



การให้คำแนะนำผู้ป่วยและญาติ : ข้อมูลสำคัญ ท่านเลือกได้

นางสาวณัฐนันท์ ปานทอง

ภาควิชาสูติศาสตร์ — นรีเวชวิทยา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

1. สภาพปัญหา ก่อนปรับปรุง

1.1 ระบุสภาพการทำงานเดิม และปัญหาที่พบจากการทำงานพร้อมระบุข้อมูลสนับสนุนปัญหา (Fact)

คลินิกนรีเวชทางเดินปัสสาวะและอวัยวะสืบพันธุ์ (Urogynecology Clinic) เป็นหน่วยตรวจเฉพาะทาง เพื่อดูแลสตรีที่มีปัญหาอวัยวะในอุ้งเชิงกรานหย่อน กลั้นปัสสาวะไม่อยู่ ไอจามปัสสาวะเล็ด และกลั้นอุจจาระไม่อยู่ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ มีหลากหลายช่วงวัย และหลากหลายอาการ เพื่อให้มีความเข้าใจในโรคและอาการที่เป็น และเพิ่มการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกการรักษา รวมทั้งปฏิบัติอย่างถูกต้อง คลินิกฯ ได้จัดทำเอกสารเป็นรูปเล่ม เช่น แผ่นพับ อุปกรณ์พยางค์คล้องคอ สำหรับผู้ป่วยที่มีภาวะอุ้งเชิงกรานหย่อน แผ่นพับภาวะกระเพาะปัสสาวะบีบตัวไวเกิน และแผ่นพับ ภาวะไอจามปัสสาวะเล็ด

แต่เนื่องจากการใช้เอกสารอาจมีผลให้ผู้ป่วยบางกลุ่มไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร เช่น อ่านได้ไม่ชัดเจนจากขนาดของตัวหนังสือที่ไม่เหมาะสม อ่านได้ทีละคน ภาพประกอบไม่ชัดเจน หรือเอกสารสูญหาย รวมทั้งเกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ ดังนั้นจึงมีการจัดทำ QR code เพิ่มเติมเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติสามารถเลือกรับข้อมูลได้อย่างสะดวกและเหมาะสม เริ่มตั้งแต่เดือน มกราคม 2564

1.2 ระบุวัตถุประสงค์ในการดำเนินการครั้งนี้

1. เพื่อลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ
2. เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และวิธีการปฏิบัติตัว ของผู้ป่วยและญาติ

2. กระบวนการปรับปรุง/สภาพหลังปรับปรุง

ความเข้าใจในโรคที่เป็น การดูแล และการปฏิบัติตัว เมื่อทำผ่าน QR code แล้ว เป็นการลดการใช้กระดาษ โดยสามารถ ถ่ายภาพ QR code เกี่ยวกับคำแนะนำ ไว้ในโทรศัพท์มือถือ หรือใน Tablet และสามารถอ่านทำความเข้าใจได้ตลอดเวลา ทำให้ไม่ผิดพลาดหรือได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน จากการฟังการอธิบายจากแพทย์และพยาบาล สามารถซักถามข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษามากขึ้น อีกทั้งยังลดการใช้ทรัพยากรกระดาษลงได้อย่างดี

วิธีการปรับปรุง/ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ขั้นตอนการวางแผน (Plan): สอบถามอาจารย์และพยาบาลในสาขาวิชา เกี่ยวกับข้อมูลโรคที่สำคัญ แบบการปฏิบัติตัว หรือคำแนะนำใดบ้างที่จะนำมาทำ QR code
2. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do) : เนื่องจากสาขาวิชา มี G-mail เป็นของสาขาวิชาอยู่แล้ว สามารถนำ แบบการปฏิบัติตัว หรือคำแนะนำดำเนินการนำเอกสาร เก็บเข้า Google Drive ของสาขาวิชา ในรูปแบบ PDF File หลังจากนั้น นำลิงก์ของแต่ละ File นำมาสร้าง QR code
3. ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) : หลังจากมีการเริ่มใช้จะมีการสำรวจโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบรวดเร็วสำหรับผู้รับบริการ (Rapid Assessment) ด้วยวิธีการสุ่มในทุก 3 เดือน และมีการปรับปรุงเพิ่มเติมเอกสารทุก 6 เดือน มีการเชิญชวนให้ใช้ QR code เพิ่มขึ้นเป็นระยะๆ

3. ผลที่ได้จากการปรับปรุง/ผลลัพธ์/ผลดำเนินโครงการ

ผลดำเนินการ ปี 2564

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อน	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
อัตราการใช้ทรัพยากรกระดาษ	50	100	90	80
แบบสัมภาษณ์แบบรวดเร็วสำหรับผู้รับบริการ Rapid Assessment				
หัวข้อ “ความเข้าใจในโรคที่เป็นและการรักษา การปฏิบัติตัว” (คะแนนเต็ม 5)	4.80	4.00	4.28	4.20
หัวข้อ “การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา” (คะแนนเต็ม 5)	4.80	4.00	4.14	4.50

4. การจัดทำมาตรฐาน

- ☒ ไม่มีมาตรฐานการทำงาน(WI) / มาตรฐานการใช้งาน
☐ มีมาตรฐานการทำงาน(WI) / มาตรฐานการใช้งาน

5. หลังเสร็จสิ้นโครงการท่านดำเนินการในการขยายผลอย่างไร

- ☐ ใช้เฉพาะตนเองเท่านั้น ☒ ใช้เฉพาะในหน่วยงานของท่าน
☐ ใช้ในหน่วยงานอื่นๆในคณะฯ ☐ ใช้ในหน่วยงานอื่นๆนอกคณะฯ