โครงการ K-Lean management : ตึกศรีตรัง

1.**ชื่อผลงาน** : การพัฒนาการปฐมนิเทศผู้ป่วยและการให้ข้อมูลญาติโดยใช้สื่อวีดีทัศน์

2. หน่วยงาน : ทีมการพยาบาลตึกศรีตรัง

3.ปัญหา/ผลกระทบ/ความจำเป็นต้องแก้ไข/แรงจูงใจ

จากเดิมจะมีการให้ข้อมูล/คำแนะนำรายบุคคลโดยพยาบาลประจำตึก ในการปฐมนิเทศผู้ป่วยและการให้ข้อมูลญาติ ซึ่งจากวิเคราะห์ผลการทำงานในกระบวนการเข้ารับบริการ และกระบวนการการเข้ารับบริการ(รับใหม่)ที่ผ่านมาโดยการสอบถามความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบว่า 1) ผู้ป่วยและญาติได้รับการให้ข้อมูล/คำแนะนำน้อยและหรือได้รับไม่ครบถ้วน 2)เมื่อผู้ป่วยอาการทางจิตสงบ มักจะซักถามข้อสงสัยในเรื่องระยะเวลาการอยู่รักษา “เมื่อไหร่จะได้กลับบ้าน” “ วันไหนญาติจะมารับ” วันละ 5-6 ราย
3) ญาติต้องโทรศัพท์มาถามเรื่องระเบียบการเยี่ยมผู้ป่วย และการดูแลผู้ป่วยขณะรักษาอยู่โรงพยาบาล/ที่บ้าน เดือนละ 8-10 ราย และ4) พยาบาลต้องใช้เวลาในการตอบคำถามผู้ป่วย/ญาติซ้ำๆทำให้มีเวลาในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลอื่น/ดูแลผู้ป่วยอื่นลดลง ทีมการพยาบาลได้ระดมความคิด(Brain storming) เพื่อทบทวนวิเคราะห์แนวทางปฏิบัติการปฐมนิเทศผู้ป่วยและการให้ข้อมูลญาติจึงได้มีการเลือกกระบวนการหรือประเด็นที่จะปรับปรุงงานโดยการพัฒนาการปฐมนิเทศผู้ป่วยและการให้ข้อมูลญาติโดยใช้สื่อวีดีทัศน์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยขจัดความสูญเปล่า(waste)เพิ่มคุณค่า(value)ในขณะที่รอคอยและส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเกิดความสุขใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

4. กระบวนการพัฒนา : วิธีการจัดการความรู้ (KM 4 ขั้นตอน) ดังนี้

4.1 บ่งชี้ความรู้ การปฐมนิเทศผู้ป่วยและการให้ข้อมูลญาติเป็นกระบวนการหนึ่งในการทำงานของพยาบาล ซึ่งที่ผ่านมาพยาบาลได้ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำรายบุคคล พยาบาลมีความรู้ทักษะประสบการณ์ที่แตกต่างกัน และมีภาระงานมาก ผู้ป่วยและญาติอาจได้รับการให้ข้อมูล/คำแนะนำน้อยหรือได้รับไม่ครบถ้วน ทีมการพยาบาลตึกศรีตรังจึงพิจารณาปรับปรุง กระบวนการการเข้ารับบริการ(รับใหม่) : การปฐมนิเทศผู้ป่วยและให้ข้อมูลญาติโดยใช้สื่อวีดีทัศน์เพื่อเพิ่มคุณค่าและประสิทธิภาพในการทำงาน

4.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ ทบทวนและแสวงหาความรู้เกี่ยวกับการปฐมนิเทศผู้ป่วยและการให้ข้อมูลญาติ จากคู่มือ ตำรา เอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจาก Internet (EK) จัดความรู้ ที่แสวงหามาได้ทั้ง TK และ EK ให้เป็นหมวดหมู่ นำเนื้อหามาเรียบเรียง ให้สมบูรณ์ จัดทำเป็นสื่อวีดีทัศน์การปฐมนิเทศผู้ป่วยและการให้ข้อมูลญาติ ประกอบการให้คำแนะนำที่ครอบคลุม มีประสิทธิภาพ และนำสู่การปฏิบัติได้จริง

4.3การเข้าถึงความรู้ ดำเนินการแก้ไขการปฐมนิเทศผู้ป่วยและให้ข้อมูลญาติ ประเมินคุณค่าโดยการรวบรวมข้อมูลจากทีมการพยาบาลตึกศรีตรังตลอดจนผู้ป่วยและญาติโดยใช้สื่อวีดีทัศน์ไปทดลองใช้ในหน่วยงาน

4.4การเรียนรู้หรือขยายผล ตรวจสอบคุณภาพด้านเนื้อหา โดยทีมสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย จิตแพทย์ 1 คน พยาบาลวิชาชีพ 2 คน และ เภสัชกร 1 คน ปรับปรุงแก้ไขสื่อวีดีทัศน์ประกอบการปฐมนิเทศและให้คำแนะนำตามข้อเสนอแนะ

5. ผลลัพธ์/ผลของการเปลี่ยนแปลง (ตอบสนองนโยบาย Lean to Happy work place อย่างไร)

5.1 ด้านผู้ป่วย

ทีมพยาบาลตึกศรีตรัง ได้นำสื่อวีดีทัศน์มาใช้ในหน่วยงานโดยเปิดให้ผู้ป่วยได้ดูในช่วงหลังรับประทานอาหารเที่ยงและหลังรับประทานอาหารเย็น จากนั้นมีการประเมินผลความเข้าใจและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อวีดีทัศน์การปฐมนิเทศผู้ป่วยพบว่า มีความพึงพอใจ 86 % และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับตัวหนังสือเล็ก มองเห็นไม่ชัดเจน เนื้อหาเยอะจำไม่ได้

5.2 ด้านพยาบาล

ดูสื่อวีดีทัศน์ร่วมกันเพื่อตรวจสอบคุณภาพของสื่อวีดีทัศน์ฯ พยาบาลพึงพอใจ 85% พบว่าผู้ป่วยมาถามการอยู่รักษาน้อยลง การให้ข้อมูลซ้ำๆและการตอบคำถามลดลง พยาบาลมีเวลาในการพยาบาลอย่างอื่นมากขึ้น ส่วนสื่อควรมีการปรับปรุงแก้ไขดังนี้ 1) ตัวหนังสือใหญ่ขึ้น 2) 1 แผ่นต่อ 1 หัวข้อ/คำแนะนำ และ 3) น้ำเสียงเร้าใจมากขึ้น

5.3 ด้านญาติ

ยังไม่ได้ทดลองใช้กับญาติเนื่องจากอุปกรณ์เครื่องฉายยังไม่พร้อมและอยู่ในระหว่างการเตรียมสถานที่

6.การนำไปใช้ประโยชน์/ บทเรียนที่ได้รับ

6.1การพัฒนากระบวนการปฐมนิเทศผู้ป่วยและการให้ข้อมูลญาติเพื่อเพิ่มคุณค่าในการทำงาน โดยการเห็นคุณค่าและยอมรับความแตกต่างจากทีมผู้ปฏิบัติแต่ละคน จากการใช้เครื่องมือและเทคนิคระดมความคิด(Brain storming) เพื่อนำประสบการณ์ตรง (TK) มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผนวกกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (EK) เป็นแนวทางปฏิบัติที่นำสู่การปฏิบัติได้จริงวิธีหนึ่ง

6.2 การสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบและเข้าใจ ส่งผลต่อพฤติกรรมความร่วมมือและเกิดความพึงพอใจ

6.3 สื่อ/อุปกรณ์ในการให้ข้อมูล/คำแนะนำที่ดีนอกจากจะมีเนื้อหาเหมาะสม ควรมีเสียงและรูปภาพประกอบเพื่อกระตุ้นความสนใจและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ที่ดี

7.โอกาสเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการขยายผล มีดังนี้

7.1 ปรับปรุง สื่อ/อุปกรณ์ในการปฐมนิเทศผู้ป่วย และการให้ข้อมูลญาติ ดังนี้ 1) ตัวหนังสือใหญ่ขึ้น 2) 1แผ่นต่อ 1 หัวข้อ/คำแนะนำ และ 3) น้ำเสียงเร้าใจมากขึ้น จะทำให้การพัฒนางานมีคุณค่ามากขึ้น

7.2 อยู่ในระหว่างปรับเนื้อหาและสื่อวีดีทัศน์ให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ป่วยและทีมพยาบาลและประสานงานโสตทัศนศึกษา