



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

1. การจัดการความรู้ หน่วยงานพาหนะ งานสำนักงานอำนวยความสะดวก
ร่วมกับ งานการพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)
เรื่อง แนวทางปฏิบัติงานการรับ-ส่งผู้ป่วย
วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ 2 มีนาคม 2565

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	นางนงดา	สืบเพ็ง	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2.	นางนงดา	สืบเพ็ง	คุณอำนวย (Facilitator)
3.	นางสาววาสนา	ศิษุสร	คุณลิขิต (Note Taker)
4.	นางสาวสุวดี	บุญประสิทธิ์	
5.	นายรัชพล	ปานดวงแก้ว	
6.	นายแถว	สุพะกะ	
7.	นายเอกชัย	เกตุสุริยงค์	
8.	นายบุญเจต	เอี่ยมคง	
9.	นายรุ่งวิทย์	แพ่งทอง	
10.	นายเสกสรรค์	สาระประเสริฐกุล	
11.	นายจำนง	พอกประโคน	
12.	นายอุดม	เพ็ชรล้วน	
13.	นายณัฐวุฒิ	ศรีวิสัย	
14.	นายปฏิพล	เลิศฤทธิ์เรืองสิน	
15.	นางสาวสมพร	สังข์แก้ว	งานการพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
16.	นางวนิดา	ฉิมศิริ	งานการพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
17.	นางสาวจตุพร	ฝ้ายสกุล	งานการพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
18.	นางสาวจุฑารัตน์	สืบสำราญ	งานการพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

1. หลักการและเหตุผล

หน่วยยานพาหนะ งานสำนักงานอำนวยการ ศูนย์การแพทย์ฯ มีหน้าที่ให้บริการรับ-ส่ง ผู้ป่วย และบุคลากรของศูนย์การแพทย์ฯ คณะแพทยศาสตร์ เพื่อสนับสนุนให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่รวดเร็ว ปลอดภัย และบุคลากรสามารถปฏิบัติงานต่างๆ ที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานภายนอกได้อย่างรวดเร็ว มีความปลอดภัย และทันเวลา จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา พบปัญหาระหว่างหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในการรับ-ส่งผู้ป่วย เพื่อเข้ามารับการตรวจวินิจฉัย / รักษาต่อในกรณีใช้รถ ambulance (เช่น หอ6 /ARI / X-RAY / จำนวนคน) มีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น ทำให้เกิดปัญหาระหว่างการออกปฏิบัติงานรับ-ส่งผู้ป่วย เพื่อมารับการตรวจรักษา หน่วยยานพาหนะจึงได้หาแนวทางปฏิบัติร่วมกันเพื่อเป็นข้อตกลงในการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยยานพาหนะและงาน ER โดยนำกระบวนการจัดการความรู้ในด้าน KM มาเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและเทคนิคต่างๆ ที่สามารถทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน
- 2.2 เพื่อค้นหาเทคนิคและวิธีการพัฒนางานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
- 2.3 เพื่อหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันระหว่างหน่วยงานในการปฏิบัติงานรับ-ส่งผู้ป่วยเพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันและเกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

- 3.1 ร้อยละของการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานมากกว่า 80 %
- 3.2 เกิดปัจจัยแห่งความสำเร็จที่เป็นแบบอย่างที่ดี Best Practice

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

- Dialog
- Success Story Telling (SST)
- The World Cafe
- อื่นๆ กรณาระบุ.....

5. กระบวนการจัดการความรู้

Success Story Telling (SST)

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
หน่วยยานพาหนะ/ER	การประสานงานของเจ้าหน้าที่ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับ-ส่งผู้ป่วยเข้ามารับการตรวจวินิจฉัย / รักษาต่อในกรณีใช้รถ ambulance (เช่น หอ6 /ARI / X-RAY / จำนวนคน) มีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่ไม่ชัดเจน	-ER เป็นผู้ประสานงานหลักในการสื่อสาร ประสานข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ ที่จะให้ออกรถ Ambulance ในแต่ละเวร - กำหนดข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นต้องสื่อสารกับ พพร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เมื่อ X-Ray ผู้ป่วยครบทุกคนแล้ว ER จะโทรแจ้ง พพรให้นำรถ Ambulance ส่งผู้ป่วยกลับที่พัก
หน่วยยานพาหนะ/ER	ไม่ได้รับข้อมูลรายละเอียดของผู้ป่วยที่จำเป็นสำหรับ พพร ก่อนออก Refer (ผู้ป่วยมีอาการ / มีภาวะเชื่อ / แพร่กระจายหรือไม่ / สถานที่ไม่ชัดเจน / อุปกรณ์ที่จำเป็น)	-กำหนดแนวทางการสื่อสาร ที่จำเป็นและสำคัญเพื่อให้พพร ได้เตรียมความพร้อมทั้งในส่วนของการเตรียมตัว การแต่งกาย เครื่องมืออุปกรณ์ที่ต้องใช้กับผู้ป่วยทุกครั้ง
หน่วยยานพาหนะ/ER	การออกไปส่งงานใช้รถล่าช้า ขาดลายเซ็นผู้ตรวจการไม่พร้อมออกไปส่งงาน (มีระเบียบของ ER แจ้งว่าจะไม่ออกให้ทีหลัง)	-กำหนดระยะเวลาในการติดตามลงนามเอกสารใบขอใช้รถ / ใบส่งงานจาก ER ให้แล้วเสร็จภายในเวลา 08.00 น. ของทุกวัน (กรณีผู้ตรวจการยังไม่ได้ลงนาม)
หน่วยยานพาหนะ/ER	ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการตรวจเช็ครถ Ambulance (มีการเรียกตรวจเช็ครถ แต่เจ้าหน้าที่ ER ไม่ออกมาตรวจ)	ER เป็นผู้ประสานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เรื่อง ปัญหา ในการติดต่อสื่อสาร กรณีโทรเรียกเช็ครถแล้วติดเคส/เจ้าหน้าที่ไปทานข้าว โดยตกลงกันในหน่วยงาน เมื่อเจ้าหน้าที่พร้อมแล้ว จะโทรเรียกเช็ครถ Ambulance

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
หน่วยยานพาหนะ/ER	แจ้งเรียกออก Refer ให้ พพร นำรถพยาบาล ขึ้นไปจอดหน้า ER ทันที แต่เมื่อขึ้นไป ใช้ ระยะเวลาในการรอออก Refer นาน เหตุผล คือ เตรียมตัว/ผู้ป่วยไม่พร้อม	ER โทรแจ้งล่วงหน้าก่อนออก Refer 5 นาที เพื่อให้ พพร เตรียมความพร้อมรถ Ambulance/อุปกรณ์ในการช่วยชีวิตต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการออก Refer

6.สรุปความถี่

เรื่อง	จำนวนความถี่
ER เป็นผู้ประสานงานหลักในการสื่อสาร ประสานข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ ที่จะให้ ออกรถ Ambulance ในแต่ละเวร	1
กำหนดข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นต้องสื่อสารกับ พพร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	1
เมื่อ X-Ray ผู้ป่วยครบทุกคนแล้ว ER จะ โทรแจ้ง พพรให้นำรถ Ambulance ส่งผู้ป่วย กลับที่พัก	1
กำหนดแนวทางการสื่อสาร ที่จำเป็นและสำคัญเพื่อให้พพร ได้เตรียมความพร้อมทั้ง ในส่วนของการเตรียมตัว การแต่งกาย เครื่องมืออุปกรณ์ที่ต้องใช้กับผู้ป่วยทุกครั้ง	1
กำหนดระยะเวลาในการติดตามลงนามเอกสารใบขอใช้รถ/ใบสั่งงานจาก ER ให้ แล้วเสร็จภายใน เวลา 08.00 น. ของทุกวัน (กรณีที่มีผู้ตรวจการยังไม่ได้ลงนาม)	1
ER เป็นผู้ประสานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเรื่องปัญหาในการติดต่อสื่อสาร กรณี โทรเรียกเช็ครถแล้วติดเคส/เจ้าหน้าที่ไปทานข้าว โดยตกลงกันในหน่วยงาน เมื่อเจ้าหน้าที่พร้อมแล้วจะ โทรเรียกเช็ครถ Ambulance	1
ER โทรแจ้งล่วงหน้าก่อนออก Refer 5 นาที เพื่อให้ พพร เตรียมความพร้อมรถ Ambulance/อุปกรณ์ในการช่วยชีวิตต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการ ออก Refer	1

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

1. ER เป็นผู้ประสานงานหลักในการสื่อสาร ประสานข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ ที่จะให้ออกรถ Ambulance ในแต่ละเวร
2. กำหนดข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นต้องสื่อสารกับ พขร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เมื่อ X-Ray ผู้ป่วยครบทุกคนแล้ว ER จะโทรแจ้ง พขรให้นำรถ Ambulance ส่งผู้ป่วยกลับที่พัก
4. กำหนดแนวทางการสื่อสาร ที่จำเป็นและสำคัญเพื่อให้พขร ได้เตรียมความพร้อมทั้งในส่วนของการเตรียมตัว การแต่งกาย เครื่องมืออุปกรณ์ที่ต้องใช้กับผู้ป่วยทุกครั้ง
5. กำหนดระยะเวลาในการติดตามลงนามเอกสารใบขอใช้รถ/ใบสั่งงานจาก ER ให้ แล้วเสร็จภายใน เวลา 08.00 น. ของทุกวัน (กรณีที่มีผู้ตรวจการยังไม่ได้ลงนาม)
6. ER เป็นผู้ประสานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเรื่องปัญหาในการติดต่อสื่อสาร กรณีโทรเรียกเช็ครถแล้ว ติดเคส/เจ้าหน้าที่ไปทานข้าว โดยตกลงกันในหน่วยงาน เมื่อเจ้าหน้าที่พร้อมแล้วจะโทรเรียกเช็ครถ Ambulance
7. ER โทรแจ้งล่วงหน้าก่อนออก Refer 5 นาที เพื่อให้ พขร เตรียมความพร้อมรถ Ambulance/อุปกรณ์ ในการช่วยชีวิตต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการ ออก Refer

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

- กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติงานระหว่างหน่วยยานพาหนะและงาน ER

ขั้นตอนปฏิบัติงานระหว่างหน่วยยานพาหนะและงาน ER

1. ER เป็นผู้ประสานงานหลักในการสื่อสาร ประสานข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ ที่จะให้ออกรถ Ambulance ในแต่ละเวร
2. กำหนดข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นต้องสื่อสารกับ พขร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เมื่อ X-Ray ผู้ป่วยครบทุกคนแล้ว ER จะโทรแจ้ง พขรให้นำรถ Ambulance ส่งผู้ป่วยกลับที่พัก
4. กำหนดแนวทางการสื่อสาร ที่จำเป็นและสำคัญเพื่อให้พขร ได้เตรียมความพร้อมทั้งในส่วนของการเตรียมตัว การแต่งกาย เครื่องมืออุปกรณ์ที่ต้องใช้กับผู้ป่วยทุกครั้ง
5. กำหนดระยะเวลาในการติดตามลงนามเอกสารใบขอใช้รถ/ใบสั่งงานจาก ER ให้ แล้วเสร็จภายใน เวลา 08.00 น. ของทุกวัน (กรณีที่มีผู้ตรวจการยังไม่ได้ลงนาม)

6. ER เป็นผู้ประสานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเรื่องปัญหาในการติดต่อสื่อสาร กรณีโทรเรียกเช็ครถแล้วติดเคส/เจ้าหน้าที่ไปทานข้าว โดยตกลงกันในหน่วยงาน เมื่อเจ้าหน้าที่พร้อมแล้วจะโทรเรียกเช็ครถ Ambulance
7. ER โทรแจ้งล่วงหน้าก่อนออก Refer 5 นาที เพื่อให้ พขร เตรียมความพร้อมรถ Ambulance/อุปกรณ์ ในการช่วยชีวิตต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการ ออก



9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. เพื่อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานพาหนะและงานER ในการรับ-ส่ง ผู้ป่วย ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. เกิดความรวดเร็ว ปลอดภัย ต่อผู้ป่วยและบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกัน

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

1. นำเทคนิคต่างๆ กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน
2. ทำให้เกิดการพัฒนางานระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

11. After Action Review (AAR)

1. เกิดการพัฒนางานระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ
2. ทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม



(นางญดา สืบเพ็ญ)

รักษาการแทน หัวหน้างานสำนักงานอำนวยการ

KM - MSMC

