

การจัดการรายกรณีระบบการพยาบาล APN

พว. ยุวดี เกตสัมพันธ์

กรรมการสภาการพยาบาล

นายกสมาคมพยาบาลโรคมะเร็งแห่งประเทศไทย

ประธานชมรมพยาบาลออสโตมีและแผล

The Cleveland Clinic, Ohio, USA



2538: The Cleveland Clinic, Ohio, USA

ทดลองใช้ในฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศิริ

ราช

- ระยะเวลาทดลอง 18 เดือน
- ใช้ ป.โท เป็น Case Manage 5 กลุ่มโรค
- ผล Positive
- ไม่ดำเนินการต่อ ปัญหา ทรัพยากรกำลัง ไม่สามารถ Implement ได้

ยุค case management APN

- กำหนดแนวทางการทำงานของ APN ใช้ Model Case Management
- ดำเนินงาน โดยจัดทำ
 - Care process
 - Guideline/ care management/Plan
 - จัดทำ case record form
 - กำหนด outcome ของผู้ป่วย
 - ระบบประสานงาน

APN Case Management

การกระทำการพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย หรือ กลุ่ม เฉพาะโรคที่มีปัญหาซับซ้อน ซึ่งต้องอาศัยความชำนาญและทักษะการ พยาบาลขั้นสูง ในการจัดระบบการดูแลผู้ป่วยเฉพาะกลุ่มโรคที่มี ประสิทธิภาพ ให้เหตุผลและตัดสินใจเชิงจริยธรรม โดยบูรณาการ หลักฐานเชิงประจักษ์ ผลการวิจัย ความรู้ ทฤษฎีการพยาบาลและทฤษฎี อื่น ๆ ที่เป็นปัจจุบัน มุ่งเน้นผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว พัฒนา นวัตกรรมและกระบวนการดูแลในกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มเฉพาะโรคอย่าง ต่อเนื่อง และเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้ร่วมงานในการพัฒนาความรู้และทักษะ งานเชิงวิชาชีพ ตลอดจนติดตามประเมินคุณภาพและจัดการผลลัพธ์โดย ใช้กระบวนการวิจัยเชิงประเมินผลในการดูแล

การพัฒนา

- รูปแบบการจัดการผู้ป่วยรายกรณี (Case Management) เป็นรูปแบบการดูแลที่นิยมแพร่หลายในอเมริกาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980
- มีการใช้ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1920 โดยนักสังคมสงเคราะห์ที่นำระบบนี้มาใช้กับผู้ป่วยจิตเวช และในปี ค.ศ. 1930 พยาบาลสาธารณสุข (Public Health Nursing) ได้นำ Case Management ไปใช้ในการดูแลผู้ป่วยที่บ้าน โดยเน้นผู้ป่วยโรคเรื้อรังและผู้ป่วยจิตเวช

CM ในประเทศไทย

การตื่นตัวจากกระแสการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ ได้มีการศึกษาวิจัย เพื่อค้นหารูปแบบการจัดบริการ รูปแบบการจัดการด้านการเงินการคลัง เช่น การนำระบบ DRG (Diagnosis Related Group) มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดค่าใช้จ่ายหรือการใช้ทรัพยากรต่างๆ

การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการดูแลอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีหลายโรงพยาบาลพยายามบริหารจัดการกับระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการลดขั้นตอนบริการ ปรับปรุงคุณภาพการดูแลโดยเน้นการดูแลแบบสหสาขาวิชาชีพ ในรูปของ Patient Care Team และในการประชุม 1st National Forum on Hospital Accreditation เมื่อวันที่ 24 – 26 พฤศจิกายน 2541

โรงพยาบาลหลายแห่งได้นำเสนอผลงานแผนการดูแลผู้ป่วยแบบสหสาขา (Clinical Pathway) ซึ่งแผนการดูแลผู้ป่วยแบบสหสาขา จะเป็นเครื่องมือสำคัญของ Case Management

ความหมายหลากหลาย

ANA “เป็นกระบวนการจัดการบริการด้านสุขภาพ ที่มีเป้าหมายในการจัดการดูแลด้านสุขภาพที่มีคุณภาพ ลดการทำงานแบบแยกส่วน เพิ่มคุณภาพชีวิตผู้ป่วยและลดค่าใช้จ่าย”

Zander (1988) ได้กล่าวว่า ” Case Management เป็นการจัดระบบการดูแลที่มุ่งผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วย ภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีการบริการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม”

Case Management Society of America (CMSA)
(1994) “เป็นกระบวนการความร่วมมือในการประเมิน วางแผน ดำเนินการปฏิบัติ ประสานงาน ติดตาม และประเมิน ทางเลือกและบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย ด้วยการสื่อสารและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและคุ้มค่า”

คุณลักษณะ Case management

1. เป็นระบบการดูแลรักษาพยาบาลที่ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางโดยมีการกำหนดผลลัพธ์ของการดูแลที่ต้องการ(Outcome Based) ไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นตัวควบคุมการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประหยัด และมุ่งเน้นการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง(continuity) ครอบคลุมปัญหาสุขภาพของผู้ป่วยทั้งกาย จิต และสังคม (Comprehensive Care)

คุณลักษณะ Case management

2. เป็นระบบการดูแลที่มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด ภายใต้การร่วมมือของทีมสหภาพในการดูแลรักษาพยาบาล (Collaborative Practice) โดยมีการกำหนดแผนการดูแลผู้ป่วยล่วงหน้าร่วมกันที่เรียกว่า Clinical pathway หรือ Care Map และมีพยาบาลผู้จัดการผู้ป่วยรายกรณี (Case Manager) เป็นผู้จัดการประสานการดูแลตั้งแต่แรกรับผู้ป่วยไว้ในโรงพยาบาลจนกระทั่งจำหน่าย หรือตั้งแต่ก่อนรับไว้ในโรงพยาบาลจนกระทั่งจำหน่าย

คุณลักษณะ Case management

3. เป็นระบบการดูแลที่มุ่งเน้นการจัดการ การใช้ทรัพยากรต่างๆในโรงพยาบาลอย่างเหมาะสม ลดความซ้ำซ้อนของงานหรือกิจกรรมที่ไม่จำเป็น ซึ่งส่งผลถึงการลดค่าใช้จ่ายที่สิ้นเปลืองโดยไม่จำเป็นแล้วยังก่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการด้วย

4. เป็นระบบการดูแลที่เหมาะสมสำหรับการดูแลผู้ป่วยบางประเภทเท่านั้น : กลุ่มผู้ป่วยที่ไม่มีแบบแผนการรักษาแน่นอน

- กลุ่มผู้ป่วยที่มีค่าใช้จ่ายเพื่อการรักษาพยาบาลสูงมาก
- กลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มีโอกาสกลับเข้ามารักษาในโรงพยาบาลบ่อยครั้ง
- กลุ่มผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจและสังคมที่โรงพยาบาลต้องแบกภาระค่าใช้จ่าย
- กลุ่มผู้ป่วยที่นอนรักษาอยู่ในโรงพยาบาลนาน

คุณลักษณะ Case management

5. เป็นระบบการดูแลผู้ป่วยที่สามารถนำไปใช้ร่วมกับระบบการดูแลแบบเดิมได้ คือ ระบบการดูแลผู้ป่วยรายบุคคล (Case Method) ระบบการทำงานเป็นทีม (Team Nursing) ระบบการพยาบาลแบบเจ้าของไข้ (Primary Nurse)

องค์ประกอบของรูปแบบ Case Management

1. การประสานความร่วมมือของทีมสุขภาพในการดูแลรักษาพยาบาล (Collaborative Practice)

- การวิเคราะห์สถานการณ์ การดูแลรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลหรือหน่วยบริการเพื่อกำหนดแนวทาง/รูปแบบการดำเนินงาน ได้แก่ โครงสร้างที่สำคัญของการดำเนินงาน กระบวนการดำเนินงาน และการประเมินผลสำเร็จ
- การเตรียมการ ประกอบด้วย การเตรียมเครื่องมือ การเตรียมบุคลากร ได้แก่ ทีมงานพยาบาลผู้จัดการรายกรณี และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังต้องเตรียมรูปแบบงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รูปแบบคุณภาพ กิจกรรมคุณภาพ เช่น Utilization Management หรือ Utilization Review เป็นต้น
- การดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่และแผนการดูแลรักษาพยาบาลที่กำหนดร่วมกัน

องค์ประกอบของรูปแบบ Case Management

2. เครื่องมือที่ใช้ในรูปแบบ Case Management เครื่องมือที่สำคัญของพยาบาลผู้จัดการรายกรณี ได้แก่ แผนการดูแลผู้ป่วยของทีมสหสาขา (Clinical Pathway) ที่ร่วมกันกำหนดขึ้น

ส่วนที่ 1 แสดงชื่อโรคหรือกลุ่มอาการตามรูปแบบ International Classification Disease (ICD) หรือ Diagnostic Related Group (DRG) และระยะเวลาการนอนรักษาในโรงพยาบาลโดยเฉลี่ย (Expected Length of Stay: ELOS)

ส่วนที่ 2 แสดงปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย ซึ่งครอบคลุมปัญหาสุขภาพด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

องค์ประกอบของรูปแบบ Case Management

ส่วนที่ 3 แสดงผลลัพธ์ที่คาดหวัง อาจมีเฉพาะผลลัพธ์ที่คาดหวังเมื่อสิ้นสุดการดูแลรักษาพยาบาลหรือกำหนดผลลัพธ์ที่คาดหวังในแต่ละช่วงเวลา

ส่วนที่ 4 แสดงกิจกรรมหลัก (Aspect of care) ที่จำเป็นในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยโรคนั้นๆหรือกลุ่มโรคนั้นๆ ในแต่ละช่วงเวลาซึ่งอาจเป็น วัน หรือ นาที หรือสัปดาห์

องค์ประกอบของรูปแบบ Case Management

3. **พยาบาลผู้จัดการรายกรณี** จากแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาลในประเทศต่างๆ พบว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ “พยาบาลวิชาชีพ” เป็น “ผู้จัดการรายกรณี” ได้ดีและเหมาะสมที่สุด เนื่องจากเป็นผู้ที่รับผิดชอบดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ยังมีความรู้พื้นฐานทางคลินิก สามารถประสานการดูแลระหว่างแพทย์ พยาบาลและทีมสุขภาพอื่นๆ ได้ดี และสอดคล้องกับสภาพปัญหา/ ความต้องการของผู้ป่วย ส่วนใหญ่คนกลุ่มนี้จะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท หรือ เป็นผู้ชำนาญทางคลินิก (Clinical Nurse Specialist) บางแห่งก็ใช้พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่จะต้องมีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ปี (Lynn, et al.1993)

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ผู้จัดการผู้ป่วยรายกรณี

Case Manager จะต้องเป็นผู้ทำหน้าที่ในการดูแลจัดการเกี่ยวกับผู้ป่วยทั้งหมด ร่วมกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการนั้น ตั้งแต่แรกรับเข้ารับรักษาในโรงพยาบาล จนกระทั่งจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร¹. เป็นผู้เลือกผู้ป่วยที่เหมาะสมกับการเข้าสู่ระบบ Case Management

2. เป็นผู้ประเมินปัญหาผู้ป่วยและครอบครัว

3. เป็นผู้ตัดสินใจสั่งการให้เริ่มปฏิบัติตามแผนการดูแลผู้ป่วยแบบสหสาขา

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของการจัดการผู้ป่วย รายกรณี

5. ร่วมกับผู้ป่วยและครอบครัวในการอภิปรายถึงแผนการดูแลตาม clinical pathway
- 6 เป็นผู้ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเองแก่ ผู้ป่วยและครอบครัว ทีมสุขภาพ
7. เป็นผู้นำการประชุมร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ
8. เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ติดตาม ควบคุมกำกับกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน และผลลัพธ์ของการดูแลที่ต้องการ
9. ประเมินผลการดูแลผู้ป่วย รวมทั้งประเมินระบบการจัดการดูแลผู้ป่วย ตามระบบนี้ด้วย

ขั้นตอนการนำรูปแบบ Case management ไปใช้

การนำระบบ Case Management ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การประเมิน
2. วางแผนการดูแลผู้ป่วย (Clinical pathways)
3. ลงมือ ปฏิบัติ
4. การประสาน และกำกับ
- 5 การประเมินผล

การจัดการรายกรณี

ระบบการพยาบาล APN

ความได้เปรียบ

- ด้านผู้ป่วย
- ด้านองค์กร
- ด้านตัว **APN**

Case Management Objectives

Depend on:

- the organization's perspective and the design of the case management system
- the population served and its health status
- the type of case management allowed or offered by an organization
- the case manager's level of expertise
- the method by which case management is linked to the organization

สรุป

Case Management Components

- Case identification and eligibility determination
- Assessment or evaluation
- Care plan development
- Implementation or coordination
- Follow-up
 - monitoring
 - reassessment
 - discharge