

ชื่อเรื่องผลงานนวัตกรรม วิธีตีปฐมนิเทศชุด “พูดคุยภาษาเดียวกัน”

ชื่อ – สกุล นิตยา สุขแก้ว หน่วยงาน หอผู้ป่วยไฟไหม้-น้ำร้อนลวก โรงพยาบาล ยะลา

มือถือ 081 – 798-0642 E.MAIL suenittaya@sanook.com

กระบวนการที่ในการวิเคราะห์ปัญหา วิเคราะห์ปัญหาโดยการใช้ Root cause analysis พบว่าในการดูแลรักษาผู้ป่วยแผลไฟไหม้-น้ำร้อนลวกการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเป็นไปในทางเดียวกันกับแผนการรักษาทั้งตัวผู้ป่วยและญาติ เช่นการป้องกันการติดเชื้อ การรับประทานอาหารที่ช่วยส่งเสริมการหายของแผล และการปฏิบัติตัวตามข้อควรปฏิบัติต่างๆเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในหอผู้ป่วยล้วนมีความสำคัญยิ่งต่อการหายป่วย แต่ในบางครั้งด้วยข้อจำกัดทางด้านภาษา ทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่สามารถเข้าใจคำแนะนำต่างๆได้อย่างชัดเจนจึงปฏิบัติตัวไม่ถูกต้องในบางครั้ง ประกอบกับข้อจำกัดทางด้านเจ้าหน้าที่ซึ่งมีน้อยเมื่อเทียบกับภาระงานและเจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารภาษามาลายูท้องถิ่นได้ทุกคนจึงจำเป็นต้องมีสื่อที่ช่วยในการปฐมนิเทศผู้ป่วยและญาติเข้าใจมากที่สุด

ประเด็นสรุปผลงาน

1. หลักการและเหตุจูงใจ

การปฐมนิเทศผู้ป่วยใหม่และญาติเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ทราบถึงลักษณะทั่วไปภายในหอผู้ป่วย, แพทย์ผู้ให้การรักษา, ข้อควรทราบและกฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อเข้ารับการรักษาตัว และการปฏิบัติตัวเมื่อเข้าเยี่ยมผู้ป่วยซึ่งเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการติดเชื้อหรือการแพร่กระจายเชื้อในกรณีที่สามารถป้องกันได้ แต่ด้วยลักษณะของผู้ป่วยและญาติที่เข้ารับบริการ ที่หอผู้ป่วยไฟไหม้ -น้ำร้อนลวก ในบางครั้งผู้ป่วยและญาติสามารถสื่อสารโดยใช้ภาษามาลายูท้องถิ่นเพียงภาษาเดียวและเจ้าหน้าที่บางท่าน อาจไม่มีความชำนาญในการใช้ภาษามาลายูท้องถิ่นมากนัก ทำให้เป็นอุปสรรคในการปฐมนิเทศ ข้าพเจ้าจึงมีแนวคิดที่จะจัดทำวีซีดี เพื่อใช้ในการปฐมนิเทศผู้ป่วยใหม่และญาติ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการให้ข้อมูลแรกรับ และช่วยให้ผู้ป่วยใหม่หรือญาติบางท่าน ซึ่งมีความถนัดในการสื่อสารด้วยภาษามาลายูท้องถิ่น เข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาในการปฐมนิเทศมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการดูแลผู้ป่วย และส่งเสริมความเข้าใจในการรักษาและการปฏิบัติตามแผนการรักษาต่อไป

2. ลักษณะปัญหา

หอผู้ป่วยไฟไหม้ -น้ำร้อนลวก เป็นหน่วยงานเฉพาะ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานน้อย ซึ่งในบางครั้งความถนัดในการใช้ภาษามาลายูท้องถิ่นมีน้อยทำให้เกิดอุปสรรคในการให้ข้อมูลซึ่งมีความละเอียด ประกอบกับในช่วงการรับผู้ป่วยรายใหม่เจ้าหน้าที่ต้องทุ่มเทเวลาในการให้การดูแลผู้ป่วย ทำให้การปฐมนิเทศแรกรับทำได้ไม่เต็มที่มากนัก

3. ขั้นตอนการดำเนินการ

3.1 วิเคราะห์ปัญหาโดยกระบวนการ Root cause analysis

3.2 ชี้แจงเจ้าหน้าที่ภายในหอผู้ป่วยเพื่อร่วมศึกษาปัญหาพร้อมกันและร่วมหาแนวทางการป้องกัน

3.3 ดำเนินการจัดทำวีซีดีปฐมนิเทศชุด “พูดคุยภาษาเดียวกัน” วีซีดีแบ่งเป็น 2 ชุด คือ ชุดซึ่งบรรยายด้วยภาษาไทย และชุดที่บรรยายด้วยภาษามาลายูท้องถิ่น

3.4 จัดทำมมปฐมนิเทศ นำวีซีดีมาใช้ในการปฐมนิเทศผู้ป่วยใหม่และญาติที่มาใช้บริการในหอผู้ป่วยไฟไหม้-น้ำร้อนลวก โดยเมื่อชมวีซีดีการปฐมนิเทศจบแล้วผู้ป่วยและญาติสามารถสอบถามข้อสงสัยเพิ่มเติมได้จากเจ้าหน้าที่ ทำให้การปฐมนิเทศในครั้งนั้นๆผ่านไปโดยสมบูรณ์ โดยประหยัดเวลา ลดภาระงาน และเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลสามารถใช้เวลาในการดูแลผู้ป่วยได้มากขึ้น

3.5 รวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆจากการใช้วีซีดีปฐมนิเทศชุดนี้ นำมาปรับปรุงแก้ไขชุดวีซีดีปฐมนิเทศให้มีความถูกต้องเหมาะสมกับสภาพผู้รับบริการมากขึ้น โดยปรับปรุงเรื่องภาพและเพิ่มเวลาการเปิดวีซีดีในช่วงก่อนเวลาเยี่ยม 18.00-20.00 น. หน้าหอผู้ป่วยขณะที่ญาติรอเยี่ยม

3.6 นำวีซีดีปฐมนิเทศซึ่งผ่านการปรับปรุงมาใช้ในการปฐมนิเทศ

3.7 สรุปผลการปฐมนิเทศโดยใช้วีซีดี และมีการสุ่มประเมิน ความพึงพอใจและความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติทุก 3 เดือน

๔. การให้ความร่วมมือของผู้เกี่ยวข้อง

ด้านเจ้าหน้าที่ พยาบาล และพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีทั้งในการจัดทำวีซีดีปฐมนิเทศชุด “พูดคุยภาษาเดียวกัน” และการนำมาใช้

ด้านผู้ป่วยและญาติ ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการรับการปฐมนิเทศโดยวีซีดีและการปฏิบัติตามคำแนะนำ

ผลจากการเปลี่ยนแปลง

จากการนำวีซีดีปฐมนิเทศชุด “พูดคุยภาษาเดียวกัน” มาใช้ในการปฐมนิเทศผู้ป่วยแรกรับและญาติที่มาใช้บริการในหอผู้ป่วยไฟไหม้-น้ำร้อนลวก จากการสุ่มประเมินพบว่าโดยภาพรวมผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดเพิ่มขึ้น

๕ มีการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานใด

หอผู้ป่วยไฟไหม้-น้ำร้อนลวก