

Document No. :	S/P-BDMS-004	Created Date :	01 Feb 2017
Business Unit :	Bangkok Dusit Medical Services Plc.	Issued Date :	01 Mar 2017
Document Type :	Policy (S/P)	Revision :	01
Standard :	IPSG.2	Requested Date	
Subject :	Patient Safety Goal 2 : แนวปฏิบัติในการรับคำสั่งการรักษาทางวาจา (Receiving Verbal Medical Orders)		

วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติกรรับคำสั่งการรักษาทางวาจา / ทางโทรศัพท์ เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งจะ
ทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง และปลอดภัย

ขอบเขต

แนวทางปฏิบัตินี้ครอบคลุมการบริการทั้งผู้ป่วยนอกและ ผู้ป่วยใน

นิยาม

Written down : การบันทึกลงใน Order Sheet หรือ OPD Card Record หรือ Medical Record ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ
นั้นๆ

Read back : การอ่านทวนคำสั่งการรักษา โดยผู้รับคำสั่งการรักษา

Confirmed : การตอบยืนยันคำสั่งการรักษาภายหลังพยาบาล/ผู้รับคำสั่งการรักษา พุดทวนคำสั่งเรียบร้อยแล้ว

Repeat back: การพุดทวนคำสั่งการรักษาตามที่ได้ยิน ในเหตุการณ์ดูแลผู้ป่วยภาวะฉุกเฉิน หรือวิกฤต (Emergency or
Critical events)

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. แพทย์ มีหน้าที่ เขียนคำสั่งรักษาอย่างครบถ้วนในเวชระเบียนผู้ป่วย ยกเว้นกรณีทำหัตถการปลอดภัย หรือกรณีฉุกเฉิน จึงให้
คำสั่งรักษาทางวาจา/โทรศัพท์ได้ รวมทั้งต้องมาลงชื่อกำกับคำสั่งก่อนผู้ป่วยกลับบ้าน
2. พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพ นักรังสีเทคนิค เทคนิคห้องปฏิบัติการ และบุคลากรวิชาชีพอื่น มีหน้าที่ รับคำสั่งทางวาจาจาก
แพทย์กรณีจำเป็นเท่านั้น โดยปฏิบัติตามหลัก **written down, read back and confirm** ทุกครั้ง รวมทั้งมีหน้าที่ติดตาม
แพทย์มาลงนามกำกับคำสั่งทางวาจา/โทรศัพท์ก่อนผู้ป่วยกลับบ้าน

4.ข้อกำหนด

4.1 การรับคำสั่งการรักษาทางวาจาทั้งหมด และทางโทรศัพท์

พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพ นักรังสีเทคนิค นักเทคนิคห้องปฏิบัติการ และบุคลากรวิชาชีพที่ให้กรดูแลผู้ป่วย ที่เป็น
ผู้รับคำสั่งการรักษาทางวาจา (ใช้เฉพาะในกรณีที่จำเป็นที่แพทย์ผู้สั่งการรักษาไม่สามารถบันทึกลงใน Order sheet ได้ใน



ขณะนั้น เช่น ขณะแพทย์ทำ Sterile procedure) หรือทางโทรศัพท์ ทำการบันทึกลงใน Order sheet หรือ OPD CARD RECORD หรือ Medical Record ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพนั้นๆ ทันทที (Written Down)

อ่านทวนคำสั่งการรักษา ตามที่ได้บันทึกไว้ให้แพทย์รับฟัง (Read back)

กรณีคำสั่งที่เป็นตัวเลข ซึ่งอ่านออกเสียงแล้วอาจทำให้เข้าใจผิดเป็นเลขตัวอื่น เช่น เลขที่ลงท้ายด้วยคำว่า "เอ็ด" กับ "เจ็ด" (21, 31, กับ 27,37) จึงควรอ่านว่า "สองหนึ่ง, สามหนึ่ง" กับ "สองเจ็ด, "สามเจ็ด" เป็นต้น

กรณีคำสั่งการรักษาที่ฟังไม่ชัดเจน ไม่แน่ใจ หรือบันทึกไม่ถูก อาจเนื่องจากสาเหตุว่าคำนั้นไปฟังเสียงกับคำอื่น หรือสะกดไม่ถูก ให้สอบถามกลับทันที ด้วยการสะกดคำ (Spelling) โดยใช้คำเปรียบเทียบกับพยัญชนะ เพื่อสะกดและเพิ่มความชัดเจนในการสื่อสาร เช่น A =ALPHA หรือ A=Apple , B = BRAVO หรือ B= Boy

กรณีการบันทึกคำสั่งการรักษาที่เป็นยา ควรบันทึกให้ครบ 6 ข้อ ดังนี้

ชื่อยา

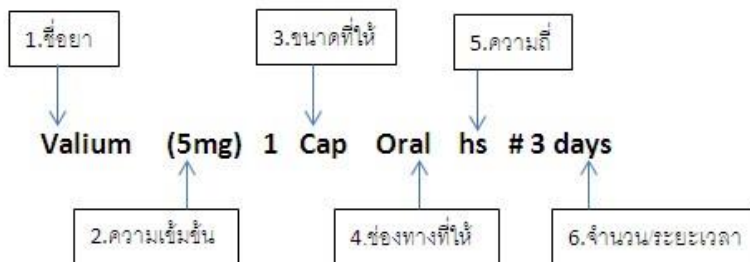
ความเข้มข้นเป็นมิลลิกรัม,กรัม ฯลฯ หรืออัตราส่วนของยากับสารละลายที่ใช้ผสม

ขนาดที่ให้

ช่องทางที่ให้ เช่น ทางเส้นเลือดดำ, ทางกล้ามเนื้อ ฯลฯ

ความถี่

จำนวน/ ระยะเวลา



ภายหลังจากอ่านทวน (Read back) แล้วต้องได้รับการตอบเพื่อยืนยันคำสั่งการรักษาจากแพทย์ผู้สั่ง (Confirmed)

การบันทึกคำสั่งการรักษาทางวาจาหรือทางโทรศัพท์ ลงใน Order Sheet (ใบสั่งการรักษา) นอกจากรายการคำสั่งการ

รักษาแล้ว กำหนดให้พยาบาลและบุคลากรวิชาชีพ ที่ให้การดูแลผู้ป่วย ประทับตราอย่างคำว่า "Read back and confirmed" ระบุชื่อพยาบาลผู้รับคำสั่ง, วันเดือนปีและเวลารับคำสั่ง, บันทึกชื่อแพทย์ผู้สั่ง, และระบุวิธีการรับคำสั่งดังนี้ รับคำสั่งทางวาจา ให้ทำเครื่องหมายถูก (☑) ในช่อง "V.O. "

รับคำสั่งทางโทรศัพท์ ให้ทำเครื่องหมายถูก (☑) ในช่อง "T.O."

กำหนดให้พยาบาลผู้รับคำสั่งรักษาลงนามได้ครอบรอยตามแนวทางการปฏิบัติเรื่องการรับคำสั่งการรักษาของแพทย์

ตัวอย่าง

Read back & confirmed

By.....RN

Date...../...../.....

Time.....

V.O T.O

รศ.....



กรณีใกล้ชิดกร ทวนคำสั่งการรักษาทางวจาหรือทางโทรศัพท์ ในกรณีที่คำสั่งไม่ชัดเจน ให้ดำเนินการแนวทางเดียวกันกับข้อ 1-5 โดย Print Order Sheet ไปใหม่มาทำการบันทึก และ จัดเก็บในประวัติของผู้ป่วย เพื่อรองลงนามดำเนินการบ่งชี้และติดตามให้แพทย์ผู้สั่งการรักษาทางวจาลงนามกำกับ (Confirmed) ใช้ Index คั่นใบคำสั่งการรักษานั้น เพื่อเป็นจุดสังเกต ทำให้สะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติ กำหนดให้ติดตามแพทย์ลงนาม กำกับคำสั่งการรักษา ก่อนผู้ป่วยจำหน่าย

4.2 การทวนคำสั่งการรักษา ในเหตุการณ์ ดูแลผู้ป่วยภาวะฉุกเฉิน หรือวิกฤต (Repeat back)

การรับคำสั่งการรักษา กรณีผู้ป่วยภาวะฉุกเฉิน หรือวิกฤต หรือขณะช่วยฟื้นคืนชีพ ให้ดำเนินการดังนี้ เมื่อแพทย์สั่งการรักษา พยาบาลผู้ปฏิบัติต้องทวนคำสั่งการรักษาที่ได้ยิน (Repeat back) ด้วยระดับเสียงที่แพทย์ได้ยินชัดเจน

แพทย์ตอบยืนยันคำสั่งการรักษา (Confirmed) โดยการทวนคำสั่งการรักษาซ้ำ พยาบาลจึงดำเนินการตามคำสั่ง กำหนดให้มีการบันทึกคำสั่งการรักษาทันที โดยเจ้าหน้าที่ในทีมที่ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยในขณะนั้น (ซึ่งได้รับอนุญาตตามระเบียบโรงพยาบาล)

ภายหลังเสร็จสิ้นกระบวนการหรือพ้นภาวะฉุกเฉิน หรือวิกฤต ให้แพทย์ลงนามกำกับคำสั่งการรักษาที่บันทึกไว้ หรือดำเนินการบ่งชี้และติดตามให้แพทย์ลงนามเช่นเดียวกับการรับคำสั่งการรักษาทางโทรศัพท์และทางวจา

ผังงาน

N/A

ข้อควรระวัง/ข้อแนะนำ

ในการบันทึกคำสั่งการรักษา ให้ใช้ตัวย่อหรือสัญลักษณ์ที่ถูกกำหนดเป็นตัวย่อหรือสัญลักษณ์มาตรฐานในการบันทึกเวชระเบียนของโรงพยาบาล และห้ามใช้ตัวย่ออันตรายโดยเด็ดขาด

กรณีใกล้ชิดกรรับคำสั่งที่ผ่านกระบวนการ Read back and confirmed แต่มีข้อสงสัยในคำสั่งการรักษาให้พิจารณาทวนสอบกับแพทย์โดยตรงอีกครั้ง

การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ/การบริการ

โรงพยาบาลกำหนดวิธีการและผู้รับผิดชอบในการเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ/การบริการ ตามเวลาที่กำหนดอย่างเหมาะสม และปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกันเมื่อผลการเฝ้าติดตามการวัดไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เช่น **อัตราความสมบูรณ์การรับคำสั่งทางวจาของพยาบาล**

เอกสารอ้างอิง

The 6th edition Joint Commission International Standards for Hospital, 2017.