

**แบบฟอร์ม 1****แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน****กระบวนการทำงาน (F-QF-001)**

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อ ยอด เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวดและที่ได้รับรางวัลมาแล้วจาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☒ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

*หมายเหตุ : 1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ข้อ 5

2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด		
ด้านคลินิก (Clinical)	☐ Safe Surgery ☐ Infection Control ☐ Medication Safety ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	☒ Patient Care Process ☐ Line , Tube & Catheter ☐ Emergency Response
ด้านสนับสนุน (Non Clinical)	☐ ความปลอดภัย [Safety] ☐ ต้นทุน / ความคุ้มค่า [Cost]	☒ คุณภาพ / สิ่งสูญเปล่า [Quality (waste)*] ☐ ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Delivery]

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่กลุ่ม.....

วันที่รับข้อมูล.....

ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง / โครงการ

สื่อการสอนมัลติมีเดีย เพิ่มความเข้าใจก่อนเข้ากระบวนการปลูกถ่ายไต

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

ปัจจุบันการบำบัดรักษาผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายที่เป็นที่นิยมและได้รับการยอมรับมากที่สุดคือการปลูกถ่ายไต เพราะทำให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากเดิม โรงพยาบาลรามาธิบดีเป็นสถาบันที่มีการปลูกถ่ายไตมากที่สุดในประเทศไทย เมื่อผู้ป่วยมีความต้องการปลูกถ่ายไตต้องมาติดต่อหน่วยประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะเพื่อประเมินคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น ตรวจสอบเอกสาร นัดตรวจร่างกายและนัดพบแพทย์ นอกจากนี้บทบาทที่สำคัญของพยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะคือการให้ความรู้และข้อมูลต่างๆแก่ผู้ป่วย อาทิเช่น ความรู้พื้นฐานของไต โรคไต ชนิดการปลูกถ่ายไต ภาวะแทรกซ้อน การปฏิบัติตัวหลังปลูกถ่ายไต และสิทธิการรักษาต่างๆเป็นต้น รูปแบบการให้ความรู้แบบเดิมคือ พยาบาลประสานงานอธิบายให้ความรู้ผู้ป่วยแต่ละคน ต่อมาได้พัฒนาโดยให้ความรู้แบบกลุ่ม จากนั้นมีการพัฒนานำสื่อวีดิทัศน์มาใช้ประกอบการให้ความรู้ผู้ป่วย ซึ่งรายละเอียดเนื้อหาวิทัศน์ยังไม่ครอบคลุมกับความรู้ที่ผู้ป่วยควรได้รับทั้งหมด พยาบาลประสานงานจึงต้องอธิบายรายละเอียดต่างๆให้ผู้ป่วยเพิ่มเติม

ดังนั้นเพื่อเพิ่มศักยภาพการบริการการปลูกถ่ายอวัยวะให้มีประสิทธิภาพ พยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะจึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาสื่อการสอนมัลติมีเดียเพื่อเพิ่มความเข้าใจก่อนเข้ากระบวนการปลูกถ่ายไต ทำให้ระยะเวลาของกระบวนการให้ความรู้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วยส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ ประทับใจการบริการและเกิดความไว้วางใจ

2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

ผังเอกสารแนบท้าย 1,2

3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

- 3.1.1 เพื่อพัฒนาสื่อการสอนให้ความรู้ผู้ป่วยใหม่ก่อนเข้ากระบวนการปลูกถ่ายไต
- 3.1.2 เพื่อลดระยะเวลาในการให้ความรู้ผู้ป่วยใหม่ก่อนเข้ากระบวนการปลูกถ่ายไต
- 3.1.3 เพื่อให้ผู้ป่วยใหม่มีความรู้เรื่องการปลูกถ่ายไตเพิ่มมากขึ้น
- 3.1.4 เพื่อให้ผู้ป่วยพึงพอใจต่อการให้ความรู้

3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

สภาพการทำงานเดิม (ตั้งแต่อดีต - ปีพ.ศ.2560)

ผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายที่มีความต้องการปลูกถ่ายไตจะมาติดต่อหน่วยประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะก่อนเข้ากระบวนการปลูกถ่ายไตเพื่อประเมินคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น ตรวจสอบเอกสาร นัดตรวจร่างกาย และนัดพบแพทย์ พยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะจะต้องให้ความรู้และข้อมูลต่างๆแก่ผู้ป่วย อาทิเช่น ความรู้พื้นฐานของไต โรคไต ชนิดการปลูกถ่ายไต ภาวะแทรกซ้อน การปฏิบัติตัวหลังปลูกถ่ายไต และสิทธิการรักษาต่างๆ เป็นต้น รูปแบบการให้ความรู้เดิมคือ พยาบาลประสานงานฯจะให้ความรู้ผู้ป่วยใหม่แต่ละคนที่มาติดต่อเข้ากระบวนการปลูกถ่ายไต

ปัญหาที่พบ

- การให้ความรู้ของพยาบาลประสานงานแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน

วิเคราะห์ปัญหา

- ปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากการไม่มีการกำหนดหัวข้อที่ชัดเจนในการให้ความรู้ ส่งผลให้การได้รับข้อมูลที่ผู้ป่วยต่างกัน

แนวทางแก้ไขการปรับปรุงครั้งที่ 1

จัดทำแบบฟอร์มให้ความรู้สำหรับผู้ป่วยใหม่ที่เข้าสู่กระบวนการปลูกถ่ายไต (Transplant coordinator nurse check list progress note) ดังเอกสารแนบท้าย 3 เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้ความรู้แต่ละหัวข้อไม่เหมือนกัน

จุดเด่น

- ผู้ป่วยใหม่ได้รับความรู้ก่อนเข้าสู่กระบวนการปลูกถ่ายไตได้เหมือนกัน ครบถ้วน
- มีแบบฟอร์มการให้ความรู้ชัดเจน สามารถบันทึกการให้ความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร ช่วยในการสื่อสารข้อมูลให้ทีมสหสาขาวิชาชีพทราบ

จุดด้อย

- มีข้อจำกัดในการให้บริการผู้ป่วยรายอื่น โดยเฉพาะเมื่อมีผู้ป่วยมารับบริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจาก การให้ความรู้ผู้ป่วย (ผู้ป่วย 1 ราย / พยาบาลประสานงานฯ 1 ราย) ใช้ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ส่งผลให้ผู้ป่วยรายอื่นต้องรอคอยการให้บริการนาน

ในปีพ.ศ. 2561-2562

จำนวนผู้ป่วยใหม่ที่มารับบริการเพื่อเข้ากระบวนการปลูกถ่ายไตมากขึ้น ในช่วงเวลาที่ต่างกัน การให้ความรู้แต่ละครั้งใช้เวลาเฉลี่ย 1 ชั่วโมง ทำให้ระยะเวลาในการรอรับบริการของผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น และยังส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยท่านอื่นที่ต้องการมารับบริการ เช่น มาชำระค่าตรวจตัวด้านทาน ซึ่งปกติใช้เวลาเพียง 2-3 นาที แต่ไม่สามารถเข้ารับบริการได้

แนวทางแก้ไขการปรับปรุงครั้งที่ 2

- จัดระบบการสอนให้ความรู้เป็นกลุ่มผู้ป่วยใหม่ โดยแบ่งช่วงเวลาการให้ความรู้เป็นภาคเช้าและภาคบ่าย
- มีการจัดระบบคิวพยาบาลประสานงานฯในการให้ความรู้ผู้ป่วย ดังเอกสารแนบท้าย 4
- มีการนำสื่อวีดิทัศน์จากสื่อออนไลน์ รามามาเนล มาใช้ประกอบการให้ความรู้ผู้ป่วย

จุดเด่น

- ระบบการให้คำความรู้ผู้ป่วยเป็นระบบมากขึ้น
- ลดระยะเวลาการรอรับบริการผู้ป่วยรายอื่น ส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

ในช่วงธันวาคม พ.ศ. 2562 – ปัจจุบัน

จำนวนผู้ป่วยที่มาเข้ากระบวนการปลูกถ่ายไตยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้จะมีการจัดระบบการสอนให้ความรู้เป็นกลุ่มผู้ป่วย โดยแบ่งช่วงเวลา จำนวนรอบในการสอนต่อวันเพิ่มขึ้นจากเดิมโดยเฉลี่ย 2-3 รอบ/วัน เป็น 4-6 รอบ/วัน รายละเอียดเนื้อหาวิดีโอทัศน์ยังไม่ครอบคลุมกับความรู้ที่ผู้ป่วยใหม่ควรได้รับทั้งหมด พยาบาลประสานงานจึงต้องอธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ผู้ป่วยเพิ่มเติม สังเกตเห็นพฤติกรรมการรับรู้ ความสนใจของผู้ป่วยต่อรูปแบบการสอนบรรยาย ในช่วงแรกผู้ป่วยจะตั้งใจฟังเมื่อฟังเป็นเวลานานผู้ป่วยเกิดความเบื่อหน่าย ไม่สนใจ เมื่อเทียบกับการดูสื่อวิดีโอทัศน์ จากปัญหาที่พบ จึงประชุมทีมเพื่อปรับปรุง แก้ไข

แนวทางแก้ไขการปรับปรุงครั้งที่ 3 ดังนี้

ออกแบบสื่อการสอนให้ความรู้สำหรับผู้ป่วยใหม่ที่เข้าสู่กระบวนการปลูกถ่ายไตโดยเฉพาะ

ดังเอกสารแนบท้าย 5

จุดเด่น

- เนื้อหาสื่อการสอนสมบูรณ์ ครบถ้วน
- ผู้ป่วยให้ความสนใจ ตั้งใจดูสื่อการสอน และมีความรู้เพิ่มมากขึ้น
- สามารถรับบริการผู้ป่วยรายอื่นได้ระหว่างที่ผู้ป่วยดูสื่อการสอนให้ความรู้ปลูกถ่ายไต
- ลดระยะเวลาในการให้คำความรู้ผู้ป่วยเนื่องจากใช้สื่อการสอนทำให้ควบคุมเวลาได้

จุดด้อย ยังไม่พบ

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ) กรณาระบุช่วงเวลาชัดเจน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)					ผู้รับผิดชอบ / บทบาท หน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	ก.ค..62 -ส.ค.62	ก.ย.63 -ต.ค.63	พ.ย.63 -ธ.ค.63	ม.ค.63 -ก.พ.63	มี.ค..63 -เม.ย.63	
วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา	↔					นางสาวเพชรวิภา สุวรรณรูป และทีมพยาบาลประสานงาน
<u>ขั้นเตรียมการ</u> - ประชุมบุคลากรในหน่วยงาน - จัดเตรียมสื่อการสอน		↔	← - →			นางสาวเพชรวิภา สุวรรณรูป และทีมพยาบาลประสานงาน
<u>ดำเนินการตามโครงการ</u> - ดำเนินการสอนโดยผ่านสื่อการสอนให้ผู้ป่วยและญาติ - ผู้ป่วยและญาติสามารถซักถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้สอนจนเข้าใจภายหลังดูสื่อการสอน			← - - - - - → ← - - - - - →			นางสาวเพชรวิภา สุวรรณรูป
<u>การประเมินผล</u> ประเมินความรู้ของผู้ป่วยก่อนและหลังการสอน ประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติ			← - - - - - → ← - - - - - →			นางสาวเพชรวิภา สุวรรณรูป
<u>วิเคราะห์และสรุปผล</u> ปัญหาอุปสรรคที่พบและนำมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขต่อไป					↔	นางสาวเพชรวิภา สุวรรณรูป



วางแผนงาน

← ปฏิบัติจริง

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในรูปแบบตารางหรือกราฟ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
		ก่อน ดำเนินการ	หลัง		
			ครั้งที่1 ก.พ.63	ครั้งที่2 มี.ค.63	ครั้งที่3 เม.ย.63
ระยะเวลาในการให้ความรู้ผู้ป่วยใหม่ก่อนเข้ากระบวนการปลูกถ่ายไตลดลง	45 นาที	1.30 ชม	45 นาที	40 นาที	38 นาที
ผู้ป่วยใหม่มีความรู้เรื่องก่อนเข้ากระบวนการปลูกถ่ายไตเพิ่มมากขึ้น	≥80%	70%	80%	85%	90%
อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการรับบริการ	90%	85%	90%	95%	98%

6. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

- 6.1 ผู้ป่วยใหม่มีความเข้าใจเรื่องการปลูกถ่ายไตได้อย่างถูกต้อง
- 6.2 สามารถพัฒนาสื่อการสอนในการให้ความรู้ผู้ป่วยใหม่ก่อนเข้ากระบวนการปลูกถ่ายไตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 6.3 สามารถลดระยะเวลาในการให้ความรู้และลดระยะเวลาการรอคอยผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน
- 6.4 ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างดียิ่ง

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

- 7.1 การพัฒนาสื่อการสอนโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด
- 7.2 เป็นต้นแบบการให้ความรู้ด้านการปลูกถ่ายไตของประเทศ
- 7.3 สามารถขยายผลการดำเนินงานสามารถนำไปใช้ในงานด้านการปลูกถ่ายอวัยวะอื่นๆได้

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

มีการติดตามผลการปฏิบัติงานทุกๆ 3 เดือน และนำมาวิเคราะห์ สรุปผล ซึ่งไม่พออนุบัติผลที่เกิดขึ้น

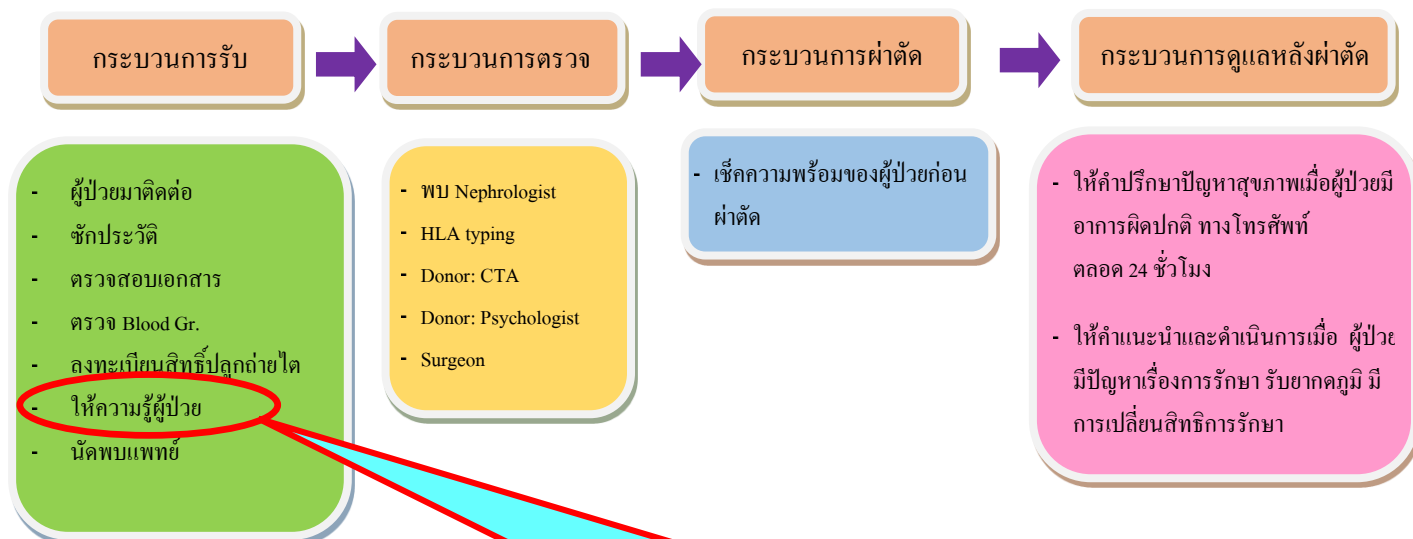
9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

ต่อยอดพัฒนาสื่อการสอนด้านการปลูกถ่ายอวัยวะอื่นๆได้

เอกสารแนบท้าย 1

พัฒนาสื่อการสอนผู้ป่วยปลูกถ่ายไต สำหรับผู้ป่วยใหม่

2.1 กระบวนการทำงาน (Workflow)



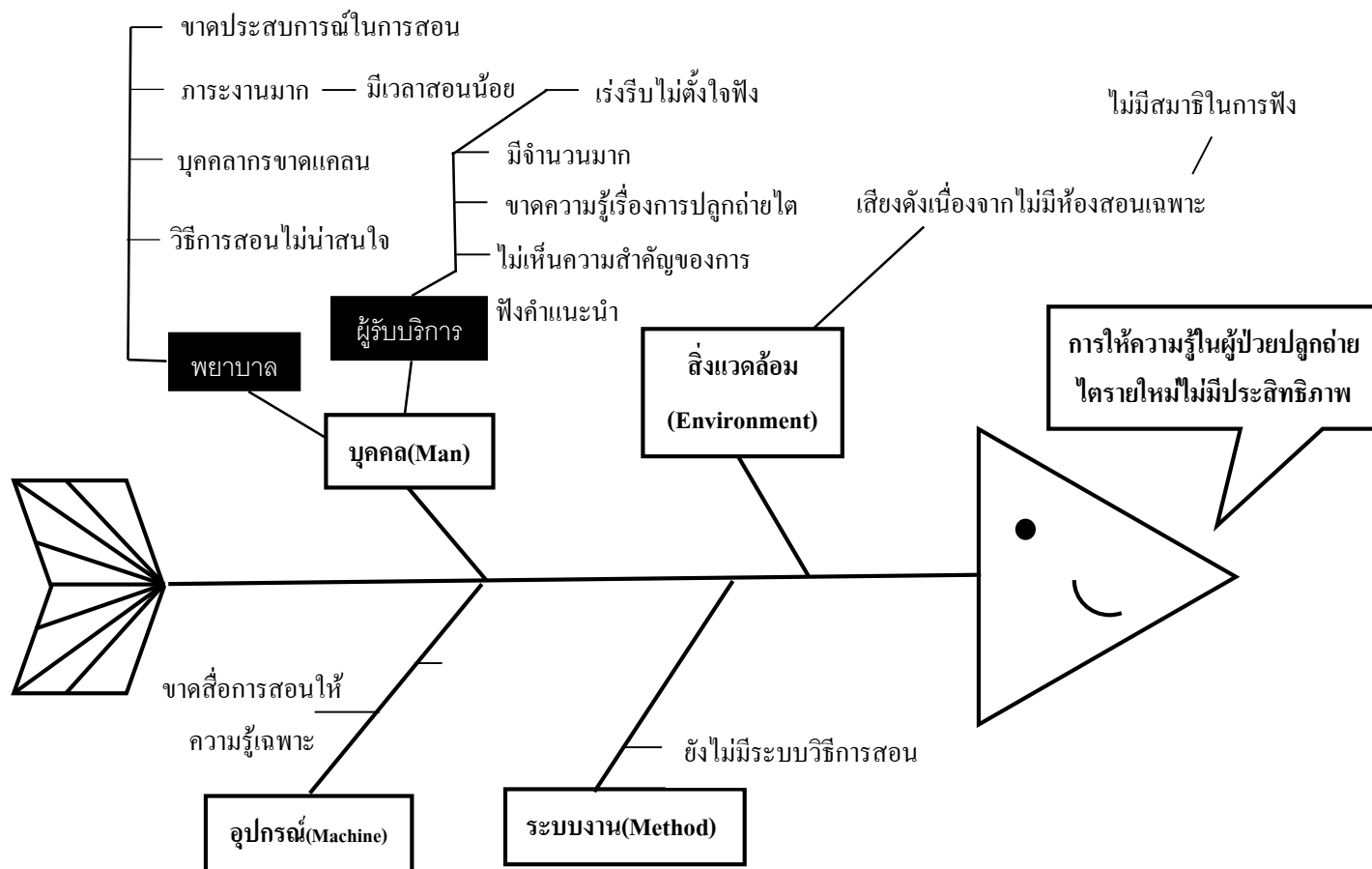
ปัญหาที่พบ ยังไม่มีสื่อการสอนให้ความรู้ผู้ป่วยปลูกถ่ายไตที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ระยะเวลาการให้บริการนานและส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการอื่น

ได้พัฒนาระบบ โดยออกแบบสื่อการสอนการให้ความรู้สำหรับผู้ป่วยปลูกถ่ายไตที่จะเข้าสู่กระบวนการปลูกถ่ายไต โดยเฉพาะ มีเนื้อหาครบถ้วน และน่าสนใจ

เอกสารแนบท้าย 2

สื่อการสอนมัลติมีเดีย เพิ่มความเข้าใจก่อนเข้ากระบวนการปลูกถ่ายไต

2.2 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



เอกสารแนบท้าย 3

แบบฟอร์มให้ความรู้สำหรับผู้ป่วยใหม่ที่เข้าสู่กระบวนการปลูกถ่ายไต (Transplant coordinator nurse check list progress note)

Version 1



แบบฟอร์มการประเมินผู้ป่วยเพื่อรอปลูกถ่ายไต คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามารับติ

ชื่อ-สกุล..... HN.....

เบอร์โทรศัพท์ต่อ 1.....

2.....

3.....

Compliance Status

1.อาชีพ.....

2.รายได้.....บาท/เดือน

3.สิทธิการรักษาพยาบาล.....

4.Care giver ☐ มี คือ..... ☐ ไม่มี ผู้ป่วยดูแลตนเอง

5.การรับรู้/ความรู้/ความเข้าใจในการดูแลตนเองและ/หรือ Care giver

☐ ดี

☐ ไม่ดี

สรุปผลการประเมินด้าน Compliance

☐ ผ่าน

☐ ไม่ผ่าน

☐ ไม่แน่ใจ

การบริหารจัดการต่อ

☐ ส่งต่อหน่วยเยี่ยมบ้าน

☐ บริการแพทย์เจ้าของไข้/อื่นๆ.....

หมายเหตุ

.....
.....
.....

ผู้ประเมิน.....วันที่ประเมิน.....

Version 2

	คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital Mahidol University	HN อายุ วันเกิด สิทธิการรักษา วันที่เข้ารับบริการ Patient Ident.
---	--	---

รหัสแผนก JK40
ห้องเปลี่ยนอวัยวะ
คลินิก เปลี่ยนอวัยวะ

ประเมินความรู้ผู้ป่วยขอรับบริการปลูกถ่ายไต (ผู้ป่วยใหม่)

1. การประเมินข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย
 - ☐ ประวัติ โรค
 - ☐ ประวัติการเจ็บป่วย
 - ☐ ประวัติการผ่าตัด
 - ☐ ปัสสาวะต่อวัน (ถ้ามี)
 - ☐ ประเมินความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วย - ผู้ดูแล
 - ☐ การปฏิบัติตัว
 - ☐ การรับประทานยา (วิธีการรับประทานยา และตรวจสอบดยา)
2. ความรู้เรื่องการปลูกถ่ายไต
 - ☐ หน้าที่ของไตและการปลูกถ่ายไต คืออะไร
 - ☐ การรับไตจากผู้บริจาคที่มีชีวิต
 - ☐ การรับไตจากผู้บริจาคสมองตาย
 - ☐ การปฏิบัติตัวหลังการปลูกถ่ายไต
 - ☐ ภาวะแทรกซ้อนของการปลูกถ่ายไต
3. ความรู้เรื่องการใช้สิทธิการปลูกถ่ายไต
 - ☐ ขอบข่ายการใช้สิทธิตามโครงการปลูกถ่ายไต และ สิทธิการส่งต่อการรักษา
 - ☐ ขั้นตอนการลงทะเบียนสิทธิปลูกถ่ายไต
 - ☐ เอกสารประกอบการขอสิทธิปลูกถ่ายไต
 - ☐ ขั้นตอนการใช้สิทธิปลูกถ่ายไต
4. ขั้นตอน + การปฏิบัติตัว ในการตรวจประเมินสุขภาพ และนัดพบแพทย์
 - ☐ ขั้นตอน + การปฏิบัติตัว ในการตรวจประเมินสุขภาพ
 - ☐ การนัดพบแพทย์

Note

ผู้ป่วย ☐ ชาย ☐ หญิง Dx Underlying

On ☐ HD ครั้ง/สัปดาห์ ☐ CAPD ☐ Pre-emptive

Plan ☐ LRKT (Donor related) ☐ DDKT

☐ Lab as protocol, CXR, EKG, U/S whole abdomen

ผ่านการประเมินจิตสังคมพบว่า

.....

.....

หมายเหตุ

.....

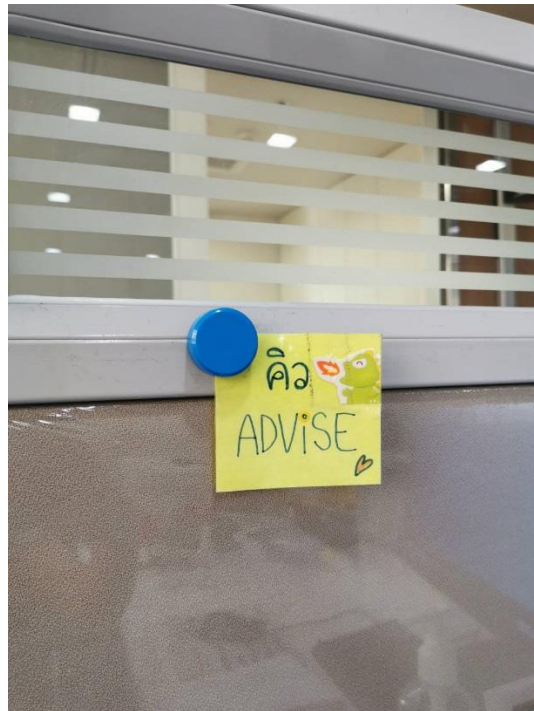
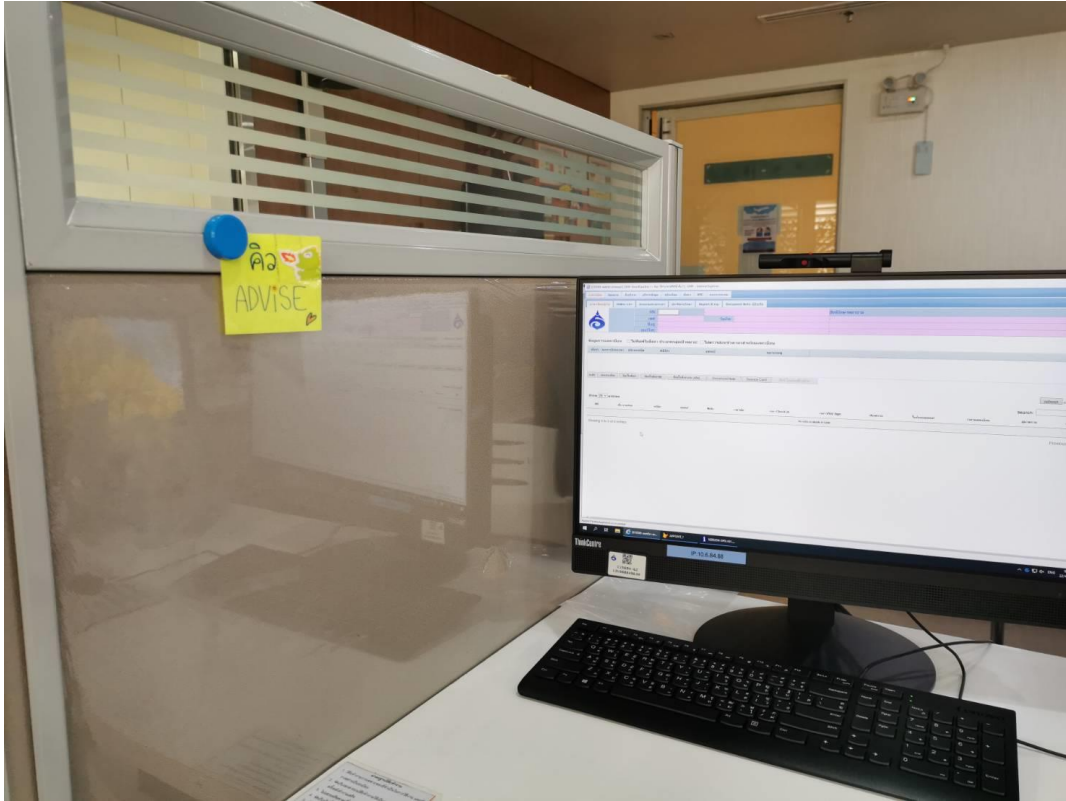
.....

ลงชื่อ

พยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะ รหัสบุคคล

เอกสารแนบท้าย 4

จัดระบบคิวพยาบาลประสานงานฯในการให้ความรู้ผู้ป่วย



เอกสารแนบท้าย 2

สื่อการสอนมัลติมีเดีย เพิ่มความเข้าใจก่อนเข้ากระบวนการปลูกถ่ายไต

