



งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567



บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

พัฒนาสื่อการสอน ทบทวนได้ทุกที่ มีความรู้ก่อนปลูกถ่ายไต

นางชุตติมา เจริญธนาภิต

งานการพยาบาลสนับสนุนการรักษา ฝ่ายการพยาบาล

ที่มาและเหตุผล

ในอดีตปัญหากระบวนการให้ความรู้นี้ได้ PDCA ทั้งหมด 3 ครั้ง ดังนี้ ปี พ.ศ. 2529-2560 พบปัญหา การให้ความรู้ของพยาบาลประสานงานฯไม่เหมือนกัน จึงจัดทำแบบฟอร์มให้ความรู้สำหรับผู้ป่วยใหม่ที่เข้าสู่กระบวนการปลูกถ่ายไต ปีพ.ศ. 2561-2562 พบจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้น ใช้เวลาให้ความรู้เฉลี่ย 1 ชม./ผู้ป่วย 1 ราย การเข้ามารับบริการทุกช่วงเวลา ไม่มีระบบนัดหมาย ทำให้ผู้ป่วยอื่นรอรับบริการนาน จึงพัฒนาการสอนให้ความรู้แบบเดี่ยวเป็นแบบกลุ่ม สร้างระบบนัดหมายผู้ป่วยใหม่ล่วงหน้า จัดระบบคิวพยาบาลสอนให้ความรู้ และนำสื่อที่วิทัศน์ในรามาฯแนลมาประกอบการสอน ปีพ.ศ. 2562-2563 ผู้ป่วยเกิดความเบื่อหน่าย ไม่สนใจฟัง เนื้อหาวิทัศน์ไม่ครอบคลุมกับความรู้ที่ผู้ป่วยใหม่ควรได้รับทั้งหมด ต้องอธิบายเพิ่มเติม จึงพัฒนาสื่อการสอนให้ความรู้สำหรับผู้ป่วยใหม่ที่เข้าสู่กระบวนการปลูกถ่ายไต โดยเฉพาะ แม้จะมีการพัฒนากระบวนการให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง ยังพบข้อจำกัดในการรับรู้ของผู้ป่วยไตวายเรื้อรัง เนื่องจากพยาธิสภาพโรคผู้ป่วยไตวายเรื้อรังจะเกิดภาวะ(uremia) ซึ่งมีผลต่อความจำ ทำให้ลืมง่าย คณะนศอดสอบหลังได้รับความรู้ได้ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ อายุรแพทย์ส่งผู้ป่วยกลับมาให้ความรู้ใหม่ประมาณ 2-3 ราย เพราะผู้ป่วยตอบคำถามไม่ได้ บ่งบอกถึงไม่มีความรู้ ซึ่งมีความสำคัญมากกับการปฏิบัติตัวภายหลังผ่าตัดปลูกถ่ายไตที่จะส่งผลกับผลลัพธ์การรักษาในอนาคต และจากเสียงสะท้อนผู้ป่วยใหม่จำนวน 54 ราย/เดือน จาก 80 ราย/เดือน คิดเป็นร้อยละ 67.50 พบว่า ต้องการนำสื่อการสอนไปทบทวนความรู้เนื่องจากจำไม่ได้ ประกอบกับเนื้อหาความรู้ในสื่อการสอนมีหลายหัวข้อ

ทีมคำนึงถึงประสิทธิภาพของการได้รับความรู้ตามการรับรู้ของผู้ป่วยและคำนึงถึงความต้องการของผู้ป่วยเป็นหลัก จึงเกิดโครงการ“พัฒนาสื่อการสอน ทบทวนได้ทุกที่ มีความรู้ก่อนปลูกถ่ายไต” เพื่อให้การสอนให้ความรู้เกิดความยั่งยืน โดยปรับคะแนนความยาก ง่ายของแบบทดสอบตามความสามารถในการรับรู้ผู้ป่วยไตวายเรื้อรัง ครอบคลุมใจความสำคัญที่ผู้ป่วยควรได้รับและปรับให้อ่านเข้าใจง่ายขึ้น นอกจากนี้ยังปรับสื่อการสอนเป็น motion graphic เพื่อให้เนื้อหากระชับและน่าสนใจ และจัดทำ QR code เพื่อตอบสนองความต้องการผู้ป่วยสามารถนำกลับไปทบทวนความรู้ได้ตลอดเวลา เพิ่มความเข้าใจก่อนปลูกถ่ายไต ทำผู้ป่วยมีความเข้าใจ มั่นใจและสามารถปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง สอดคล้องกับ SCGg 3 SCGg 4 ส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วย เกิดความประทับใจ และทีมแพทย์มีความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์

- 1.เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการได้เรียนรู้จากสื่อการสอนให้ความรู้ก่อนปลูกถ่ายไต
- 2.เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของรับบริการ

ระบบการทำงานของหน่วยพยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะ

Work system

ระบบการรอรับอวัยวะ → ระบบการบริจาคอวัยวะ → ระบบการปลูกถ่ายอวัยวะ

Work Flow



ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	ก่อนดำเนินการ	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
		เป้าหมาย	หลังดำเนินการปี		
			2564	2565	2566
จำนวนผู้ป่วยที่ต้องได้รับการสอนให้ความรู้ซ้ำ	2-3	0 ราย	2-3	0	0
อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วย	80-85%	≥ 95 %	95%	98%	100%
อัตราความพึงพอใจของทีมแพทย์	85-90%	≥ 95 %	95%	100%	100%

สรุป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ : ใช้หลักมิติคุณภาพ STEEP มาใช้ในในการพัฒนางานเพื่อให้บริการผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ปัญหา/อุปสรรค : ผู้ป่วยบางรายไม่สามารถนำ QR Code ไปทบทวนได้เนื่องจากไม่มีโทรศัพท์มือถือ จำเป็นต้องให้คู่มือสำหรับผู้ป่วยใหม่ที่เข้าสู่กระบวนการปลูกถ่ายไตทดแทน
องค์ความรู้ที่สำคัญที่ใช้ในการแก้ปัญหา: การนำ Customer voice มาพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ป่วยและการมองคุณค่าการรับรู้ผู้ป่วยมาพัฒนาสื่อการสอนให้ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการได้เรียนรู้จากสื่อการสอนให้ความรู้ก่อนปลูกถ่ายไตและเกิดความพึงพอใจ