



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงาน (F-QF-001)

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

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

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.....

ชื่อโครงการ

Patient experience for effective person-centred care in post-cardiac catheterization care unit

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

หอผู้ป่วยให้การดูแลผู้ป่วยหลังทำการหัตถการหัวใจทุกประเภทที่ต้องนอนโรงพยาบาลในระยะเวลาอันสั้น คือ 6 - 24 ชั่วโมง ด้วยรูปแบบการบริการที่ต้องรับและจำหน่ายผู้ป่วยด้วยความรวดเร็วและเร่งรีบ จากจำนวนผู้ป่วยที่มากขึ้นและหมุนเวียนเร็ว ทำให้มีเวลาไม่มากนักที่จะเข้าไปดูแลหรือพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติ การที่ผู้ป่วยต้องทำการหัตถการที่ไม่คุ้นเคย และมีความเสี่ยงอาจก่อให้เกิดความเครียดและวิตกกังวล ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ การปฏิบัติตัวและการฟื้นฟูของโรค Selye¹ เชื่อว่าความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคามบุคคล โดยสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ และมีต้นเหตุมาจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งร่างกายและจิตใจ สิ่งแวดล้อม และสังคมที่บุคคลประเมินแล้วว่าเป็นอันตรายต่อตนเอง ซึ่งความวิตกกังวลหรือความเครียด (pain point) ที่มีผลต่อผลลัพธ์ของการรักษา อาจมาจากในทุกๆขั้นตอนของการเข้ารับบริการ ตั้งแต่ออกจากบ้าน จนกระทั่งทำการหัตถการเสร็จและนอนโรงพยาบาล

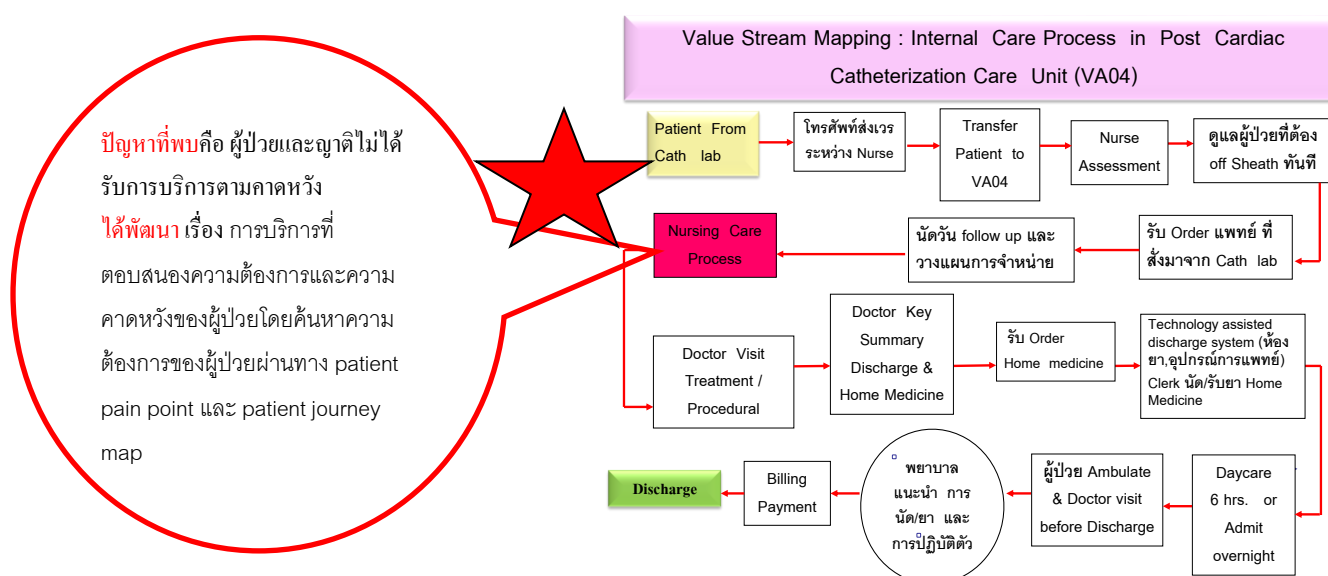
ปัจจุบันการค้นหาคำความต้องการของผู้ป่วย จะให้ผู้ป่วยตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเมื่อผู้ป่วยจำหน่าย จากนั้นหน่วยงานกลางจะรวบรวมข้อมูล และส่งข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) มายังหน่วยงานที่ผู้ป่วยจำหน่าย ระยะเวลาไม่แน่นอน ทำให้เกิดความล่าช้าในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนา และข้อมูลยังไม่ครอบคลุมทุกจุดที่ผู้ป่วยรับบริการ ดังนั้นการได้มาซึ่งความต้องการจากประสบการณ์ของผู้ป่วย (Patient Experience) ที่รวดเร็ว และครอบคลุมตลอดเส้นทางการมารับบริการของผู้ป่วยจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อการนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนากระบวนการบริการให้ตรงจุด และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐาน HA I-3 การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (voice of Patient/customer)² การได้มาซึ่งความต้องการของผู้รับบริการที่ครบถ้วน จะนำมาออกแบบบริการและปรับปรุงกระบวนการ นำไปสู่บริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง สร้างการพัฒนาที่ยั่งยืน และเกิดความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)

1. Selye H. Stress and inflammation. In: Seley H. editor. The stress of life. New York: McGraw-Hill; 1976. p.129-44.

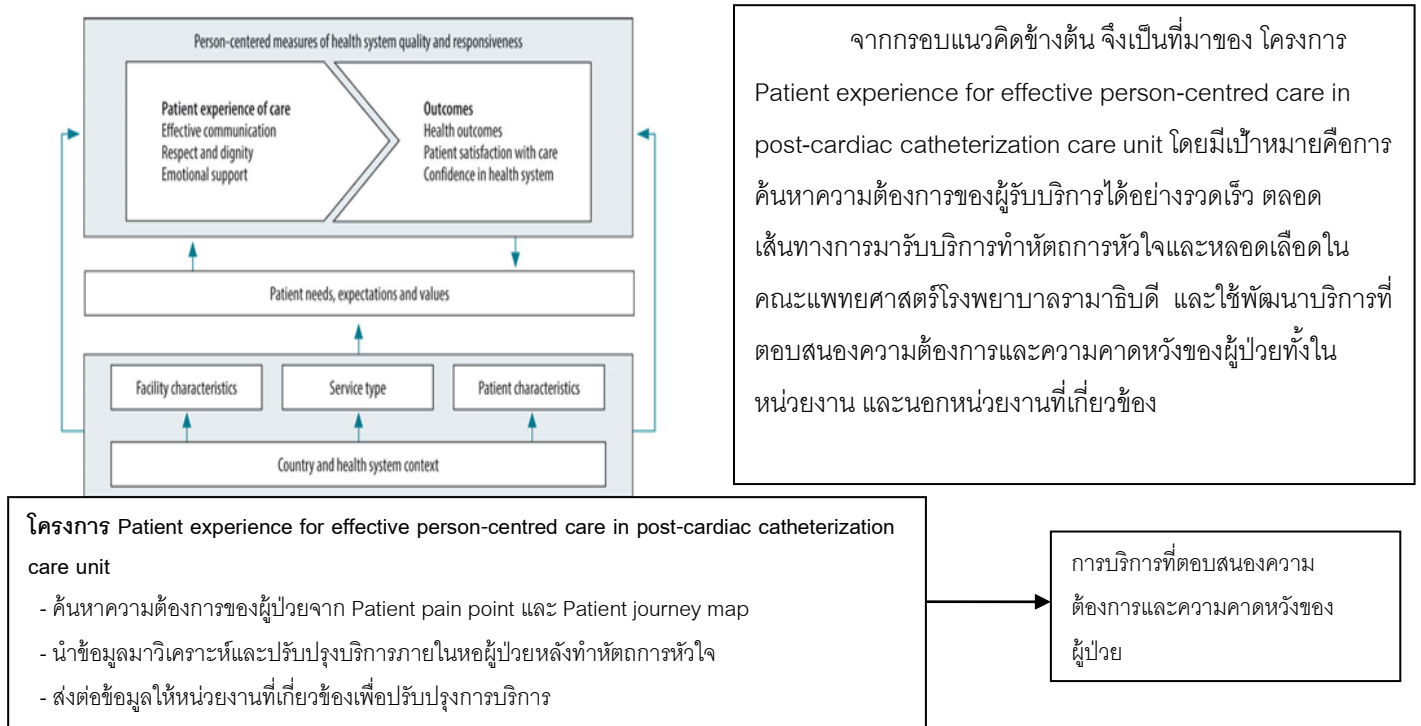
2. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. มาตรฐานโรงพยาบาลและการบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2561

2. กรอบแนวคิด

2.1 กระบวนการทำงาน (Workflow) ในหอผู้ป่วย : Internal process



2.2 กรอบแนวคิด จาก Bulletin of the World Health Organization



3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

3.1.1 เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยที่มาทำหัตถการหัวใจได้อย่างรวดเร็ว และ

ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างตรงจุด

3.1.2 เพื่อพัฒนากระบวนการดูแลผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ

3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

กระบวนการปรับปรุง วงรอบที่ 1 เดือน กันยายน- พฤศจิกายน 2562

3.2.1 ทบทวนผลสำรวจ pain point ของผู้ป่วยโดยดูจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ผู้ป่วยใน) ของคณะฯ ซึ่งพบว่า pain point นั้นเป็นข้อมูลย้อนหลังไปประมาณ 1-2 เดือน ซึ่งทำให้การแก้ปัญหาล่าช้า นำไปสู่การค้นหาความต้องการของผู้ป่วยรูปแบบใหม่

3.2.2 สำรวจ pain point ของผู้ป่วยในรายที่มีข้อร้องเรียน และมีความคาดหวังการบริการมากกว่าคนอื่น ๆ โดยให้เขียนลงในกระดาษ A4 เกี่ยวกับ เรื่องราวที่ท่านประทับใจ และเรื่องราวที่ท่านอยากจะเสนอแนะ

3.2.3 นำ pain point ที่ได้ มาปรึกษาหัวหน้าหน่วยงานและผู้ร่วมงาน หาแนวทางแก้ไขและพัฒนาร่วมกัน ปรึกษาแล้วพบว่า ควรออกแบบ patient pain point at VAO4 ให้สวยงาม น่าสนใจ และเข้าใจง่าย ตามข้อ 3.2.4

3.2.4 ออกแบบ patient pain point at VAO4 (เอกสารแนบ 3) เพื่อให้ผู้ป่วยเขียนความต้องการและข้อ comment ขณะนอนโรงพยาบาล

3.2.5 ประชุมวางแผนงาน และแจ้งเจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วย ขอความร่วมมือในการทำโครงการ

3.2.6 เก็บข้อมูลจาก patient pain point นำมาปรึกษาหัวหน้าหน่วยงานและวางแผนการพัฒนา ปรึกษาแล้วพบว่า pain point บางเรื่อง เกี่ยวเนื่องมาจากจุดบริการอื่นในคณะฯ(เอกสารแนบ 1) จึงพัฒนา patient journey map (เอกสารแนบ 2)

3.2.7 ออกแบบ patient journey map และ patient pain point at VAO4 ปรีณสีใส่กระดาดการ์ดแข็ง แผ่นเดียวกัน หน้า-หลัง (เอกสารแนบ 2,3)

3.2.8 นำเสนอ patient journey map และ patient pain point at VAO4 ในที่ประชุมฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์ สิริกิติ์ เพื่อรับทราบ และนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุง

3.2.9 นำ patient journey map และ patient pain point at VAO4 มาใช้กับผู้ป่วย

3.2.10 เก็บข้อมูลจาก patient journey map และ patient pain point นำมารวบรวม วิเคราะห์ และจัดลำดับ ความสำคัญ ในการแก้ไขปัญหาพร้อมกับเจ้าหน้าที่และหัวหน้าหน่วยงาน โดยแบ่งเป็น 2 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 เดือน ตุลาคม-พฤศจิกายน 2562 นำข้อ comment และ pain point ในหน่วยงานมาแก้ไขปรับปรุง

กระบวนการปรับปรุง วงรอบที่ 2 เดือน ธันวาคม 2562- มีนาคม 2563

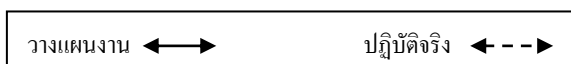
ระยะที่ 2 เดือน ธันวาคม 2562- มีนาคม 2563 นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ (เอกสารแนบ 12,13,14) แก้ไขปรับปรุงใน หน่วยงาน และส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เอกสารแนบ 10)

3.2.11 สํารวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ Customer engagement โดยเพิ่มข้อคำถามว่า “ท่านจะมาใช้บริการหรือแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลวราวุธบดีหรือไม่”

3.2.12 นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปผล โดยใช้กระบวนการ design thinking concept (เอกสารแนบ 11)เป็นแนวทาง ในการพัฒนา เช่น ผู้ป่วยขาดความรู้ ความมั่นใจในการดูแลตนเองเมื่อกลับบ้าน นำไปสู่การแก้ไขปัญหา โดยได้พัฒนารูปแบบ การโทรศัพท์ติดตามผู้ป่วย โดยใช้ บัตรนัดโทรศัพท์ ที่มีข้อมูล วัน-เวลาดนัดหมาย QR code ให้แสดงความคิดเห็น และ QR code แสดงวิธีการดูแลตนเองหลังทำหัตถการหัวใจ และการดูแลแผล โดยข้อมูลี่ผู้ป่วยแสดงความคิดเห็นผ่านทาง QR code นั้น ยัง สามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงการบริการในหน่วยงานและส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4.แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ) กรุณาระบุนช่วงเวลาชัดเจน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)								ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ ของผู้รับผิดชอบ
	2562				2563				
	กย.	ตค.	พย.	ธค.	มค.	กพ.	มีค.	เมย	
วางแผนและออกแบบลักษณะโครงการ สำรวจความต้องการของผู้ป่วย ในรายที่มีข้อร้องเรียน และมีความคาดหวังการบริการ (Plan 1)									สุภาพร,ณัฐธยาน์, นงนภัส,อัญศิณีย์
ออกแบบ patient pain point เพื่อให้ผู้ป่วยเขียน ความต้องการ และข้อ Comment และนำมาใช้จริง กับผู้ป่วย (Do1)									สุภาพร,นงนภัส,อัญศิณีย์
ประเมินผลระยะที่ 1 และสรุปปัญหาที่พบ นำปัญหาไปปรึกษาหัวหน้าหน่วยงานและผู้ร่วมงาน เพื่อหาหนทางแก้ไข (Check+Act1)									สุภาพร,ณัฐธยาน์, นงนภัส,อัญศิณีย์
ออกแบบแผนผัง patient journeyและ patient pain point ให้อยู่ในแผ่นเดียวกัน นำเสนอในที่ประชุมเพื่อ พัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น (Plan 2)									นงนภัส,สุภาพร
ปฏิบัติระยะที่ 2 นำแผน patient journeyและ patient pain point มาให้ผู้ป่วยและญาติทำในช่วงที่ นอนพักอยู่ในหอผู้ป่วย (Do2)									สุภาพร,นงนภัส,อัญศิณีย์
ประเมินผลระยะที่ 2 และสรุปปัญหาที่พบเพิ่มเติม (Check+Act2)									สุภาพร,ณัฐธยาน์, นงนภัส,อัญศิณีย์



5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในรูปแบบตารางหรือกราฟ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)		
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ	
			ครั้งที่1 ต.ค.-พ.ย. 62	ครั้งที่2 ธ.ค. 62-มี.ค. 63
1.ร้อยละการนำข้อเสนอแนะของผู้ป่วยและญาติมาปรับปรุง หาแนว ทางแก้ไขได้ทันที	≥ 50%	N/A	67	62
2.ร้อยละระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการดูแลรักษาที่หอ ผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ	≥ 95%	90	97.2	97.6
3.ร้อยละการเกิดความผูกพันของผู้รับบริการ (Customer Engagement)	≥ 90%	N/A	N/A	100
4. ค้นหาความต้องการของผู้ป่วย ผ่านทาง Patient journey map และ patient pain point	≥ 50 ราย	N/A	12	87

6. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

ระยะที่1 เดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2562 ดังแผนภูมิเอกสารแนบ 7

พบว่าได้ค้นหาความต้องการของผู้ป่วยผ่านทาง patient experience 12 ราย และมี patient pain point 3 เรื่อง ได้รับการแก้ไขสำเร็จ 2 เรื่อง (ร้อยละ 67) ส่งต่อห้องสวนหัวใจ 1 เรื่อง ยกตัวอย่างปัญหาที่ได้แก้ไขให้ผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดปลูกถ่ายหัวใจที่มี pain point ในการทำ biopsy เนื่องจากผู้ป่วยทุกข์ทรมานจากการแทงเข็มที่คอหลายครั้งเพื่อทำ heart biopsy ทำให้แผลบวมและปวดมาก ได้นำ pain point นี้ไปปรึกษาร่วมกับทีมแพทย์ที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่การปรับปรุงโดยกำหนดให้แพทย์ที่มีความชำนาญทำหัตถการนี้ให้ผู้ป่วยในครั้งต่อไป

ระยะที่ 2 เดือนธันวาคม 2562-มีนาคม 2563 ดังแผนภูมิเอกสารแนบ 8,9,10

ในขณะนี้ได้พัฒนาวิธีค้นหาความต้องการของผู้ป่วยผ่านทาง patient experience โดยใช้ patient journey map ควบคู่กับ patient pain point เพิ่มมากขึ้นเป็น 87 ราย มี patient pain point 52 เรื่อง ได้รับการแก้ไขในหน่วยงาน 21 เรื่อง แก้ไขได้ทันที 13 เรื่อง (ร้อยละ 62) กำลังแก้ไข 4 เรื่อง ส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 9 หน่วยงาน จำนวน 31 เรื่อง ส่วนหนึ่งเป็นปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านทรัพยากร และการบริหารจัดการเช่นที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ซึ่งขณะนี้คณะกำลังขยายพื้นที่จอดรถเพิ่มเติม

นอกจากนี้การใช้ patient journey map ยังทำให้ทราบว่า ตั้งแต่ผู้ป่วยเดินทางจากบ้านมาถึง โรงพยาบาลนั้น ผู้ป่วยมีความตื่นเต้น วิตกกังวล และกลัว ร้อยละ 46 (เอกสารแนบ 4) มีการส่งต่อข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเตรียมตัวผู้ป่วยก่อนทำหัตถการอย่างเหมาะสม ในด้านการประเมินความปวดจากผลหลังทำหัตถการ (เอกสารแนบ 6) มีความปวดเล็กน้อย ร้อยละ 34 รู้สึกนอนนานเมื่อหลังร้อยละ 14 ก่อให้เกิดโครงการ “เอาใจเขามาใส่ใจเราบรรเทาปวด” โดยจะนัดให้ผู้ป่วยที่ปวดเมื่อหลังจากการถูกจำกัดให้นอนราบ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจที่ได้รับการดูแลรักษาที่หอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ มากกว่าร้อยละ 95 ทั้ง 2 ระยะ และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของผู้รับบริการ พบว่า ร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมารักษารวมถึงแนะนำคนรู้จักมารักษาที่โรงพยาบาลรามาริบัติ

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

7.1 ปัจจัยความสำเร็จ

- 7.1.1 ปลูกฝังค่านิยม มุ่งเรียนรู้ ใฝ่คุณภาพ ร่วมสานภารกิจ คิดนอกกรอบ ให้กับทุกคนในทีม
- 7.1.2 ความสามัคคีร่วมใจกันดำเนินโครงการของสมาชิกในทีม
- 7.1.3 การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี และการมีส่วนร่วมของให้ผู้ป่วยและญาติ
- 7.1.4 ใช้ design thinking concept (เอกสารแนบ 11) ในการพัฒนา
- 7.1.5 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ และยังเป็นก้าวแรกในการปูพื้นฐานนำไปสู่การวิจัยในงาน (R2R) ต่อไป

7.2 อุปสรรคที่เกิดขึ้น ผู้ป่วยบางรายมีข้อจำกัดด้านการมองเห็น ต้องการพักผ่อน หรือไม่สะดวกเขียน ไม่สะดวกให้ข้อมูล จึงปรับใช้วิธีการค้นหาความต้องการด้วยวิธีเดิมคือ ตอบแบบสอบถามเมื่อจำหน่ายกลับบ้านควบคู่กันไป

7.3 การขยายผลการปรับปรุง เนื่องจากการใช้ patient experience ในการค้นหาความต้องการของผู้ป่วย เป็นวิธีการใหม่ และเป็นที่น่าสนใจของทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการด้านบริการสุขภาพ หอผู้ป่วยหลังผ่าตัดหัวใจ (VAO4) มีการดำเนินงานและมีผลลัพธ์เป็นที่ประจักษ์ จึงได้รับเชิญให้ไปถ่ายทอดประสบการณ์ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหลายเวทีของคณะฯ และมีการขยายผลในหน่วยงานอื่นขององค์กรบริหารการพยาบาล ทั้ง 3 ฝ่ายฯ ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

8.1 ประชุมทีมคณะทำงานร่วมกันทุกเดือน มีการเรียนรู้ ทำความเข้าใจการใช้เครื่องมือ รวบรวมและวิเคราะห์ หาแนวทางปรับปรุงแก้ไข รวมถึงประเมินและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ

8.2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กับหน่วยงานอื่น เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการใช้ประโยชน์จาก patient experience ให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

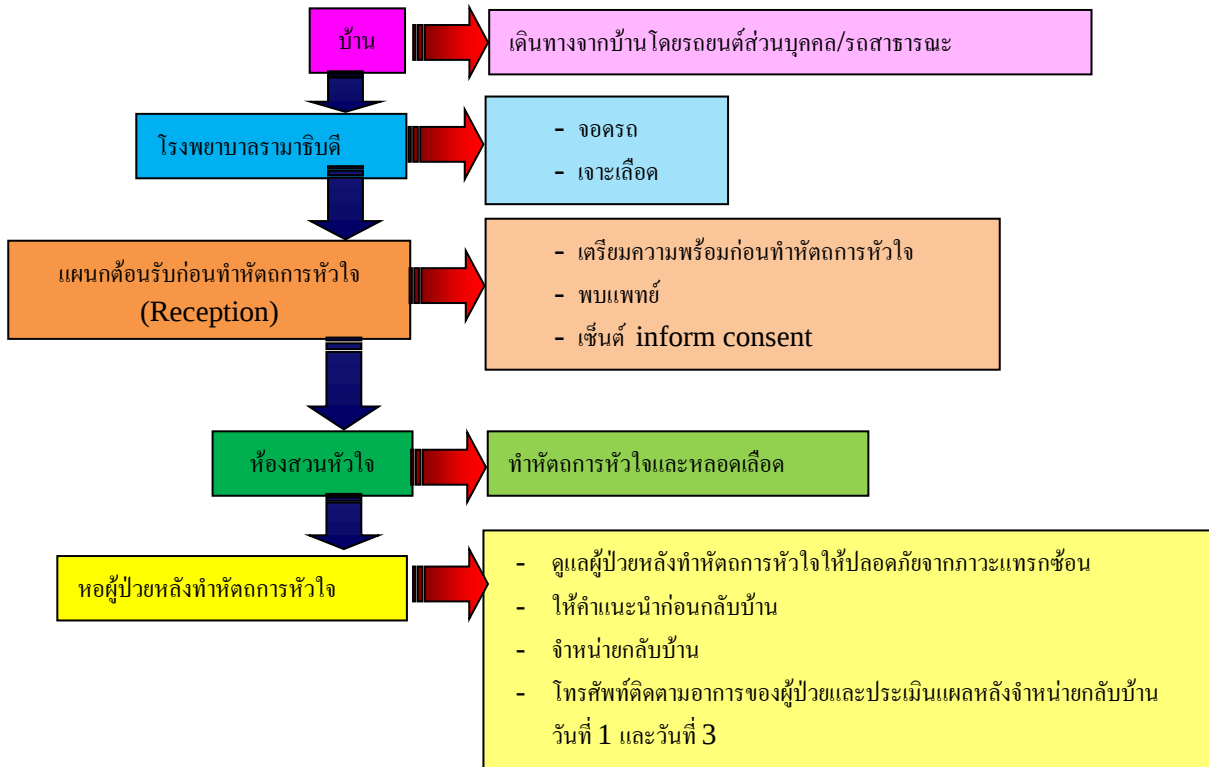
9.1 ต่อยอดผลงานเป็น R2R เรื่อง Patient journey and patient pain point at VAO4 for the best service โดย พว.นงนภัส เอยเจริญ วางแผนเริ่มโครงการ เดือนมกราคม 2564

9.2 โครงการ All thing about you เป็นโครงการสร้างนวัตกรรม นวัตกรรมกิจกรรมและเรื่องราวของผู้ป่วยว่าขณะนี้ ผู้ป่วยกำลังอยู่ในขั้นตอนใดของการให้บริการ และต่อไปควรทำอะไร เพื่อลดปัญหาจาก pain point ผู้ป่วยไม่ทราบว่า จะต้องทำอะไรและปฏิบัติตัวอย่างไรขณะนอนโรงพยาบาล โดย พว. สุภาพร อัครกิจพานิช เริ่มโครงการ เดือนสิงหาคม 2563

เอกสารแนบ

เอกสารแนบ 1

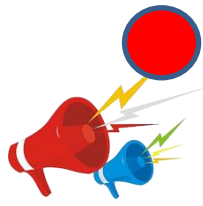
เส้นทางการมารับบริการทำหัตถการหัวใจและหลอดเลือดโรงพยาบาลรามารับดี



เอกสารแนบ 2 Patient journey map



เอกสารแนบ 3 patient pain point at VA04



Jeed Admission...

จุด จุด แอดมิชชั่น

เสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการ

วันที่.....เดือน.....ปี.....

ท่านอยากจะบอกอะไรแก่พวกเราในช่วงที่ท่านอยู่ที่หอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ

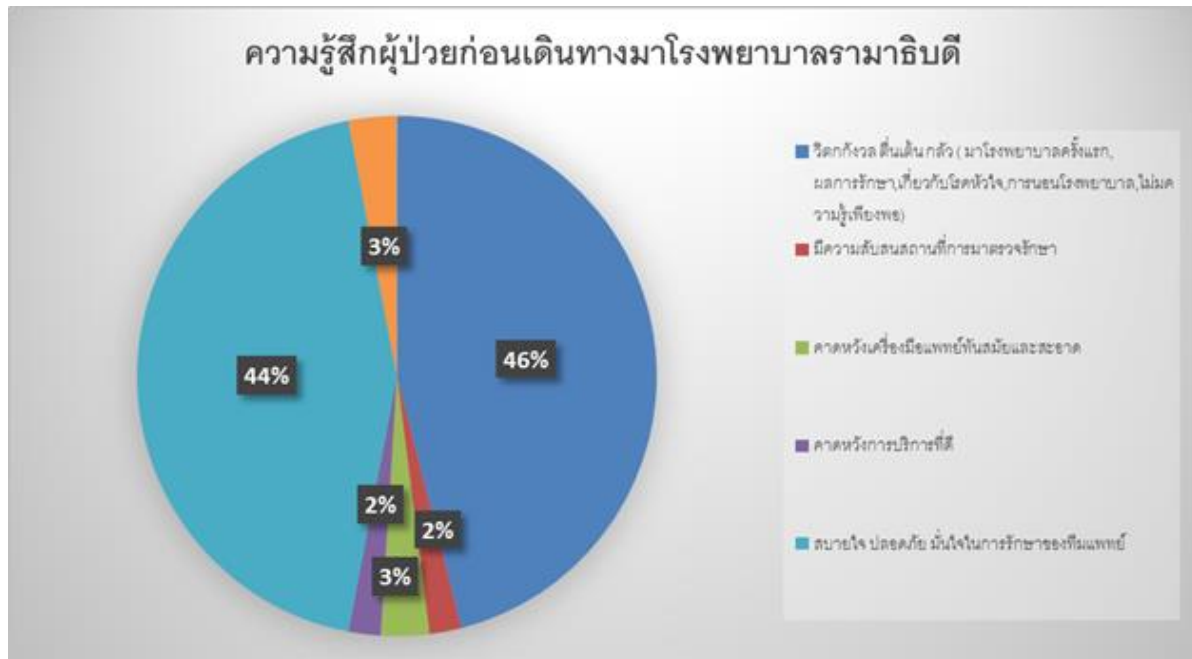
เรื่องราวที่ท่านประทับใจ



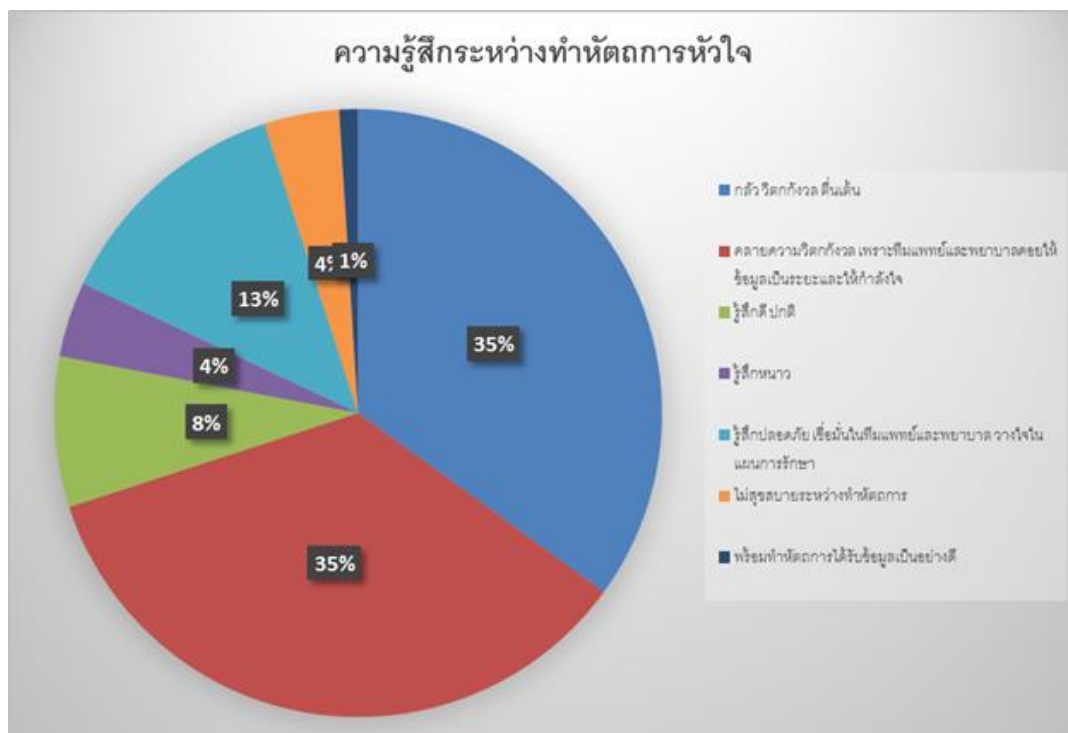
เรื่องราวที่ท่านอยากจะเสนอแนะ



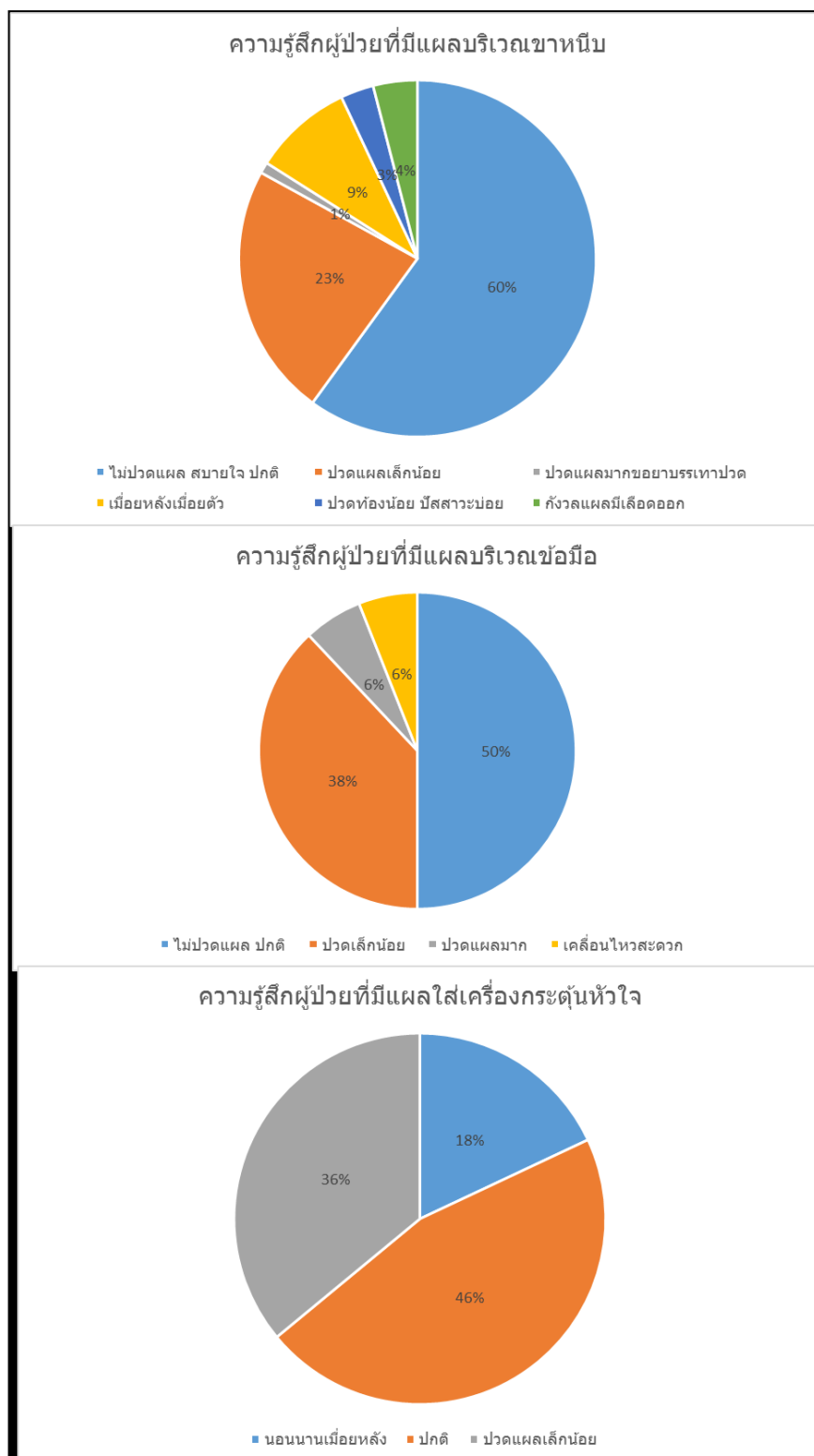
เอกสารแนบ 4 แผนภูมิความรู้สึกของผู้ป่วยก่อนเดินทางมาโรงพยาบาลรามาริบัติ



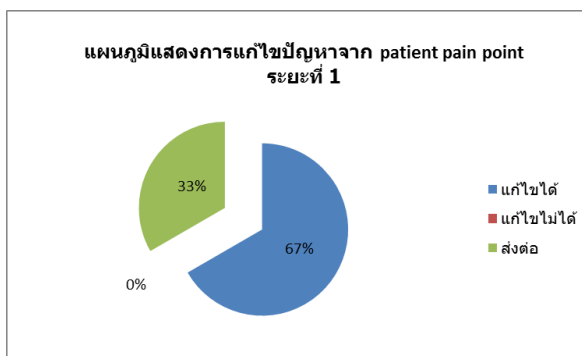
เอกสารแนบ 5 แผนภูมิแสดงความรู้สึกระหว่างทำหัตถการ



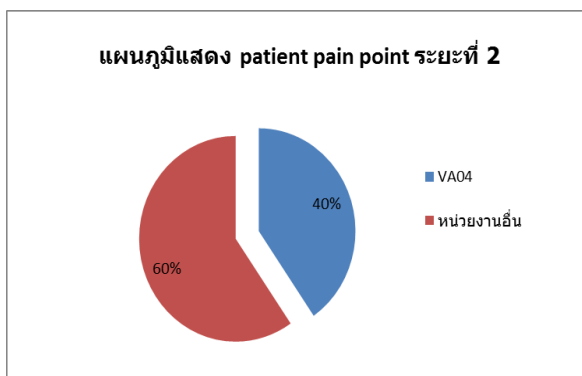
เอกสารแนบ 6 แผนภูมิแสดงความรู้สึกของผู้ป่วยที่มีแผลบริเวณตำแหน่งต่างๆ



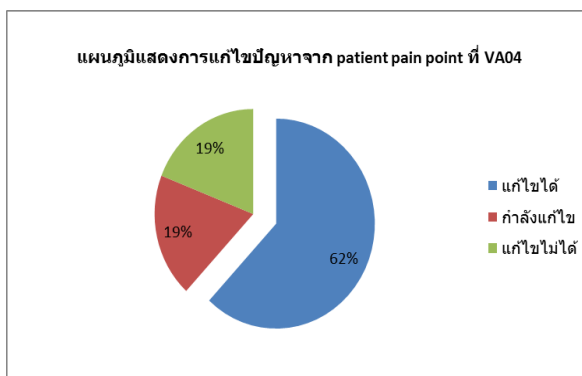
เอกสารแนบ 7



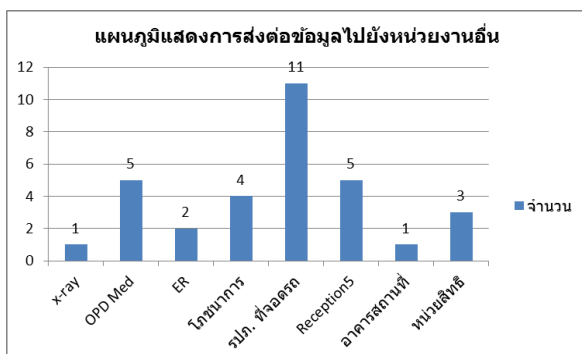
เอกสารแนบ 8



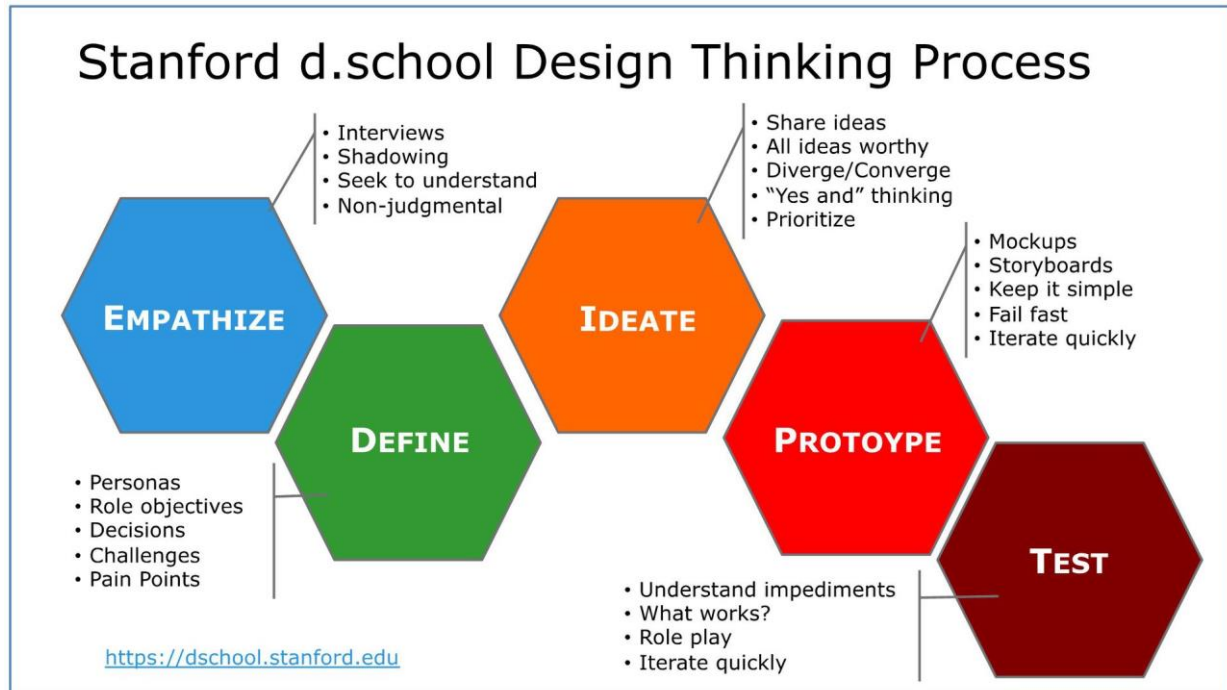
เอกสารแนบ 9



เอกสารแนบ 10

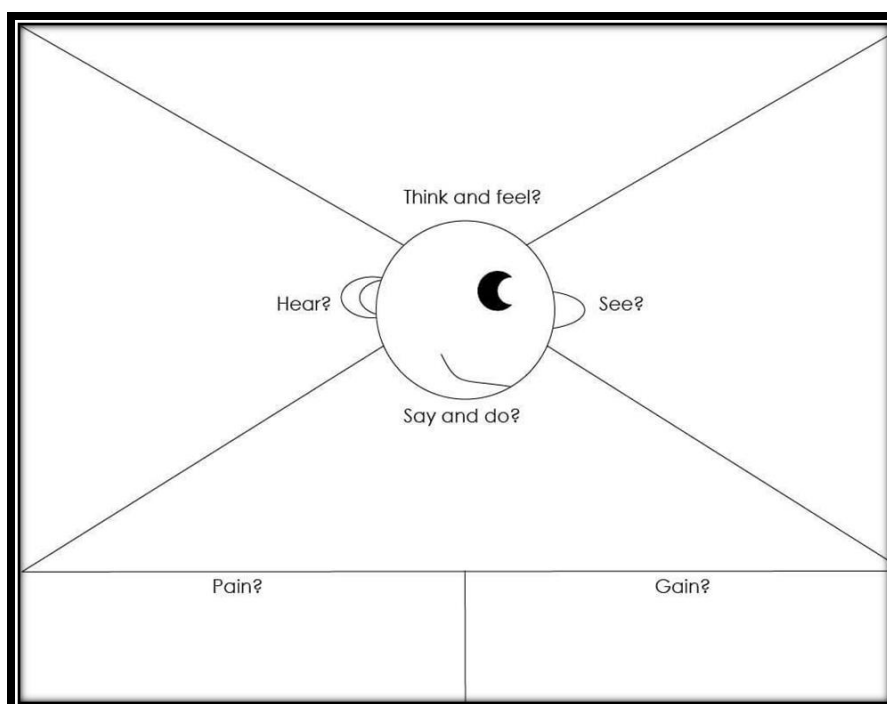


การใช้ Design Thinking concept



Empathy Map – แผนที่การเข้าใจผู้ป่วย

หอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ(VA04)



ตัวอย่างบางส่วนจากการทำ Patient Experience & Pain point

1. Think and Feel ผู้ป่วยคิดและรู้สึกอย่างไร?

ความรู้สึกก่อนเดินทางไปโรงพยาบาล

- มีความวิตกกังวล ตื่นเต้น กลัว (มาโรงพยาบาลครั้งแรก ผลการรักษาจะเป็นอย่างไร การสวนหัวใจจะปลอดภัยหรือไม่ การนอนโรงพยาบาล ไม่มีความรู้เพียงพอ)
- มีความคาดหวังเครื่องมือแพทย์จะทันสมัยและสะอาด คาดหวังการบริการที่ดี สบายใจ ปลอดภัย มั่นใจในการรักษาของทีมแพทย์
- อยากหายจากโรค คนไข้ต้องดีขึ้น
- เริ่มมีความหวังกับการรักษา

ความรู้สึกระหว่างทำหัตถการหัวใจ กลัว วิตกกังวล ตื่นเต้น แต่ทีมแพทย์และพยาบาลคอยให้ข้อมูลเป็นระยะและให้กำลังใจ แอร์เย็นรู้สึกหนาว

ความรู้สึกต่อผลทำหัตถการหัวใจตำแหน่งต่างๆ กังวลว่าแผลมีเลือดออก ปวดแผลมากต้องขอยาบรรเทาปวด นอนนาน เมื่อยหลัง ปวดแผลเล็กน้อย เหมือนมีสิ่งแปลกปลอมอยู่ในหัวใจ

ความรู้สึกระหว่างพักในหอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ

- จนท.บางท่านใช้ความรวดเร็วในการทำงานจนดูว่าไม่มีความนุ่มนวลเท่าที่ควร
- เครื่องวัดความดันพันแขนไว้ตลอดเวลาทั้งคืนทำให้รู้สึกแน่นแขนอึดอัดนอนไม่สบาย ทำให้นอนไม่หลับ จะสามารถคลายออกบ้างได้ไหมคะจะทำให้นอนได้สบายตัวขึ้นคะ
- เข็มคาที่หลังมือ นาน หลังถอดสายน้ำเกลือออก หากไม่มีการให้ยาใดๆผ่านสายน้ำเกลืออีกครั้ง ควรแจ้งผู้ป่วย หรือถอดเข็มออกให้เร็ว จะได้ไม่เจ็บนานคะ
- พักอยู่ห้อง1 ห้องน้ำไกลเกินไป
- เครื่องปรับอากาศหอผู้ป่วยเย็นมากและไม่สามารถปรับอุณหภูมิได้ อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ป่วย
- ไม่มีข้อบกพร่อง ดีต่อใจ หมอ พยาบาล ใส่ใจดูแลผู้ป่วยดีมาก รวมถึงสถานที่บริการดีมาก ๆ ขอขอบคุณสำหรับการรักษาคะ
- ต้องการการมาให้กำลังใจ/ซักถามอาการที่เตียงบ่อยขึ้น
- ขอให้จนท.พยาบาลกะเที่ยงคืนคุยกันเบาๆหน่อยนะครับ

2. Hear ผู้ป่วยได้ยินอะไร?

- เพื่อนบอกว่าหมอที่รามาฯ รักษาโรคหัวใจเก่ง
- หาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
- ดูทีวีช่องรามา ชาแนล

3. See ผู้ป่วยมองเห็นอะไร?

- หมอควรให้ความดูแลใส่ใจต่อผู้ป่วยทุกห้อง(ผู้ป่วยเห็นแพทย์มาตรวจผู้ป่วยอีกเตียงแต่ไม่ได้มาเยี่ยมตนเอง)
- หอผู้ป่วยเล็กควรปรับปรุงให้ใหญ่ขึ้น
- อาหารผู้ป่วยไม่ควรใส่ถาดที่มีความตื้น แยกถ้วยชามจะดีกว่า
- ห้องค่อนข้างแออัดและระบบไหลเวียนอากาศไม่ดี
- อาหารเข้าจิตติดไปหน่อย
- ห้องน้ำสะอาดดีแต่มีบางจุดมีคราบดำติดอยู่
- บางห้องเป็นห้องคู่ บางห้องเป็นห้องเดี่ยว อยากพักห้องเดี่ยว

4. Say and Do ลูกคำพูดและทำอะไรบ้าง?

- ที่จอดรถลำบากมาก ต้องไปขอ รปภ.ที่บ้านราชวิถีเพื่อจอดรถ
- ไปรับรองแพทย์ไม่ได้ระบุวันที่จะให้ลา ต้องเสียเวลารอคอยไปรับรองแพทย์ใหม่รอนานเกินไป ควรปรับปรุงครับ
- วัดความดันบ่อย นอนไม่ค่อยหลับ ต้องตั้งสมาธิ

5. Pain จุดเจ็บปวด หรือปัญหาของผู้ป่วยคืออะไร (ตัวอย่างจากการเขียนจุดจิตของผู้ป่วย)

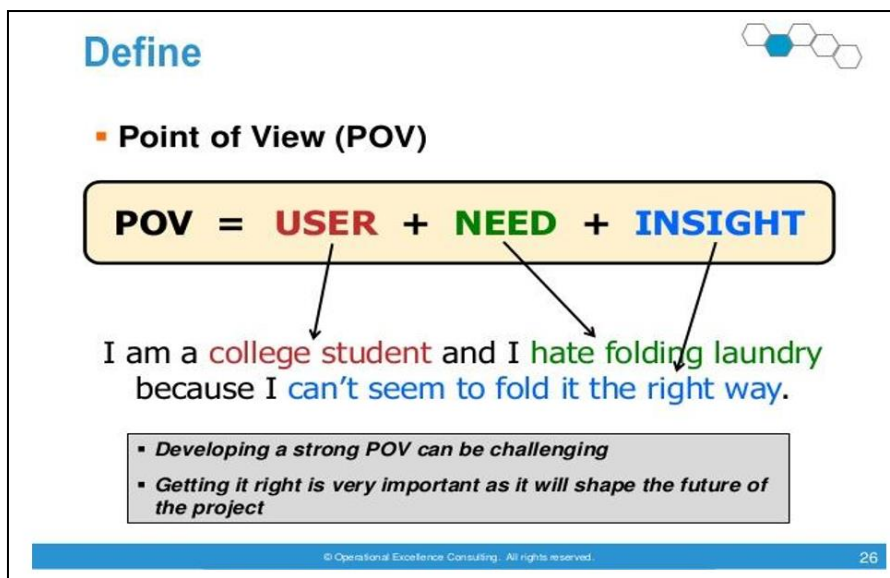
- การทำBiopsy ในเคสที่ต้องทำหลายครั้งเพื่อติดตามผลการรักษา ควรให้แพทย์ที่มีความชำนาญ เพื่อช่วยถนอมเส้นเลือด คนไข้กังวลอยู่แล้วในขณะทำการฝึกกัน รวมถึงเจ็บแทบทนไม่ไหว
- ช่วงติสสองถึงตีห้า ควรให้คนไข้พักผ่อนเต็มที่
- ไม่สามารถนำรถมาจอดและต้องนำรถมาจอดริมถนนเช่นเดียวกับอีกหลายๆคัน ญาติต้องวนรถหลายๆรอบเพื่อมารับคนไข้ ต้องทึ่งคนไข้สูงอายุไว้
- ยายโดนพยาบาลว่า ร้องรบกวนผู้ป่วยคนอื่น พยาบาลมาถามด้วยคำพูดไม่เพราะ คุณยายแค่อยากเอาสายนี้ ออกแต่ไม่ได้รับการเอาใจใส่

6. Gain สิ่ง que ผู้ป่วยต้องการได้รับคืออะไร

- ห้องน้ำในหอผู้ป่วยมีน้อย
- อยากให้มีที่จอดรถสำหรับผู้ป่วยเพิ่ม
- บอกชื่อหมอที่ทำหัตถการ
- ห้อง 2 เตียงที่มีม่านกันควรเป็นเพศเดียวกันจะได้มีความเป็นส่วนตัวมากขึ้นค่ะ
- ต้องการให้ญาติผู้ป่วย เข้าได้หลังทำหัตถการในช่วงกลางวัน เพราะผู้ป่วยบางราย ต้องการความใกล้ชิด อบอุ่นใจจากบุตรหลานด้วยค่ะ
- ขอที่นั่งรอด้านหน้า(นอก)เพิ่มอีกค่ะ
- อยากให้มีเก้าอี้ หรือโซฟานุ่มให้ญาตินั่งเพราะ ต้องเฝ้าใช้เวลาไม่ต่ำกว่า 6 ชม.
- ถ้ามีเอกสารให้อ่านเกี่ยวกับการดูแลรักษาในเว็บจะดีมากครับ
- อยากให้มีห้องพักผ่อนหลังทำหัตถการหัวใจให้เพียงพอต่อผู้ป่วยที่มีคิวเข้ารับบริการในแต่ละวันค่ะ

- อยากเสนอให้มีรูปแผนที่ดี ไม่ดี ที่ให้ผู้ป่วยดูก่อนกลับบ้านเป็นไฟล์รูป เพื่อไว้ใช้ดูเปรียบเทียบกับผลผู้ป่วย(เวลาผ่านไปผู้ป่วยมักลืมครับ)
- อยากให้มีแผนที่ กรณีต้องไปติดต่อแผนกอื่น
- อยากให้แจกแผ่นพับให้คำแนะนำตั้งแต่ตอน รพ. เพราะผู้ป่วยจะได้อ่านและซักถามได้เมื่อไม่เข้าใจ
- ควรให้พลาสติกใส กันน้ำกับคนไข้ไว้สำรอง 1-2 แผ่นหากที่ปิดไปให้หลุดออกครับ
- น่าจะติดราคาที่ร้านค้า ร้านกาแฟ ขนม ค่ะเห็นผู้ใช้บริการห่ม่าไปบ่นไปค่ะ

เอกสารแนบ 13



เอกสารแนบ 14

Point of view template

User	Need	Insight
VA 04 ผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ	ต้องการความมั่นใจในการทำหัตถการที่ได้ผล	เพราะมีความกังวลว่าจะเป็นภาระของครอบครัว