# CMU KM DAY 2024

60 ปี มช. ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม
สู่ Innovation University

CMU CHIANG MAI UNIVERSITY

# พัฒนาการบริการด้วยกระบวนการจัดการความรู้มุ่งสู่ GRATEFUL TO DISCHARGE

## แนวปฏิบัติที่ดี/จัดการความรู้ ด้านการบริหารจัดการงาน

นางสาวสุภมาส สุภาวงค์, นางสาวรัญชิดา หวานเสียง, นางสาวขนิษฐา สารนวน, นางสาวบุษปรัชต์ รัตนัง หอผู้ป่วยพิเศษตะวัน 6 งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษทั่วไป

## ที่มาและความสำคัญ

หอผู้ป่วยพิเศษตะวัน 6 งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษทั่วไปมุ่งหวังที่จะส่งมอบบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการพัฒนากระบวนการให้บริการที่สามารถตอบสนองผู้รับบริการในระดับเหนือความคาดหวัง (Service Beyond Expectation) จะช่วยให้ผู้รับบริการประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ รวมถึงบอกต่อถึงความประทับใจ อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร หอผู้ป่วยพิเศษตะวัน 6 ได้พัฒนาระบบบริการมาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีแนวทางปฏิบัติพฤติกรรมบริการของบุคลากร เรื่อง friendly hospital ที่แบ่งออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่ 1) ต้อนรับประทับจิต 2) admitประทับใจ 3) ห่วงใยในวันส่งกลับ และ4) รับติดตามเมื่อยามอยู่บ้าน ที่ผ่านมามีดำเนินการเพื่อค้นหาองค์ความรู้สำคัญในระบบบริการ โดยใช้กระบวนการ KM มีการทำ knowledge mapping เพื่อวิเคราะห์และค้นหาปัญหา/หัวข้อของความรู้ที่สำคัญต่อองค์กร ความรู้นั้นอยู่ที่ไหน และยังขาดความรู้อะไรที่ควรมีแต่ยังไม่มี หรือมีแต่ไม่สมบูรณ์ จากการดูรายละเอียดและวิเคราะห์ในแต่ละกระบวนการของ friendly hospital รวมทั้งการใช้เครื่องมือคุณภาพ patient journey และ patient experience ประเมินความต้องการของผู้ป่วยนรีเวชกรรมที่ได้รับการผ่าตัดในหอผู้ป่วย พบว่า ในส่วนระยะที่ 3 ห่วงใยในวันส่งกลับ ร้อยละ 80 ของผู้รับบริการ มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับขั้นตอนการจำหน่าย และพบว่า pain point ของผู้ป่วยในกระบวนการจำหน่ายอยู่ในระดับ 4 โดยผู้ป่วยให้ข้อมูลว่าไม่ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนดำเนินการในการจำหน่าย เนื่องจากได้รับข้อมูลไม่ครบหรือไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ป่วยและญาติเกิดความวิตกกังวลและอยากทราบรายละเอียดดังกล่าว สังเกตได้จากการที่ผู้ป่วยและญาติมาติดต่อสอบถามที่เคาน์เตอร์พยาบาลบ่อยครั้ง ทำให้พยาบาลต้องตอบคำถามซ้ำกันหลายครั้ง หรือพยาบาลตอบคำถามได้ไม่ตรงกัน บางครั้งพยาบาลไม่สะดวกตอบคำถามเนื่องจากติดภารกิจดูแลผู้ป่วยอื่น จึงอาจสร้างความไม่เข้าใจและไม่พึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จากปัญหาที่เกิดขึ้นหอผู้ป่วยพิเศษตะวัน 6 ได้รวบรมความรู้/แนวทางที่หอผู้ป่วยมีอยู่แล้วและควรมีเพิ่ม เกิดเป็นรูปแบบองค์ความรู้สู่การปฏิบัติ โดยได้แนวทางดังนี้ 1.แนวทาง-คำพูดในการสอบถามความพร้อม/ความต้องการในการกลับบ้าน 2.สอบถามความต้องการก่อนกลับบ้าน เช่น เอกสาร ใบรับรองแพทย์ ใบประกันชีวิต ช่องทางการชำระเงิน ล้อ เปล 3.รายละเอียดขั้นตอนตั้งแต่แพทย์มีคำสั่งการรักษาให้กลับบ้าน ทางโรงพยาบาลมีขั้นตอนอย่างไรบ้าง 4.รายละเอียดการไปจุดต่างๆ ในโรงพยาบาล เช่น ศูนย์รับเงิน 1, ศูนย์ประสานสิทธิ์, ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน 5.QR code สื่อการสอนสุขศึกษา และจัดทำคลิปวิดีโอ รวมทั้ง one page ขั้นตอนดำเนินการจำหน่ายแก่ผู้รับบริการ เพื่อ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการมากขึ้น และมุ่งสู่การเป็นหน่วยงานในดวงใจ และตอบสนองต่อแผนกลยุทธ์ MED CMU: Comprehensive Healthcare ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ STAIR: Agile Hospital-Patient Focus ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ อีกทั้งสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของฝ่ายการพยาบาลข้อที่ 2 Sustainable Excellence in Nursing Service และโครงการที่ 2.2 KM and Innovation enhancing nursing excellence ของฝ่ายการพยาบาล

## วัตถุประสงค์

1. ได้องค์ความรู้สำคัญในการพัฒนาระบบบริการในระยะห่วงใยในวันส่งกลับ ภายในระยะเวลา 6 เดือน
2. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลขั้นตอนดำเนินการจำหน่าย ครบถ้วนและถูกต้อง สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย ในระดับมาก มากกว่าร้อยละ 80 ภายในระยะเวลา 6 เดือน
3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการจำหน่ายของบุคลากรพยาบาล ในระดับมาก มากกว่าร้อยละ 80 ภายในระยะเวลา 6 เดือน
4. ระยะเวลาในการให้ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการจำหน่ายของบุคลากรลดลง ร้อยละ 50 ภายในระยะเวลา 6 เดือน
5. ความพึงพอใจในการใช้สื่อในการให้ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการในการจำหน่ายของบุคลากรหอผู้ป่วยพิเศษตะวัน 6 อยู่ในระดับมาก มากกว่าร้อยละ 80 ภายในระยะเวลา 6 เดือน

## กิจกรรมการพัฒนาใช้กระบวนการ PDCA

### PLAN: เดือนมีนาคม – เมษายน 2567

1 จัดตั้งทีมในการทำโครงการ เพื่อระดมความคิดเห็น
2.ประชุมร่วมกับทีมนำ ปรึกษาทีม IT และกรรมการพัฒนาบุคลากร ในการจัดทำสื่อ
3. วางแผนรูปแบบโครงการ เขียนร่างโครงการและแผนการดำเนินงาน
4. สื่อสารรายละเอียดและแผนดำเนินงานแก่บุคลากรในหอผู้ป่วย เพื่อให้ทราบ ใน Morning conference สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
5. จัดทำสื่อการสอนและตรวจสอบเนื้อหา โดยทีมนำของหอผู้ป่วย
6. ทดสอบการใช้สื่อการสอนในผู้ป่วย 5 คนและปรับปรุงเนื้อหา
7. เผยแพร่สื่อการสอน ในแอปพลิเคชันไลน์ของหอผู้ป่วย
8. ประเมินผลการดำเนินการและร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

### DO: เดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2567

1. ปรึกษาทีม IT และกรรมการพัฒนาบุคลากรของหอผู้ป่วย ในการจัดทำสื่อข้อมูลขั้นตอนดำเนินการจำหน่ายในรูปแบบคลิปวิดีโอและ one page
2. นำคลิปวิดีโอสื่อบรรจุในแอปพลิเคชันไลน์ของหอผู้ป่วย
3. ประชุมทีมเพื่อสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากที่ประชุมเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
4.ประเมินผลความพึงพอใจในเรื่อง
- ผู้รับบริการในการให้ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการจำหน่ายของบุคลากรพยาบาล
- บุคลากรต่อการใช้สื่อในการให้ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการจำหน่าย

5. ประเมินผลโครงการในเรื่อง
- ผู้รับบริการได้รับข้อมูลขั้นตอนดำเนินการจำหน่าย ครบถ้วนและถูกต้อง สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย
- ระยะเวลาในการให้ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการจำหน่ายของบุคลากร

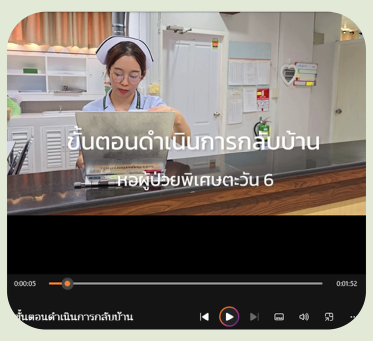
### CHECK: เดือน พฤษภาคม ถึง มิถุนายน 2567

1. มีแนวทางการดำเนินการ การจำหน่ายแก่ผู้รับบริการ ในรูปแบบคลิปวิดีโอและ one page ขั้นตอนดำเนินการจำหน่ายแก่ผู้รับบริการ
2. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลขั้นตอนดำเนินการจำหน่าย ครบถ้วนและถูกต้อง สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย ในระดับมาก ร้อยละ 95.5
3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการจำหน่ายของบุคลากรพยาบาล ในระดับมาก ร้อยละ 90.9
4. ระยะเวลาในการให้ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการจำหน่ายของบุคลากรลดลง ร้อยละ 75 (จากเวลาเฉลี่ย10.28 นาที ลดลงเป็น 1.37 นาที)
5. ความพึงพอใจในการใช้สื่อในการให้ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการในการจำหน่ายของบุคลากรหอผู้ป่วยพิเศษตะวัน 6 อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 100

### ACT

นำผลลัพธ์มาเสนอในที่ประชุมและดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง

clip vdo



one page

## บทเรียนที่ได้รับ

### ปัจจัยความสำเร็จ

การนำกระบวนการจัดการความรู้ (KM) และการใช้เครื่องมือคุณภาพ patient journey และ patient experience ประเมินความต้องการของผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดการพัฒนาระบบบริการและได้องค์ความรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ MED CMU: Comprehensive Healthcare ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ STAIR: Trust Enhancement ของฝ่ายการพยาบาลข้อที่ 2 Sustainable Excellence in Nursing Service ในหัวข้อ KM and Innovation enhancing nursing excellence และ Trustworthy nurse

### ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรยังขาดความรู้และทักษะในกระบวนการ KM

### แนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ควรนำการกระบวน KM มาใช้ในการทำงานหรือการจัดการความรู้ในเรื่องอื่นๆ และแจ้งให้ผู้ร่วมทำกระบวนการ KM ทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำโครงการ

### ข้อเสนอแนะในการนำแนวทางไปใช้

บริบทและขั้นตอนการจำหน่ายของแต่ละหอผู้ป่วยอาจแตกต่างกัน การใช้เนื้อหาคลิปวิดีโอหรือ one page ควรปรับให้เข้ากับบริบทของแต่ละหอผู้ป่วย