



CMU KM DAY 2024

60 ปี มช. ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม
สู่ Innovation University



CMU

CHIANG MAI
UNIVERSITY

TELE-NURSING :

แนวปฏิบัติที่ดีในด้าน : นวัตกรรม Process innovation

ส่งต่อการดูแลผู้รับบริการที่มีทวารเทียม
ใกล้-ไกล ให้ NURSE ดูแล

พว.เยาวลักษณ์ อนุตระกูลชัย พยาบาล และ คณะกรรมการ ET NURSE
(พยาบาลบาดแผล ออสโตมี และควบคุมการขับถ่าย)
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

บริบท ปัญหาและสาเหตุ

คลินิกออสโตมีและแผล ให้บริการดูแลผู้รับบริการที่มีบาดแผล ออสโตมีและควบคุมการขับถ่ายไม่ได้ โดยกลุ่มผู้ป่วยที่มีช่องเปิดลำไส้ทางหน้าท้อง หรือที่เรียกว่า ทวารเทียม ที่ใช้สำหรับขับถ่ายอุจจาระหรือ ปัสสาวะทางหน้าท้อง ต้องได้รับคำแนะนำและการติดตามการดูแลอย่างต่อเนื่อง ทั้งเรื่องความรู้ ทักษะ การปฏิบัติ และ ภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นภายหลังการผ่าตัด รวมถึงการเบิกอุปกรณ์ที่ต้องใช้ต่อเนื่องตลอดช่วงเวลาที่มืทวารเทียมอยู่ ซึ่งในการเข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลแต่ละครั้ง ผู้รับบริการ มีความจำเป็นในเรื่องของการดูแลต่อเนื่อง แต่ก็ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและญาติในเรื่องของค่าใช้จ่ายและเวลา

เพื่อตอบสนองแผนกลยุทธ์ และ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทางคลินิกออสโตมีและแผล จึงจัดทำโครงการ Tele-nursing : ส่งต่อการดูแลผู้รับบริการที่มีทวารเทียม ใกล้-ไกล ให้ nurse ดูแล โดยพยาบาลเฉพาะทาง ET.nurse เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่มีทวารเทียม ในการดูแลผู้รับบริการผ่านระบบศูนย์บริการการแพทย์ทางไกล Tele-nursing โดยพยาบาลเฉพาะทาง ET.nurse ซึ่งผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมาโรงพยาบาล โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามายกระดับการให้บริการของโรงพยาบาลให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการตรวจรักษาได้ ถึงแม้จะมีข้อจำกัดในการเดินทางมาโรงพยาบาลและค่าใช้จ่าย เพื่อติดตามภาวะสุขภาพ ภาวะแทรกซ้อนที่เกิดขึ้น ลดผลกระทบด้านเวลา และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยและญาติ รวมถึงสร้างความพึงพอใจกับผู้ป่วยและญาติ

สรุปผลงานโดยย่อ

คลินิกออสโตมีและแผล ให้บริการดูแลผู้รับบริการที่มีช่องเปิดลำไส้ทางหน้าท้อง(ทวารเทียม) ที่ใช้สำหรับขับถ่ายอุจจาระหรือปัสสาวะทางหน้าท้อง ต้องได้รับคำแนะนำและการติดตามการดูแลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการเข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลแต่ละครั้ง มีความจำเป็นในเรื่องของการดูแลต่อเนื่อง แต่ก็ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและญาติในเรื่องของค่าใช้จ่ายและเวลา

เพื่อตอบสนองแผนกลยุทธ์ Patient Engagement และยึดถือค่านิยมของคณะแพทยศาสตร์ CQIT : Customer focus เป็นการยกระดับคุณภาพการบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จึงจัดทำโครงการ Tele-nursing : ส่งต่อการดูแลผู้รับบริการที่มีทวารเทียม ใกล้-ไกล ให้ nurse ดูแล โดยพยาบาลเฉพาะทาง ET.nurse ในการดูแลผู้รับบริการผ่านระบบศูนย์บริการการแพทย์ทางไกล Tele-nursing โดยพยาบาลเฉพาะทาง ET. nurse ซึ่งผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมาโรงพยาบาล โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามายกระดับการให้บริการของโรงพยาบาลให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการตรวจรักษาได้ ถึงแม้จะมีข้อจำกัดในการเดินทางมาโรงพยาบาลและค่าใช้จ่าย

โดยผู้รับบริการที่ได้รับการดูแลผ่านระบบ Tele-nursing มีความรู้และไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนบริเวณผิวหนังรอบทวารเทียม อีกทั้งใช้ระยะเวลาในการรับบริการเพียง 45 นาที ประหยัดค่าเดินทางหลักร้อยละพันบาท และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ 100 %

วัตถุประสงค์

1. เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของคลินิกออสโตมีและแผล ในเรื่องการดูแลช่องเปิดลำไส้ทางท้อง(ทวารเทียม) โดยไม่ต้องเดินทางมาโรงพยาบาล
3. เพื่อลดระยะเวลาในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล
2. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ตัววัดความสำเร็จที่สำคัญ

- 1 อัตราภาวะแทรกซ้อนบริเวณผิวหนังรอบช่องเปิดลำไส้ทางหน้าท้อง $\leq 20\%$
- 2 ระยะเวลาเข้ารับบริการ น้อยกว่า 150 นาที
- 3 ร้อยละของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\geq 80\%$

กิจกรรมการพัฒนา

1. การวางแผนและการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ออกแบบกิจกรรมการพยาบาล

3. การนำกิจกรรมการพยาบาลลงสู่การปฏิบัติ
(DO THE IMPROVEMENT TO THE PROCESS)

กระบวนการใหม่

ผู้รับบริการคลินิกออสโตมีและแผล แจ้งความประสงค์รับบริการแบบ Tele-nursing

ศูนย์บริการการแพทย์ทางไกลแนะนำ

ข้อมูลขั้นตอนการตรวจและนัดหมายในรูปแบบบริการการแพทย์ทางไกล

พยาบาลเฉพาะทาง ประเมินภาวะสุขภาพ ความรู้ และทักษะการดูแลตนเองของผู้รับบริการ ผ่านระบบ Tele-nursing

ผ่านสิทธิ์การรักษาของตนเองผ่านระบบออนไลน์

เบิกอุปกรณ์ตามสิทธิ์ของผู้รับบริการส่งทางไปรษณีย์

กระบวนการเดิม

ผู้รับบริการคลินิกออสโตมีและแผล ลงทะเบียนเพื่อรอเข้ารับบริการที่คลินิกออสโตมีและแผล

นั่งรอเรียกตามคิว เพื่อเข้ารับบริการในคลินิกออสโตมีและแผล

พยาบาลเฉพาะทาง ประเมินภาวะสุขภาพ ความรู้ และทักษะการดูแลตนเองของผู้รับบริการ ณ คลินิกออสโตมีและแผล

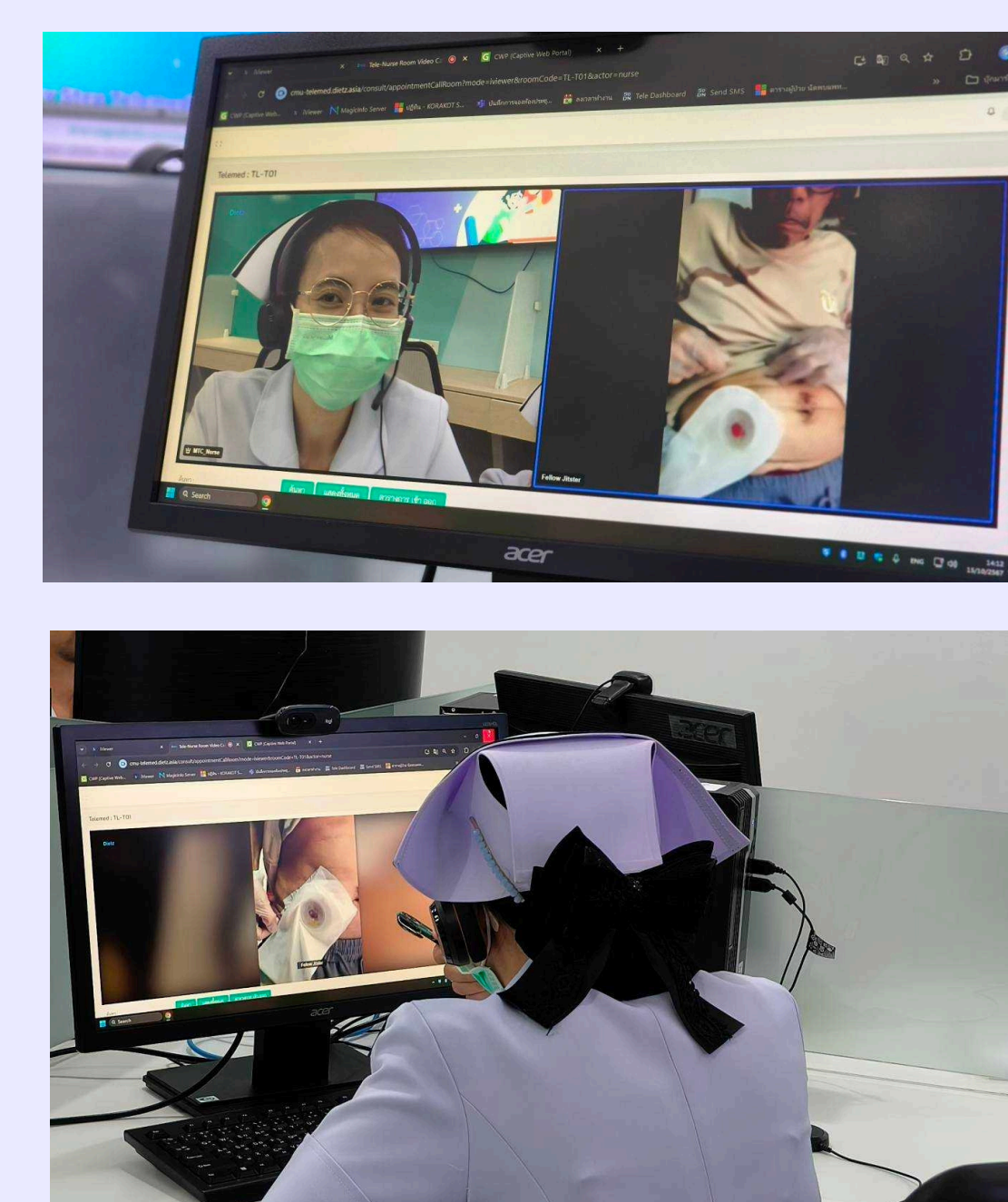
ติดต่อสิทธิ์การรักษาของตนเอง

รับอุปกรณ์(กรณีเบิกอุปกรณ์)

กลับบ้าน

4. การรวบรวมข้อมูล และ วิเคราะห์ผลลัพธ์ (CHECK THE RESULT, DATA COLLECTION AND ANALYSIS)

5. การสรุปผลการดำเนินโครงการและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
(ACT TO HOLD GAIN AND CONTINUE TO IMPROVEMENT)



วิเคราะห์และสรุปผล

- 1 อัตราภาวะแทรกซ้อนบริเวณผิวหนังรอบช่องเปิดลำไส้ทางหน้าท้อง = 0
- 2 ระยะเวลาเข้ารับบริการ น้อยกว่า 45 นาที
- 3 ร้อยละของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 100%

แผนการดำเนินงาน/
การนำไปใช้



คำสืบค้น : Tele-nursing , ทวารเทียม, คลินิกออสโตมีและแผล

2

- ขยายการดูแลผู้รับบริการผ่านระบบ Tele-nursing โดยพยาบาลเฉพาะทาง ET.nurse ลงสู่ชุมชนมากขึ้น โดยผ่านสกลอนาถียุทธชน เพื่อการดูแลผู้รับบริการอย่างครอบคลุม

พว.เยาวลักษณ์ อนุตระกูลชัย พยาบาล

Email: yaowaluck.aud@cmu.ac.th โทรศัพท์ 088-2676346 , 053-936527