

Poster 2/12 การพัฒนากระบวนการให้คำแนะนำแรกรับในหอผู้ป่วยหนักประสาทศัลยศาสตร์

สุวิมล จอกน้อย นรรัตน์ คำวงศ์ สุชาดา นาคดี และคณะ หอผู้ป่วยหนักประสาทศัลยศาสตร์

การให้คำแนะนำผู้บริการขณะรับเข้าใหม่ เป็นกิจกรรมในขั้นตอนแรกรับ เป็นกิจกรรมที่สำคัญ สำหรับญาติผู้ป่วยวิกฤติ เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง ทำให้เกิดความคลายกังวล ในระยะเปลี่ยนผ่าน เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยวิกฤติ เดิมในหน่วยงานมีการมอบหมายให้พยาบาลวิชาชีพให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการดูแลผู้ป่วย และข้อควรปฏิบัติอื่นๆขณะเข้ารับบริการ ซึ่งมีรายละเอียดค่อนข้างมาก ใช้ระยะเวลาประมาณ 7 – 10 นาทีต่อราย และผู้ช่วยเหลือคนไข้ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเวลาการเข้าเยี่ยม อุปกรณ์ของใช้ที่ต้องจัดเตรียม และอื่นๆ ใช้ระยะเวลาประมาณ 5 – 7 นาทีต่อราย สรุปใช้เวลาในกระบวนการนี้ประมาณ 12 – 17 นาทีต่อราย นอกจากนั้นพบว่าความครบถ้วนของรายละเอียดของข้อมูลมีน้อย และมีรายละเอียดของเนื้อหาไม่ครบถ้วน มีความแตกต่างกันของผู้ถ่ายทอดหรือสื่อสารข้อมูล หน่วยงานจึงเกิดแนวคิดในการลดระยะเวลาของกระบวนการสื่อสารข้อมูลกับผู้รับบริการแรกรับให้สั้นลง และเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลคำแนะนำครบถ้วน เหมือนๆกันทุกราย จึงได้พัฒนาวิธีการให้ข้อมูลแรกรับโดยใช้วีดิทัศน์ เพื่อลดระยะเวลาในกระบวนการสื่อสารข้อมูลแรกรับ และมีความครบถ้วนของข้อมูล

วิธีการศึกษา ใช้กระบวนการ P-D-C-A และ กระบวนการ Lean

ขั้นตอนการศึกษา

1. สังเกตกระบวนการให้ข้อมูลแบบเดิมนำมาวิเคราะห์ประเด็นปัญหา
2. รวบรวมข้อมูลที่จำเป็นที่ผู้รับบริการ ควรรับรู้ และข้อควรปฏิบัติขณะพักรักษาตัว
3. นำมาผลิตเป็นสื่อวีดิทัศน์ ความยาวประมาณ 15 นาที 4) นำมาใช้จริงกับผู้รับบริการ

ผลการศึกษา การใช้สื่อวีดิทัศน์ลดระยะเวลาขั้นตอนการแนะนำข้อมูลแรกรับได้จริง พยาบาลซักถามความเข้าใจขั้นตอนสุดท้ายหลังชมวีดิทัศน์ ใช้เวลา 2 – 3 นาที (save เวลาได้จากเดิม ร้อยละ 80) ความครบถ้วนของข้อมูล ครบถ้วนร้อยละ 100 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้สื่อวีดิทัศน์อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. พัฒนาเป็น QR code ให้สะดวกกับผู้รับบริการที่ใช้ smart phone
2. เป็นแบบอย่างในการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์การให้คำแนะนำ เช่น เรื่องโรค เรื่องการดูแลสุขภาพอื่นๆ