้ำกัน หรือ ใกล้เคียงกัน มารับบริการพร้อม กัน 	<ol style="list-style-type: none"> ให้เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ สุภาพ เสียงดัง ฟังชัด ไม่ พูดเร็วเกินไป อธิบายถึงความสำคัญ ของการสื่อสาร และ ทบทวนระเบียบปฏิบัติ รับผู้ป่วยทีละ Case มีการซักประวัติ สอบถามชื่อ-นามสกุล ให้ ตรงกับแฟ้มประวัติ ก่อน ส่งไปทำการรักษา หรือ ตรวจต่อไป 	<p>ทุกคนรับทราบ สาเหตุและปฏิบัติ ตามระเบียบการ ระบุด่วนผู้ป่วย</p>

5. สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	สรุปความถี่
1. ใบบำทางไม่ชัดเจน ชื่อแผนกไม่ชัดเจน ไม่มีชื่อ-สกุล ผู้ป่วย	5
2. ผู้ป่วยชื่อ-นามสกุลซ้ำกัน มารับบริการและ Admit พร้อมกัน	4
3. การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในการรับ-ส่งผู้ป่วยไม่ชัดเจน	3
4. เจ้าหน้าที่ส่งเวรแบบรีบเร่ง ทำให้ฟังไม่ชัดเจน มีแนวทางแต่ไม่ปฏิบัติ	2

Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ)

1. การวางแผนระบบการทำงานร่วมกันระหว่างสายงานในหน่วยงาน
2. ลำดับความสำคัญของงาน เพื่อการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. อพเทคความรู้ในการทำระเบียบปฏิบัติการระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด
4. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพ เสียงดัง ฟังชัด ไม่พูดเร็วเกินไป

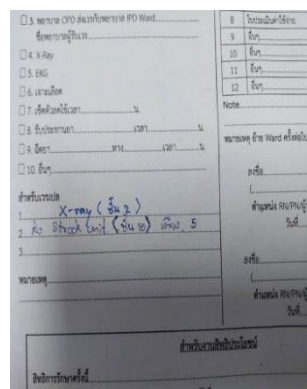
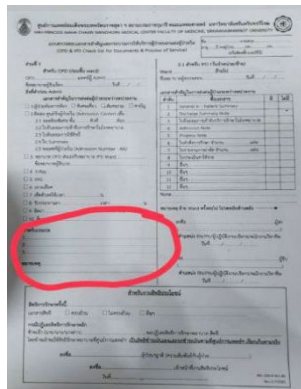
นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้(กรุณาแนบหลักฐาน)

- ใบบำทาง
- Flow ขั้นตอนการให้บริการ

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

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปริ้นเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

ตัวอย่างใบส่งตัวของหน่วยงาน ศูนย์รับผู้ป่วยใน



ตัวอย่างใบบำทางของหน่วยงาน ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ (Check up)

ขั้นตอนการตรวจสุขภาพประจำปี		ขั้นตอนการตรวจสุขภาพประจำปี		ขั้นตอนการตรวจรักษาโรคทั่วไป		ขั้นตอนการตรวจรักษาโรคทั่วไป	
แบบรายบุคคล		แบบรายบุคคล		แบบหมู่คณะ		แบบหมู่คณะ	
1) ชำระเงินที่ห้องการเงิน ชั้น2		1) ชำระเงินที่ห้องการเงิน ชั้น2		1) ติดต่อบำบัด ยืนยันตัวตน		1) ติดต่อบำบัด ยืนยันตัวตน	
2) เจาะเลือด ที่ชั้น2		2) เจาะเลือด ที่ชั้น2		2) จุดคัดกรองโรค		2) จุดคัดกรองโรค	
3) ตรวจมะเร็งปากมดลูกที่นรีเวช ชั้น2		3) ตรวจมะเร็งปากมดลูกที่นรีเวช ชั้น2		3) เช็กสิทธิการรักษา งานสิทธิประโยชน์		3) เช็กสิทธิการรักษา งานสิทธิประโยชน์	
4) เอ็กซเรย์ ที่ภาครังสีวิทยา ชั้น1		4) เอ็กซเรย์ ที่ภาครังสีวิทยา ชั้น1		4) ชักประวัติการเจ็บป่วย		4) ชักประวัติการเจ็บป่วย	
5) ตรวจคลื่นหัวใจไฟฟ้า ที่คลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป ชั้น 1		5) ตรวจคลื่นหัวใจไฟฟ้า ที่คลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป ชั้น 1		5) ชั่งน้ำหนัก/วัดความดัน		5) ชั่งน้ำหนัก/วัดความดัน	
6) กลับมาติดต่อกับงานคลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป		6) กลับมาติดต่อกับงานคลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป		6) รอคิวเข้าพบแพทย์		6) รอคิวเข้าพบแพทย์	
				7) ชำระเงินรับยา		7) ชำระเงินรับยา	

ขอบเขตการให้บริการของ ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ Check up

1. ให้บริการตรวจรักษาโรคแก่ผู้รับบริการทั่วไป ทุกวันจันทร์ -วันศุกร์ ในเวลา 8.00-15.00 น.
ขั้นตอนการให้บริการ ตรวจรักษาโรคทั่วไป

ขั้นตอนการบริการ ตรวจโรคทั่วไป
1. ติดต่อทำประวัติ ยืนยันตัวตน
2. จุดคัดกรองโรค
3. เช็คลิทธิการรักษา งานสิทธิประโยชน์
4. ชักประวัติการเจ็บป่วย
5. ชั่งน้ำหนัก, วัด V/S
6. รอคิวเข้าพบแพทย์
7. ชำระเงิน/รับยา

2. ให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี แก่บุคคลทั่วไป หมู่คณะทำงาน หรือหน่วยงานที่แจ้งความประสงค์ขอตรวจสุขภาพประจำปี ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป และให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีแก่บุคลากรโรงพยาบาล ศูนย์การแพทย์ฯทุกวัน จันทร์ ถึงวันศุกร์ ในเวลา 7.00-11.00 น.

ขั้นตอนการให้บริการ ตรวจสุขภาพประจำปี

ขั้นตอนการตรวจสุขภาพประจำปี
1. ติดต่อทำประวัติผ่านจุดคัดกรอง
2. เช็คลิทธิการรักษาและยืนยันตัวตน งานสิทธิประโยชน์
3. ชั่งนน, V/S เลือกโปรแกรมการตรวจสุขภาพ ตามช่วงอายุ
4. ชำระเงินที่ห้องการเงิน ชั้น 2
5. เจาะเลือด เก็บปัสสาวะ อูจจาระ ที่ชั้น 2
6. ตรวจมะเร็งปากมดลูกที่รีเวซ ชั้น 2
7. ตรวจคลื่นหัวใจไฟฟ้า ที่ชั้น 1
8. เอ็กซเรย์ ที่ภาครังสีวิทยา ชั้น 1
9. กลับมาติดต่อที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ ชั้น 1
10. เลือกการฟังผลตรวจสุขภาพ(ส่งกลับ/นัดฟัง)

3. ให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีสิทธิประกันสังคมแก่ผู้รับบริการที่มีสิทธิประกันสังคมของศูนย์การแพทย์ฯ ตามโปรแกรมที่สำนักงานประกันสังคมระบุให้
ขั้นตอนการให้บริการ ตรวจสุขภาพประจำปี (สิทธิประกันสังคม)

ขั้นตอนการตรวจสุขภาพประจำปี(ประกันสังคม)

1. ติดต่อทำประวัติผ่านจุดคัดกรอง
2. เช็กสิทธิการรักษา และยืนยันตัวตน งานสิทธิประโยชน์
3. ชั่งนน, V/S คีย์รายการตรวจจากระบบประกันสังคม ตามช่วงอายุ โดยบัตรประชาชน
4. ผ่านที่ห้องการเงิน ชั้น 2
5. เจาะเลือด เก็บปัสสาวะ อูจจาระ ที่ชั้น 2
6. ตรวจมะเร็งปากมดลูกที่นรีเวช ชั้น 2
7. เอ็กซเรย์ ที่ภาครังสีวิทยา ชั้น 1
8. กลับมาติดต่อที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพฯ เพื่อรอพบแพทย์ฟังผลการตรวจ

4. ให้บริการฉีดวัคซีนตามฤดูกาล แก่ผู้ที่สนใจ ทุกวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ในเวลา 8.00-15.00 น.
ขั้นตอนการให้บริการ ฉีดวัคซีนตามฤดูกาล

ขั้นตอนการฉีดวัคซีนตามฤดูกาล

1. ติดต่อทำประวัติผ่านจุดคัดกรอง
2. เช็กสิทธิการรักษา และยืนยันตัวตน งานสิทธิประโยชน์
3. ชั่งนน, V/S ชักประวัติ
4. รอเข้าพบแพทย์สั่งยา
5. ชำระเงิน การเงิน ชั้น 1
6. รอรับยานำกลับมาฉีด ณ ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพฯ
7. รอประเมินอาการ 30 นาที ก่อนกลับบ้าน

ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. มีแนวทางการปฏิบัติในการสื่อสารร่วมกันเพื่อป้องกันการผิดพลาด
2. อุบัติการณ์การรายงานตัวผู้ป่วยผิดพลาดเป็น 0%

สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

1. เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อสอดคล้องกับผู้รับบริการและประสบการณ์การในดูแลผู้ป่วย
2. เกิดความสามัคคีในหน่วยงานจากบุคลากรทุกระดับ ซึ่งนำไปสู่การป้องกันความเสี่ยงได้
3. เกิดการยอมรับความคิดเห็นในแต่ละบุคคล มีการทบทวนร่วมกันภายในหน่วยงาน

After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
 - ทำให้เกิดการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น
 - สามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปพัฒนาทางการระบุดูตัวผู้ป่วยได้ และ ลดข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
 - การถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากร สามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปพัฒนาแนวทางการระบุดูตัวผู้ป่วยได้และเผยแพร่ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานที่มีการประสานส่งต่อ
 - เพื่อลดระยะเวลาการรับบริการของผู้ป่วย ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ

ภาพประกอบการทำกิจกรรม



.....
(ลงชื่อ นางชวระรา เทียมสงวน)
หัวหน้าศูนย์ส่งเสริมสุขภาพและศูนย์รับผู้ป่วยใน



การจัดการความรู้(KM)

รอบประเมิน 2/2567

งานศูนย์ส่งเสริมสุขภาพและศูนย์รับผู้ป่วยใน

