



สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่ผลงาน...../.....

วันลงทะเบียน.....

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ประเภทเรื่องเล่าเร้าพลัง

(แบบฟอร์ม F-WI-RA-QS-201/04)

ส่วนที่ 1

ชื่อ-สกุล..นางสาวนิภาพร หงษ์ทอง...รหัสบุคคล....005839.....
เบอร์โทรภายใน..4080...เบอร์โทรมือถือ 094-6392494Email Address... nipaporn.ting1987@gmail.com.....
หน่วยงาน....หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกผิวหนัง.....
ภาควิชาฯ / ฝ่าย(ต้นสังกัด).....ฝ่ายการพยาบาล ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์.....
*ชื่อ-สกุล.....นางสาวนิภาพร หงษ์ทอง...รหัสบุคคล....005839.....

(ผู้ที่ได้รับเงินโดยโอนผ่านบัญชี)

โปรดเขียน (✓) ในช่อง ☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite

***หมายเหตุ:**

- 1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคลที่ท่านได้ระบุไว้
โดยขอให้ระบุตัวแทนการรับเงินเพียง 1 ท่าน
- 2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
(กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนทุกช่องและทบทวนความถูกต้อง เพื่อผลประโยชน์ของท่าน)

ส่วนที่ 2

บัตรนัดและขั้นตอน...ผู้ป่วยไม่เข้าใจเราแต่เราคงต้องเข้าใจผู้ป่วย

ณ แผนกผิวน้ำ ชั้น 2 โชนเจ อาคารสมเด็จพระเทพรัตน วันที่ 19 ม.ค. 2565 เวลา 08.30 น. ดิฉันได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่เคาน์เตอร์ เจ1 รับบัตรนัดตรวจของผู้ป่วย ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าว มีผู้ป่วยชายสูงวัยมายื่นบัตรนัดตามวันนัดหมาย มีตรวจ 2 ห้อง 1.ห้องผ่าตัดเพื่อตัดไหม 2.ห้องตรวจ เพื่อรับทราบผลชิ้นเนื้อที่ส่งตรวจ ดิฉันจึงได้ซักประวัติเบื้องต้น สอบถาม ชื่อ-นามสกุล อายุ แล้วซักประวัติต่อ ซึ่งคำถามอาจจะยาว 1.ถามเรื่องมีประวัติแพ้ยาหรือไม่ 2.ดื่มแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่ หรือไม่ หลังจากซักประวัติเบื้องต้นเสร็จเรียบร้อย ผู้ป่วยก็ตอบทุกคำถาม ว่า ไม่ๆ เสียงดังออกมา เริ่มรับรู้ได้ว่าผู้ป่วยไม่ค่อยพอใจที่จะตอบคำถาม หลังจากนั้นดิฉันจึงขอซักประวัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับ โรคระบาดโควิด (Covid 19) ได้แก่ 1. ผู้มีอาการ ไข้/อาการไอ/อาการเจ็บคอ/ตาแดง/ท้องเสีย โดยไม่ทราบสาเหตุหรือไม่คะ 2. ในระยะเวลา 14 วันที่ผ่านมา มีประวัติไปแหล่งชุมชนสัมผัสหรือใกล้ชิดกับบุคคลที่เป็นโรคโควิด และบุคคลในครอบครัวมีป่วยเป็นโรคโควิดหรือไม่คะ หลังจากซักประวัติจบทุกคำถาม ผู้ป่วยจึงตอบกลับมาว่า ไม่ๆ เสียงดังโวยวายเช่นเดิม และพูดออกมาว่า เจ้าหน้าที่จะถามอะไรหนักหนา รำคาญ คำถามยาวเหลือเกิน ซึ่งผู้ป่วยไม่พอใจกับการซักประวัติของดิฉันอย่างมาก ในขณะนั้นดิฉัน ตัวชา หน้าชา ตกใจ ในคำตอบของผู้ป่วยท่านดังกล่าว ดิฉันได้แต่พูด สั้นๆ กับผู้ป่วยไปว่า ขอบคุณสำหรับการตอบคำถามนะคะ พร้อมยกมือไหว้ หลังจากนั้นผู้ป่วยจึงเดินไปนั่งรอตรวจด้านในแผนก

หลังจากเวลาผ่านไป 1 ชั่วโมง ผู้ป่วยรายเดิมได้เดินมาติดต่อสอบถามดิฉันอีกครั้ง ช่วยเช็คให้ทีสิ ว่าหมอห้องตรวจเบอร์ 5 เรียกข้ามคิวไปไหม ดิฉันได้หยิบเบอร์คิวห้องตรวจมาเช็คตรวจสอบ แล้วสอบถามผู้ป่วยว่า มี 2 นัด ได้เข้าห้องผ่าตัดไปตัดไหมหรือยังคะ ผู้ป่วยตอบกลับมาว่าเข้าแล้วตัดไหมเรียบร้อยแล้ว “แต่รอตรวจห้องเบอร์ 5 อยากรู้ว่าผ่านไป 1 ชั่วโมงยังไม่เรียกชื่อเิง” พอจบบทสนทนา ดิฉันจึงตอบกลับไปว่ารอสักครู่จะคะผู้ป่วย เพราะในบัตรนัด เวล่านัดหมายคือ ช่วงเวลา 09.30 น. ซึ่งอาจยังไม่ถึงคิวก็ได้คะ และเพิ่มผู้ป่วยที่เรียกชื่อยังไม่ได้คิวกลับออกมาจากห้องตรวจจะคะ ทันใดนั้นผู้ป่วย ตะโกนออกมา ดังๆ ว่า “พูดเป็นคำเดียวหรือที่บอกให้รอ จะไม่คิดที่จะไปตรวจสอบก่อนหรือ” สิ้นเสียงผู้ป่วยลง ดิฉันจึงตอบกลับไปสั้นๆ ว่า รอสักครู่จะคะ รบกวนผู้ป่วยนั่งรอที่เดิมก่อนนะคะ เดี่ยวดิฉันจะไปตรวจสอบด้านในห้องตรวจให้ แล้วจะมาแจ้งรายละเอียดให้ทราบคะ ซึ่งในขณะเดียวกันเคาน์เตอร์ เจ 1 ที่รับบัตรนัดก็ยุ่งมากๆ ทั้งผู้ป่วยมายื่นบัตรนัดก่อนเข้าตรวจ ทั้งผู้ป่วยมาติดต่อสอบถามนัดหมายใหม่ ผู้ป่วย RAMA App ก็มาติดต่อ แจ้งชื่อและนามสกุล เพื่อคัดกรองก่อนเข้ารับการตรวจ ซึ่งในขณะนั้น ดิฉันรู้สึกตัวชา หน้าชา ตัวสั่น ไม่ได้รู้สึกโกรธ แต่กำลังทบทวนความคิดว่าตัวเอง ทำงานผิดพลาดตรงจุดไหนหรือไม่ ในใจได้แต่คิดทบทวนและดิฉันจึงเดินเข้ามาหลังห้องตรวจเบอร์ 5 มาสอบถามว่า ผู้ป่วยชื่อ และนามสกุล หมายเลขบัตรโรงพยาบาล (HN) นี้ มีเรียกชื่อผ่านไปแล้วไหม ขอเช็คคิวน้อยๆคะ พอทราบรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว ดิฉันจึงเดินออกมาแจ้งผู้ป่วย ว่าพอตอนนี้แพทย์ห้องเบอร์ 5 ตรวจคิวช่วงเวลานัด 09.00 น. อยู่ ซึ่งคิวตรวจของผู้ป่วย นัด 09.30 น. ยังไม่ถึงคิวเรียกเข้าตรวจ แต่ผู้ป่วยคือคิวแรกของช่วงเวลานัด 09.30 น. และเหตุผลที่ห้องตรวจเบอร์ 5 แพทย์ใช้เวลาตรวจผู้ป่วยแต่ละเคสนานกว่าปกติ จึงทำให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจล่าช้ากว่าปกติ หลังจากแจ้งให้ผู้ป่วยทราบแล้ว ผู้ป่วยท่านดังกล่าวจึงเดินไปนั่งรอที่เดิมเพื่อรอเข้าตรวจ

หลังจากจบการสนทนากับผู้ป่วย ดิฉันจึงมาเล่าเหตุการณ์ต่างๆ ให้ผู้ร่วมงานในทีมเคาน์เตอร์ เจ 1 ฟัง ว่ามีความเป็นมาอย่างไร ผู้ร่วมงานทุกคนต่างพากันให้กำลังใจและปลอบใจดิฉัน ดิฉันรู้สึกผ่อนคลายและสบายใจขึ้นมาก การ

ทำงานในวันนี้จากงานหนักๆ กลายเป็นงานเบาไปเลย จนถึงเวลาเลิกงาน จากเหตุการณ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เวลาที่พบเจอปัญหาอะไรเราต้องตั้งสติให้ดี อย่าให้อารมณ์อยู่เหนือความรู้สึก อาจจะทำให้คนรอบข้างได้รับความไม่สบายใจไปด้วย ดิฉันต้องขอบคุณเพื่อนร่วมงานที่ดี ที่คอยให้กำลังใจ ปลอบใจ ทุกสิ่งทุกอย่าง ไม่ว่าจะเจอปัญหาในการทำงานอย่างไรก็ผ่านไปได้ด้วยดีเสมอมา การทำงานจึงออกมาดีเยี่ยม มีแรงผลักดันเพื่อที่จะสู้ในการทำงานในวันต่อไป

ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน).....

ลงชื่อ(หัวหน้า ภาค/ฝ่าย/งาน/หน่วย).....

สังกัด.....

วัน / เดือน / ปี