

# การพัฒนาารูปแบบการรับ-ส่งเวร ทางพยาบาล โดยใช้ ISBAR

สำหรับพยาบาลตึกผู้ป่วยในโรงพยาบาลแม่ลาว จ.เชียงราย

## Development of Nursing report by using ISBAR for Patient department nurse in Mealao hospital

ชื่อผู้วิจัย 1.นางศศิธร ชันติวงศ์ 2. นางสาวจุฑารัตน์ พิมสาร 3. นางสาวภัณฑิรา สุทา

หน่วยงาน กลุ่มการพยาบาล หอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลแม่ลาว

### บทคัดย่อ

การรายงานการส่งเวรผู้ป่วยระหว่างผลัดการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นสิ่งสำคัญ ช่วยให้การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยมีความต่อเนื่อง ปลอดภัย โรงพยาบาลแม่ลาวจึงเริ่มมีการพัฒนารูปแบบการรายงานการส่งเวรโดยนำเทคนิคการสื่อสารแบบ ISBAR มาใช้ เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยและลดระยะเวลาในการส่งข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ :** การรายงานการส่งเวร , เทคนิคการสื่อสารแบบ ISBAR

### Abstract

Nurse-to-nurse communicated clinical handover during shift rotation to be maintained the continuation of caring and treatment plan to be safety. ISBAR has been proposed to be the efficacious tool for control this process among multidisciplinary healthcare team. It stands for Identify of the patient, Situation of the patient considering to be reported and rostered, core Background of the patient, nursing Assessment and Recommendation that maintain for continuing care.

**Keywords :** Nursing communication , ISBAR technique report

## บทนำ

วิชาชีพพยาบาล เป็นวิชาชีพที่มีการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารเป็นหลักในการทำงาน ทั้งในด้านการให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วย หรือการทำงานร่วมกันของบุคลากรในแต่ละเวร หากมีการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถเพิ่มคุณภาพในการทำงานยิ่งขึ้นไปเช่นเดียวกัน การรายงานการส่งเวร เป็นอีกหนึ่งงานการสื่อสารที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในการเริ่มต้นของการทำงานในเวรถัดไป เนื่องจากเป็นสิ่งที่จะทำให้พยาบาลเวรถัดไป สามารถนำข้อมูลไปวางแผนการพยาบาลและแก้ไขปัญหาตามความต้องการให้ผู้ป่วยเป็นรายบุคคลและตรงตามแผนการรักษาของแพทย์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

ปัจจุบัน ประเทศไทยกำลังอยู่ในยุคการปฏิรูประบบสุขภาพภายใต้พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2560 ที่มีสาระสำคัญคือการบริการการสาธารณสุข และการควบคุมคุณภาพ โดยสภาการพยาบาลซึ่งเป็นองค์กรวิชาชีพการพยาบาล ต้องรักษามาตรฐานของการประกอบวิชาชีพพยาบาลและผดุงครรภ์ให้อยู่ในระดับที่ดีที่สุด เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ในการสร้างมาตรฐาน ที่เฉพาะเจาะจง และจะนำไปสู่การบริการการพยาบาลที่มีคุณภาพต่อไป (สภาการพยาบาล,2560) การสื่อสารทางการพยาบาลมีความสำคัญต่อการวางแผนการดูแลผู้ป่วย (Patient care process) เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการให้ข้อมูลสำคัญในการดูแลต่อเนื่อง ความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูลเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพเป็นสาเหตุหลักของอุบัติการณ์ความเสี่ยง จึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการส่งเวร มี 3 ประการคือ 1. พยาบาลผู้ทำการส่งเวรคือพยาบาลซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในเวรที่ผ่านมา 2. พยาบาลผู้รับการส่งเวรคือพยาบาลที่มารับหน้าที่ในการดูแลผู้ป่วยต่อ และ 3. เนื้อหาที่ทำการส่งเวร (แสงจันทร์ หนองนาและคณะ , 2020) และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าการส่งเวรที่ไม่มีประสิทธิผลส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลไม่ต่อเนื่อง ไม่ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้น ขาดข้อมูลที่สำคัญและไม่ได้รับการส่งต่อทำให้คุณภาพการพยาบาลลดลง (เดชชัย โพธิ์กลิ่น, 2559)

โรงพยาบาลแม่ลาวได้นำโปรแกรม HM มาใช้ในเดือนตุลาคม ปี 2565 นับเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ในโรงพยาบาล เพื่อสนับสนุนการลดการใช้กระดาษในการทำงาน (Paperless) ทำให้บุคลากรต้องมีการปรับตัวในการใช้โปรแกรมเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังมีการเปลี่ยนถ่ายเจ้าหน้าที่พยาบาลในตึกผู้ป่วยใน เป็นจำนวนมากอีกด้วย จากการทำงานในตึกผู้ป่วยในโรงพยาบาลแม่ลาว ทางคณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นปัญหาในการรายงานการส่งเวร ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับประวัติและแผนการรักษาของผู้ป่วยที่ไม่ครอบคลุมและครบถ้วน มีการใช้ระยะเวลาในการรายงานการส่งเวรนานเกินความจำเป็น ไม่มีแบบฟอร์ม ไม่มีคู่มือรายงานการส่งเวร ประกอบกับมีพยาบาลที่มีประสบการณ์น้อยไม่มีความเชี่ยวชาญในการใช้โปรแกรม HM สิ่งเหล่านี้อาจทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับการดูแลแบบองค์รวมและต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่ได้รับความปลอดภัยในที่สุด จึงเกิดการศึกษาค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรมขึ้น จากการทำวิทยานิพนธ์ หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาลัยบูรพา 2554 ได้แสดงให้เห็นว่า “ISBAR” เป็นรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เมื่อถูกนำมาใช้ในการรับส่งเวรในทีมพยาบาล ก่อเกิดการพัฒนาคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมี

ความประสงค์ที่จะพัฒนารูปแบบการรายงานการส่งเวรด้วยกระบวนการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ เป็นการประกันคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลอันจะนำมาซึ่ง การลดภาระงาน ลดระยะเวลาในการส่งต่อเวร ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้ป่วยในด้านความปลอดภัย และได้รับการดูแลแบบองค์รวมอย่างต่อเนื่อง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการรายงานการส่งเวรในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลแม่ลาว จ.เชียงราย
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของการรายงานการส่งเวรในระยะก่อนและระยะหลังการใช้รูปแบบการ

รายงานการส่งเวร

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) >>> พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่ลาว ตึกผู้ป่วยใน จำนวน 11 คน

#### 2. ด้านเนื้อหา

เก็บข้อมูลแบบ Cross-sectional study และ เปรียบเทียบก่อน-หลังการใช้รูปแบบการรายงานการส่งเวร

#### 3. ด้านเวลา

มีการเก็บข้อมูลในวันที่ 1 เมษายน- 31 พฤษภาคม 2566

#### 4. ด้านสถานที่

หอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลแม่ลาว

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การพัฒนารูปแบบการรายงานการส่งเวรนี้ใช้กรอบแนวคิดจากการประสบปัญหาในการลงเวรล่าช้า ทางคณะผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่ลดระยะเวลาในการส่งต่อเวรระหว่างพยาบาลวิชาชีพ โดยมีการนำเทคนิคการสื่อสารแบบ ISBAR มาใช้ในการส่งเวรเพื่อให้เกิดความถูกต้องในการส่งเวร ลดความเสี่ยงจากการส่งเวรที่คลาดเคลื่อน ลดระยะเวลาในการรายงานการส่งเวรและพยาบาลมีความพึงพอใจ

## วิธีการวิจัย

การศึกษานี้ แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ

1) ระยะพัฒนารูปแบบการรายงานการส่งเวรแบบใหม่ ซึ่งเป็นการค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น กำหนดรูปแบบในการแก้ไขปัญหา ดำเนินการและติดตามประเมินผล

2) ระยะทดลองรูปแบบการรายงานการส่งเวรแบบใหม่เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลก่อนและหลังการพัฒนา รูปแบบการรายงานการส่งเวรประเมินความพึงพอใจและการรับรู้ต่อรูปแบบการรายงานการส่งเวรโดยใช้

ISBAR

## ผลการวิจัย

ผลสรุปการศึกษาและพัฒนารูปแบบการรายงานการส่งเวรพบว่า สามารถลดระยะเวลาในการรับ-ส่งเวรได้จริง พยาบาลมีความพึงพอใจในการใช้รูปแบบคิดเป็น ร้อยละ 93.33 และมีการรับรู้ต่อรูปแบบการส่งเวร ร้อยละ 89.10

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาและพัฒนารูปแบบการรายงานการส่งเวรแสดงให้เห็นว่าการส่งเวรโดยใช้การสื่อสารแบบ ISBAR ทำให้การส่งเวรถูกต้องเพิ่มขึ้น ลดความเสี่ยงต่อผู้ป่วย สามารถลดระยะเวลาในการรับ-ส่งเวรและพยาบาลมีความพึงพอใจ จึงควรพิจารณาขยายผลการใช้เทคนิคการสื่อสารข้อมูลผู้ป่วยแบบ ISBAR และใช้กลยุทธ์การนิเทศกำกับติดตามการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะการวิจัย

#### ข้อเสนอในการนำไปใช้ประโยชน์

การใช้ระยะเวลาในการส่งเวรนานในเวรเช้าและเวรตึกมากกว่าเวรบ่ายเนื่องจากเวรเช้าและเวรตึกเป็นการส่งเวรแบบ Functional nursing , ส่วนเวรบ่ายเป็นการส่งเวรแบบ Total case ร่วมกับจำนวนผู้ป่วยในแต่ละเวรที่ไม่เท่ากัน ทำให้การเก็บข้อมูลแปรผันตรงกับระยะเวลาที่นานขึ้นเช่นกัน

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลแม่ลาวที่เกี่ยวข้องทุกท่าน

## เอกสารอ้างอิง

- ศรีลาวัลย์ สัจจะสกุลชัย, อารี ชิวเกษมสุข. ผลการใช้รูปแบบรายงานการส่งเวรด้วยกระบวนการพยาบาลและการบริหารความเสี่ยงต่อความผิดพลาดในการสื่อสาร. วารสารพยาบาลตำรวจ 2559;8(2):91-106
- เสาวนีย์ ราชคม,มงคล สุริเมือง,ศรีสุดา อัศวพลังกุล.ประสิทธิผลของการนิเทศทางการพยาบาลต่อความถูกต้อง ในการส่งเวรโดยใช้เทคนิคการสื่อสารแบบ ISBAR. 2564 [เข้าถึงเมื่อ 2566 มีนาคม 28];1-25 Available from: [https://www.mnrh.go.th/pdf\\_file\\_cqi/no005.hppt.co.th](https://www.mnrh.go.th/pdf_file_cqi/no005.hppt.co.th)
- เดชชัย โพธิ์กลิ่น, แสงจันทร์ หนองนา. ประสิทธิภาพของการจัดการการส่งเวรด้วยรูปแบบ ISBAR ของพยาบาลวิชาชีพ.วารสารการพยาบาลและสุขภาพ 2563;2(1):45-57.
- อัญชลีย์ สิงห์น้อย, อภิรดี นันทศุภวัฒน์, เพชรสุนีย์ ทั้งเจริญกุล. การพัฒนาคุณภาพการรับส่งเวรทางการพยาบาลหอผู้ป่วยพิเศษ. วารสารวิชาการป้องกันควบคุมโรค สคร2 พิษณุโลก. 2561;3(3):29-42.
- Mekawy, S. H., & El-mola, M. A. (2019). Relationship between nursing handoff quality and continuity of care in intensive care unit. International Journal of Research in Applied, 4(6), 135-146.
- Novak, K., & Fairchild, R. (2020). Bedside reporting and SBAR: Improving patient communication and satisfaction. Journal of Pediatric Nursing, 27(6), 760-762. doi:10.1016/j.pedn.2020.09.001