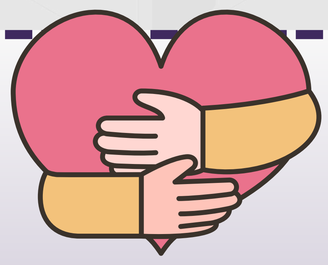
CMU KM DAY 2024
60 ปี มช. ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม
สู่ Innovation University

CMU CHIANG MAI UNIVERSITY

กระปุกออมรักบริการด้วยใจ เติมความรัก ความห่วงใยด้วยคุณภาพการดูแล



บริบท ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

จากบริบทของหอผู้ป่วยหอผู้ป่วยพึ่งพาเครื่องช่วยหายใจเป็นหอผู้ป่วยที่ให้การดูแลผู้ป่วยทั้งชายและหญิงที่มีภาวะพึ่งพาเครื่องช่วยหายใจระยะยาวที่ผ่านพ้นภาวะวิกฤตอาการของโรคทุเลา หรือ step down จากหอผู้ป่วยวิกฤตให้สามารถหย่าเครื่องช่วยหายใจได้หรือสามารถใช้เครื่องช่วยหายใจที่บ้านได้ ผู้ป่วยต้องการการดูแลอย่างต่อเนื่อง ผู้ป่วยติดเครื่องช่วยหายใจไม่สามารถหย่าเครื่องช่วยหายใจได้ และผู้ป่วยที่อยู่ระยะท้ายของชีวิตที่ต้องมีการดูแลแบบประคับประคอง และใช้ระยะเวลาในการดูแลรักษาที่ยาวนานกว่าหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรมอื่นๆ อีกทั้งยังเป็นการทำงานร่วมกันของทีมสหสาขา ส่งผลให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน เกิดความเครียดจากการทำงาน และอาจส่งผลเสียต่อสุขภาพ คุณภาพชีวิตลดลง และยังส่งผลให้คุณภาพในการดูแลผู้ป่วยลดลงได้

ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมการบริการด้วยความใส่ใจยึดหลักจริยธรรมทางวิชาชีพ ลดพฤติกรรมที่เป็นความเสี่ยงของหอผู้ป่วย เพื่อเป็นการพัฒนาด้านพฤติกรรมบริการ เมื่อบุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศจะมีการเติมใจโดยเพิ่มคะแนนความประพฤติให้แก่บุคลากรท่านนั้นๆ และเมื่อพบพฤติกรรมการบริการที่เป็นความเสี่ยงด้านจริยธรรมจะมีการปรับทัศนคติของบุคลากรโดยการตักเตือน จากนั้นเมื่อยังพบพฤติกรรมบริการที่เป็นความเสี่ยงหัวหน้าจะมีการถอนความไว้วางใจ อีกทั้งยังลดคะแนนด้านความประพฤติของบุคลากรนั้นๆ เข้าสู่กระบวนการดูแลผู้ป่วยด้วยหลักและแนวคิดจริยธรรมทางการพยาบาล ดูแลผู้ป่วยด้วยความรักความเอื้ออาทรให้เกิดผลลัพธ์ทางคลินิกที่เป็นเลิศรวมกับระบบบริการที่ตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างสมดุล

สรุปผลงานโดยย่อ

การบริการด้วยความใส่ใจยึดหลักจริยธรรมทางวิชาชีพ ลดพฤติกรรมที่เป็นความเสี่ยงของหอผู้ป่วย เข้าสู่กระบวนการดูแลผู้ป่วยด้วยหลักและแนวคิดจริยธรรมทางการพยาบาลให้เกิดผลลัพธ์ทางคลินิกที่เป็นเลิศรวมกับระบบบริการที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างสมดุล

วัตถุประสงค์

1.เพื่อลดความเสี่ยงด้านพฤติกรรมจริยธรรม
2.เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ
3.เพื่อให้บุคลากรเข้าใจการนำหลักจริยธรรมและ SHA เข้ามาประยุกต์ใช้ในการดูแลผู้ป่วย

ตัววัดความสำเร็จที่สำคัญ

1.พฤติกรรมความเสี่ยงด้านจริยธรรมลดลง 5 %
2.ผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอผู้ป่วย 90% (Top box)
3.ไม่เกิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ
4.ระดับสมรรถนะจริยธรรมปี 2567 ได้คะแนน 4.2 จาก 5 คะแนน
5.คะแนน SHA SCORE = 4.11 อยู่ในระดับสูง

กิจกรรมการพัฒนา

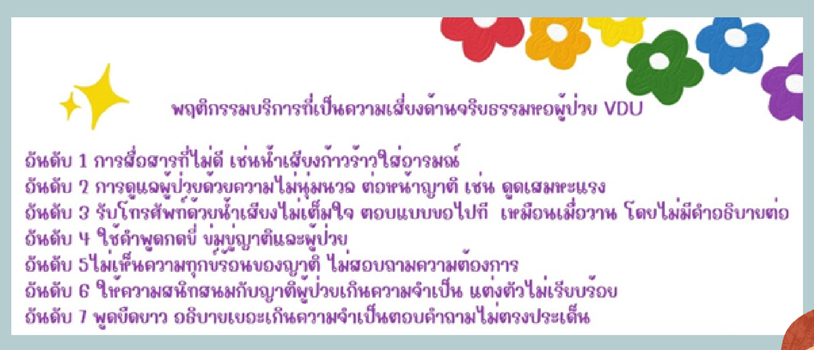
DALI 1 : ค้นหาปัจจัยเสี่ยง
1.ค้นหาปัจจัยพฤติกรรมบริการที่เป็นความเสี่ยงสำคัญของหอผู้ป่วย หมุนวงล้อต่อเนื่องจากโครงการค้นหาความเสี่ยงโดยใช้ Ethic quicks round
2. ชี้แจงวัตถุประสงค์แก่บุคลากรทุกคนในหอผู้ป่วยรับทราบ
3.กำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการทำโครงการ
4.ดำเนินโครงการ โดยให้บุคลากรในหอผู้ป่วยลงข้อมูลผ่าน QR CODE เมื่อพบพฤติกรรมเสี่ยงทางด้านจริยธรรม
5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ติดตามพฤติกรรมการบริการ
6. วิเคราะห์ข้อมูล

DALI 2 : นำพฤติกรรมที่มีความเสี่ยงมาทำกิจกรรมพัฒนา
1.ชี้แจ้งวัตถุประสงค์แก่บุคลากรทุกคนในหอผู้ป่วยรับทราบ
2.จัดทำ QR CODE ลงข้อมูลพฤติกรรมเสี่ยงและชี้แจงวิธีการลงข้อมูล
3.เก็บข้อมูลและนำข้อมูลแจ้งให้หัวหน้าหอผู้ป่วยรับทราบ
4.หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการชี้แจงเป็นรายบุคคลเมื่อพบพฤติกรรมความเสี่ยงและกำหนดเป็นข้อตกลงกับบุคลากรคนนั้นเมื่อพบพฤติกรรมความเสี่ยงทางด้านจริยธรรม

พว.สุพิชชา บั้งเงิน และทีมหอผู้ป่วยพึ่งพาเครื่องช่วยหายใจ
งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรศาสตร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

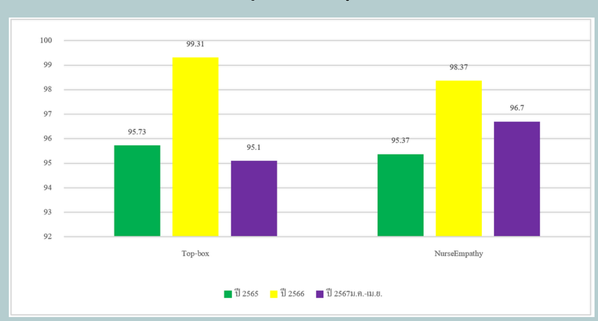
ผลการดำเนินงาน

1.พบความเสี่ยงทางด้านพฤติกรรมจริยธรรมของหอผู้ป่วย

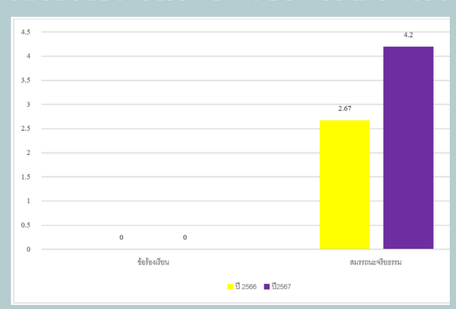


2.พบพฤติกรรมความเสี่ยงด้านจริยธรรม 2 ราย ผ่าน QR CODE ทำเรื่องถอนใจ

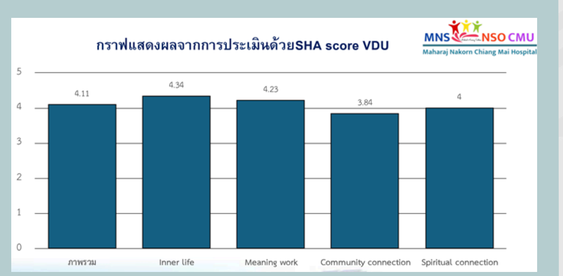
3.คะแนนร้อยละ ความพึงพอใจ Top box , ร้อยละ Nurse empathy score



4.ข้อร้องเรียนและระดับสมรรถนะจริยธรรม



5.คะแนน SHA SCORE



บทเรียนที่ได้รับ

มีการนิเทศติดตามการทำงานของบุคลากรในหอผู้ป่วยเป็นประจำ มีการปรับปรุงคุณภาพการดูแลผู้ป่วยทั้งทางด้านคลินิกและด้านจริยธรรมควบคู่คุณธรรม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างบุคลากรเป็นประจำทุกวันศุกร์ ทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างสมดุล