

HA Southern regional Forum ประจำปี 2560

1. ชื่อผลงาน เข้าถึง ห่วงใย ใส่ใจ ดูแลกัน คำแนะนำการผ่าตัดต่อกระดูกแบบองค์รวม ตามนโยบาย ไทยแลนด์ 4.0
2. ชื่อผู้ส่งผลงาน นายอายุ ตอหะ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
3. สถานที่ปฏิบัติงาน แผนกจักษุ โสต สอ นาสิก โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก จังหวัด นราธิวาส
4. โทรศัพท์ 073-615161-5 มือถือ 084-9659517 โทรสาร 073-611560 E-mail : ayutoha.22@gmail.com
5. ปัญหาและสาเหตุ โรงพยาบาลสุโขทัย-ลกเป็นโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 210 เตียง มีผู้มารับบริการจำนวนมาก โดยบริบทในพื้นที่ประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 90 เป็นชาวไทยมุสลิมซึ่งใช้ภาษายาวี โดยเฉพาะในแผนกจักษุ จากสถิติการให้บริการผู้ป่วยต่อกระดูกเป็นอันดับ 1 ในปี 2557, 2558 และ 2559 ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา พบว่ามีผู้ป่วยเกิดภาวะแทรกซ้อนหลังการผ่าตัด ปีละ 1 ราย เกิดแผลแยกเนื่องจาก ไอ 2 ราย และ อาเจียน 1 ราย ซึ่งที่ผ่านมาแผนกจักษุ รพ.สุโขทัย-ลก ได้ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวด้วยวิธีการพูด ในคำแนะนำแบบเดิมไม่มีรูปภาพประกอบมีแต่แผ่นพับทำให้ผู้รับบริการฟังไม่เข้าใจทั้งหมด ผู้ป่วยไม่สามารถฟังเข้าใจ ทำให้ปฏิบัติตัวไม่ถูกต้อง จึงทำให้เกิดภาวะแทรกซ้อนขึ้น
จากปัญหาข้างต้น ทำให้มีการคิดนวัตกรรมขึ้น โดยพัฒนาโดยยึด 4 คำคือ เข้าถึง ห่วงใย ใส่ใจ ดูแลกัน ซึ่งมีความหมายดังนี้
1. **เข้าถึง** หมายถึง การเพิ่มช่องทางให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น เข้าถึงได้ง่ายขึ้น
2. **ห่วงใย** หมายถึง การมอบความรู้สึกด้านบวกจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. **ใส่ใจ** หมายถึง สิ่งที่ผู้ป่วยต้องใส่ใจ เพื่อการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง ครบถ้วน
4. **ดูแลกัน** หมายถึง การขอความช่วยเหลือจากทุกฝ่าย ในการช่วยกันดูแล
6. **เป้าหมาย** เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติตามคำแนะนำได้
7. **กิจกรรมการพัฒนา**
 1. จัดทำวิดีโอ และนำวิดีโอเผยแพร่ลง YOU TUBE มีทั้งภาษาไทย และภาษายาวี ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัว ตั้งแต่ก่อน ขณะ และหลังการผ่าตัดต่อกระดูก ซึ่งผู้ป่วยจะได้รับชมทั้งภาพและเสียงที่มีความน่าสนใจ
 2. แนะนำช่องทางการให้ชมวิดีโอให้ผู้ป่วยและญาติทราบ ผ่านทาง Application LINE โดยใช้ QR Cord หรือผ่านทาง YOU TUBE ตั้งแต่วันที่เริ่มนัดผู้ป่วยมาอน รพ. เพื่อให้ผู้ป่วยกลับไปฟังที่บ้าน
 3. ติดตามผลการปฏิบัติตัวหลังผ่าตัด 7 วัน และ 1 เดือน
8. **การวัดและผลการเปลี่ยนแปลง** ก่อนการทำงานนวัตกรรมพบปัญหาผู้ป่วยไม่เข้าใจภาษาไทย ข้อมูลไม่สามารถทวนซ้ำได้ เจ้าหน้าที่เสียเวลาในการอธิบาย พบภาวะแทรกซ้อนหลังการผ่าตัดปีละ 1 รายติดต่อกันใน 3 ปีหลัง หลังจากได้ทำนวัตกรรม ผู้ป่วยสามารถรับฟังได้เข้าใจ และสามารถฟังซ้ำได้ ผลคือเจ้าหน้าที่ไม่จำเป็นต้องอธิบายเอง ตั้งแต่เริ่มใช้นวัตกรรม 6/2/2560 ยังไม่พบผู้ป่วยที่เกิดภาวะแทรกซ้อนหลังการผ่าตัด ผู้ป่วยมีความสนใจต่อนวัตกรรม รับฟังอย่างตั้งใจ นวัตกรรมมี 2 ภาษาทำให้เข้าใจง่าย รวมทั้งต้องการไฟล์กลับไปฟังที่บ้าน โดยภาพรวมผู้บริการมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมเกณฑ์ ดีถึงดีมาก ร้อยละ 86.66 โดยสุ่มจากผู้ป่วยและญาติจำนวน 30 ราย

9. บทเรียนที่ได้รับ

การใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพได้รับข้อมูลมากขึ้น ช่วยลดระยะเวลารอคอย รวมทั้งยังช่วยแพทย์ในการลดภาวะแทรกซ้อนที่สามารถป้องกันได้จากการรายงานอาการผิดปกติจากผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน องค์กร สถานบริการในเรื่องของประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเป้าหมายหลักคือผู้รับบริการปลอดภัยจากภาวะแทรกซ้อนหลังการผ่าตัด ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย ไทยแลนด์ 4.0 “ทำน้อย ได้มาก” ทำนวัตกรรมการครั้งเดียว แต่สามารถถ่ายทอดความรู้ออกไปอย่างไม่รู้จบ

ประมวลภาพก่อนทำนวัตกรรม ให้คำแนะนำโดยพูดคุยและแจกแผ่นพับ



ประมวลภาพหลังทำนวัตกรรม ให้คำแนะนำโดยใช้สื่อออนไลน์ และแจกแผ่นพับที่มี QR code

