



เพิ่มประสิทธิภาพการรักษาพยาบาล ด้วยสุดยอดกระดานสื่อสาร (Super board)

พว.สุภาพร อัสวักิจพานิช/พว.อัญญิณี นันตะสุนทร/น.ส.ธัญชนก คงเพชร

หอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ/ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สิริกิติ์

หลักการและเหตุผล

การสื่อสารให้ข้อมูล ความรู้และการปฏิบัติตนแก่ผู้ป่วยตลอดระยะเวลาที่อยู่ในโรงพยาบาล และเมื่อจำหน่ายกลับบ้านนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะสามารถลดอัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อนต่างๆระหว่างนอนโรงพยาบาล และลดการ Re-admit ได้ รวมถึงลดภาวะเครียด วิตกกังวลของผู้ป่วยและญาติได้ จากการเห็นความสำคัญของการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการทั้งขณะนอนโรงพยาบาล และข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนดูแลตนเองอย่างต่อเนื่องที่บ้าน (continuing of care and empowerment) จึงมีแนวคิดในการเพิ่มช่องทาง หรือวิธีการสื่อสารกับผู้มารับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้ทำโครงการ "เพิ่มประสิทธิภาพการรักษายาบาล ด้วยสุดยอดกระดานสื่อสาร (Super board)" ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาต่อยอดจากโครงการ "การเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลตนเองของผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ โดยใช้ patient experience ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง" มาใช้ในการดูแลผู้ป่วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติได้ใช้ประโยชน์จากกระดานสื่อสาร (Super board) ทำให้ทราบขั้นตอนและแนวทางการรับบริการขณะนอนโรงพยาบาล
2. เพื่อให้ผู้ป่วยมีความรู้ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตัว ส่งผลให้ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการหัวใจ ขณะนอน โรงพยาบาล
3. เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติพึงพอใจในการใช้ Super board
4. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จาก Super board

การดำเนินโครงการ

ประเด็นการปรับปรุง	แนวปฏิบัติเดิม	ปรับปรุงครั้งที่ 1 (มี.ค.-เม.ย.63) แบบที่ 1	ปรับปรุงครั้งที่ 2 (ก.ค.-ก.ค.63) แบบที่ 2	ปรับปรุงครั้งที่ 3 (ม.ค.-เม.ย.64) แบบที่ 3
ลักษณะกระดานแจ้งข้อมูล	เขียนด้วยลายมือเจ้าหน้าที่	1. สร้าง pattern ขึ้นมา และพิมพ์ใส่กระดาษ A4 ติดไว้ที่กระดานแม่เหล็ก	1. ปรับสีตัวอักษรเป็นสีขาวบนพื้นสีน้ำเงิน เพื่อให้มองเห็นง่าย และสวยงาม มีสีสันสวยงาม น่าสนใจมากขึ้น มีช่องสำหรับติดภาพถ่ายของผู้ป่วยและญาติติดไว้ที่กระดาน	1. นำข้อแนะนำและจากการปรับปรุงครั้งที่ 2 มาปรับสีตัวอักษรเป็นสีขาวบนพื้นสีน้ำเงิน เพื่อให้มองเห็นง่าย และสวยงาม มีสีสันสวยงาม น่าสนใจมากขึ้น มีช่องสำหรับติดภาพถ่ายของผู้ป่วยและญาติติดไว้ที่กระดาน
ลักษณะการนำข้อมูล		2. นำข้อมูลมาใส่ในช่องของผู้ป่วย	2. มีการนำข้อมูลมาใส่ในช่องของผู้ป่วย	2. ปรับสีตัวอักษรเป็นสีขาวบนพื้นสีน้ำเงิน เพื่อให้มองเห็นง่าย และสวยงาม มีสีสันสวยงาม น่าสนใจมากขึ้น มีช่องสำหรับติดภาพถ่ายของผู้ป่วยและญาติติดไว้ที่กระดาน
ปัญหาที่พบ	-ลายมืออ่านไม่ออก -ไม่สวยงาม -เขียนแล้ว ไม่สะดวก -ผู้ป่วย ทำไม่ได้ -ความสำคัญ บางครั้งไม่ -บ่ง หรือผู้ดูแลแพทย์ ไม่ทราบ	ปัญหาที่พบ -ลายมืออ่านไม่ออก -ไม่สวยงาม -เขียนแล้ว ไม่สะดวก -ผู้ป่วย ทำไม่ได้ -ความสำคัญ บางครั้งไม่ -บ่ง หรือผู้ดูแลแพทย์ ไม่ทราบ	ปัญหาที่พบ -สีที่และตัวอักษรบางอัน -มองเห็นไม่ชัด -ตัวอักษรเล็ก -ลักษณะการนำข้อมูล -ไม่สวยงาม -ไม่สะดวก -ผู้ป่วย ทำไม่ได้ -ความสำคัญ บางครั้งไม่ -บ่ง หรือผู้ดูแลแพทย์ ไม่ทราบ	ปัญหาที่พบ -สีที่และตัวอักษรบางอัน -มองเห็นไม่ชัด -ตัวอักษรเล็ก -ลักษณะการนำข้อมูล -ไม่สวยงาม -ไม่สะดวก -ผู้ป่วย ทำไม่ได้ -ความสำคัญ บางครั้งไม่ -บ่ง หรือผู้ดูแลแพทย์ ไม่ทราบ

ดัชนีชี้วัด

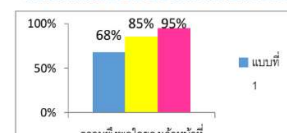
ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์				เป้าหมาย	ก่อนดำเนินการ ม.ค.-ก.พ.63	หลังดำเนินการ (เดือน / ปี)		
	1	2	3	4			ระยะที่ 1 มี.ค.-เม.ย.63	ระยะที่ 2 ก.ค.-ก.ค.63	ระยะที่ 3 ม.ค.-เม.ย.64
1. ร้อยละการได้ประโยชน์จากการสื่อสารทำให้ทราบขั้นตอนการดูแลรักษา และการปฏิบัติตัว ขณะนอนโรงพยาบาล ในระดับ มาก-มากที่สุด	✓				95 %	N/A	56 % (N=30)	73.33 % (N=30)	98.85 % (N=70)
2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติในการให้ข้อมูลที่ได้รับ		✓			< 3 %	N/A	2.45 % (N=571)	2.98 % (N=953)	1.77 % (N=619)
3. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติในการใช้ Super board ในระดับ มาก-มากที่สุด			✓		90 %	N/A	56.5 % (N=30)	77.48 % (N=30)	94.28 % (N=70)
4. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อการได้รับประโยชน์จาก Super board ในระดับ มาก-มากที่สุด				✓	90 %	N/A	68 % (N=18)	85 % (N=18)	95 % (N=18)

ผลการปฏิบัติ

ประโยชน์ของ Super board



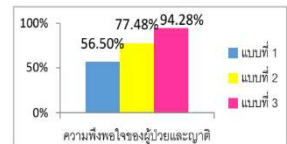
ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการใช้ประโยชน์



ความร่วมมือในการใช้งาน



ความพึงพอใจต่อการใช้ Super board ของผู้ป่วยและญาติ



ประโยชน์ที่ได้รับ

ด้านผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ป่วยและญาติทราบวิธีการปฏิบัติตน และให้ความร่วมมือในการรักษา ส่งผลดีให้ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการหัวใจ ผู้ป่วยและญาติทราบขั้นตอนและแนวทางการรับบริการ ขณะนอน รพ. ทำให้รอคอยอย่างมีจุดหมาย ลดความวิตกกังวล และเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ นอกจากนี้ Super board ยังมี QR Code แนะนำการปฏิบัติตัวระหว่างอยู่ รพ. และเมื่อผู้ป่วยกลับบ้านอีกด้วย ทำให้ผู้ป่วยและญาติได้ใช้เวลาที่รอคอยนั้นศึกษาข้อมูล และข้อปฏิบัติต่างๆเพื่อจะได้ดูแลตนเองได้ต่อเนื่องจนกระทั่งกลับบ้าน

ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Steak holder) ทีมแพทย์ พยาบาลและทีมดูแลได้ใช้ประโยชน์จาก Super board หน้าห้องผู้ป่วยเพื่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ ว่า ผู้ป่วยทำหัตถการใด และอยู่ในขั้นตอนใดของการรักษา ต้องเฝ้าระวังสิ่งใดเป็นพิเศษกับผู้ป่วยรายนี้ เช่น Fall, PI, ADR จากการทำโครงการ Super board นี้ ในมุมมองขององค์กรพยาบาล ได้นำแนวคิดการใช้ Patient experience มาปรับปรุงกระบวนการดูแลผู้ป่วย Process management อื่นๆ เช่น ขั้นตอนในการดูแลผู้ป่วย และการวางแผนการดูแล และทางหอผู้ป่วยได้จัดทำเป็นมาตรฐานในการดูแลผู้ป่วย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ได้ปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน ถือเป็นการ Identify ผู้ป่วยเฉพาะรายได้อีกด้วย

สรุปผลโครงการ

ผลจากการทำโครงการโดยการนำ Super board มาใช้ในการดูแลผู้ป่วยนั้น ได้รับความพึงพอใจจากผู้ป่วย ญาติและเจ้าหน้าที่เกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทีมงานได้ใช้ข้อมูลความรู้ใหม่ มาค้นหาข้อมูลความต้องการของผู้ป่วยเชิงรุกโดยใช้ประสบการณ์ของผู้ป่วยที่มีมารักษาที่หอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ (patient experience) ทำให้รับรู้ความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างครอบคลุม และสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงความสามัคคีร่วมใจกันระหว่างสมาชิกหอผู้ป่วยหลังทำหัตถการหัวใจ ที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอแนวทางแก้ไขและเก็บข้อมูล เพื่อนำมาแก้ไขปัญหานี้ เป็นการพัฒนาคุณภาพงานการพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น จากวัฒนธรรมการเรียนรู้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องนี้ ส่งผลให้หน่วยงานได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่น ประจำปี 2564 ขององค์กรพยาบาลคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี