

NICU to family

พว.ลววัลย์ ทาวิทะ และคณะ,

หอผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด1 รพ.มหาราชนครเชียงใหม่



แนวปฏิบัติที่ดีในด้านการบริหารจัดการ สอดคล้องกับพันธกิจด้าน Medical excellence พัฒนาศักยภาพการแพทย์ที่เป็นเลิศ

ที่มาและความสำคัญ

หอผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด 1 ให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด อายุ 0-28 วัน ทั้งที่เกิดในโรงพยาบาล และส่งต่อจากโรงพยาบาลอื่น ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษานในหอผู้ป่วย ส่วนใหญ่เป็นทารกที่มีภาวะเจ็บป่วยที่รุนแรง ชับซ้อน จำเป็นที่ต้องให้การรักษารอย่างเร่งด่วน และดูแลสังเกตอาการอย่างใกล้ชิด ทำให้ทารกต้องถูกแยกบิดา มารดาตั้งแต่แรกเกิด ทารกบางรายมีภาวะเจ็บป่วยที่ซับซ้อน ต้องนอนพักรักษาตัวในหอผู้ป่วยหนักเป็นเวลานาน ทำให้บิดา มารดา เกิดความรู้สึกลี้ภัยวิตกกังวลมีความเครียดเนื่องจากอาการของของบุตร ที่ไม่คงที่ซึ่งอาจมีความเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

จากการรวบรวมข้อมูล Voice of customer จากกิจกรรมต่างๆในหอผู้ป่วย ทั้งจากกิจกรรม Patient journey กิจกรรม support group I-SITDOWN และการประเมินความพึงพอใจของบิดา มารดา ต่อการให้บริการหอผู้ป่วย พบว่า บิดา มารดามีความต้องการด้านข้อมูล ทั้งระยะ crisis และระยะการรักษาต่อเนื่องในหอผู้ป่วย โดยในระยะแรกเกิด พบว่าบิดาไม่ได้รับทราบข้อมูลอย่างทันทั่วทั้งที่ เนื่องจากบริบทของหอผู้ป่วยที่จำเป็นต้องให้การช่วยเหลือชีวิตผู้ป่วยในสถานการณ์ที่เร่งรีบก่อน ทำให้บิดาไม่ได้รับข้อมูลของบุตรจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ส่งผลให้บิดาเกิดความความเครียดและวิตกกังวลสูง ส่วนในระยะการรักษาต่อเนื่อง ผลการประเมินพบว่าบิดา มารดาต้องการรับทราบข้อมูลแผนการรักษา อาการที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งการวางแผนร่วมกันในการดูแลบุตรเป็นระยะ ที่ผ่านมามทางหอผู้ป่วยมีการให้ข้อมูลแก่บิดา มารดา ทุกครั้งที่เข้าเยี่ยม รวมถึงการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ แต่ทางหอผู้ป่วยยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในเรื่องการให้ข้อมูล อีกทั้งสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ทำให้การเข้าเยี่ยมบุตร การได้รับข้อมูลจากบุคลากรการแพทย์มีข้อจำกัด จึงอาจทำให้บิดา มารดาไม่ได้รับทราบข้อมูลอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ

ทีมพัฒนาในหอผู้ป่วยจึงได้จัดทำโครงการ NICU to Family ขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการได้รับข้อมูล สร้างความไว้วางใจ ให้กับบิดา มารดา ผู้เป็นส่วนสำคัญในการมีส่วนร่วมดูแลผู้ป่วยและเป็นผู้รับบริการสำคัญของหอผู้ป่วย สอดคล้องกับกลยุทธ์ของคณะแพทยศาสตร์ และฝ่ายการพยาบาล ในการก้าวสู่โรงพยาบาลในดวงใจต่อไป

วัตถุประสงค์



- 1.มีแนวปฏิบัติในการสื่อสาร และให้ข้อมูลบิดา มารดาของบุคลากรในหอผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด1
- 2.บิดา มารดาได้รับทราบข้อมูลอาการ และแผนการรักษาอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง
- 3.บิดา มารดา มีความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลอาการแผนการรักษาของบุตรขณะนอนพักรักษาในหอ

ขั้นตอนการดำเนินงาน



6.นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง ให้มีความเหมาะสม เพื่อเกิดความพึงพอใจทั้งแก่ผู้รับบริการ และทีมบุคลากรมากยิ่งขึ้น

5. แนวปฏิบัติในการให้ข้อมูลแก่บิดา มารดา ในระยะต่างๆ โดยใช้กรอบแนวคิด Discharge planning รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานจริง

4.สื่อสารผ่านรูปแบบ morning conference, ไลน์กลุ่มหอผู้ป่วย, การนัดทั้งแบบกลุ่ม และรายบุคคล

ผลกระทบที่สร้างคุณค่า

1. การสื่อสารภายในทีมที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถติดตามและวางแผนให้การช่วยเหลือครอบครัวทารกป่วยได้อย่างเหมาะสมเฉพาะราย
2. การติดตามเพื่อให้ครอบครัวทารกป่วยได้รับทราบข้อมูลอาการ และแผนการรักษาอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ครอบครัวทารกเกิดความประทับใจ และไว้วางใจในทีมดูแล นำไปสู่โรงพยาบาลในดวงใจตามพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลต่อไป

1.เพื่อให้มีแนวปฏิบัติในสื่อสารและให้ข้อมูลบิดา มารดา ทำให้บิดา มารดาได้รับทราบข้อมูลอาการ และแผนการรักษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลให้บิดามารดาเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของหอผู้ป่วย

2.1 ค้นหาความต้องการด้านข้อมูลของพ่อแม่ ผ่านกิจกรรม parent support gr., patient journey, I-SITDOWN, ผลประเมินความพึงพอใจด้านข้อมูลของหอผู้ป่วย
2.2 ค้นหาวิธีการให้ข้อมูล, การสื่อสารภายในทีม

3.1 กำหนด timeline และเนื้อหาในการให้ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ระยะ ระยะแรกรับ ระยะดูแลต่อเนื่อง และระยะก่อนย้ายออกจาก NICU1
3.2 แนวทางให้ข้อมูล : แผนพับ line application, line OA

คำสืบค้น: การให้ข้อมูล, NICU, family center care

สรุปผลลัพธ์การดำเนินงาน

การวัดผลและผลการเปลี่ยนแปลง เดือน มค-กย 2567 (ปีดามารดา ทารก 131 ราย)

KPI	เกณฑ์	ผลลัพธ์
1.ร้อยละการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติของบุคลากร (พยาบาล 16 คน)	>80%	เฉลี่ย 86.5%
2.ร้อยละบิดา มารดา ได้รับทราบข้อมูลอาการอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง (มาเยี่ยม, ไลน์แจ้ง)	100%	100%
3.ร้อยละคะแนนความพึงพอใจของบิดา มารดาต่อการได้รับข้อมูลจากหอผู้ป่วย	>90%	เฉลี่ย 96.25%

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. การดูแลผู้ป่วยด้วยจิตเมตตาเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการที่สำคัญ เมื่อเราคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก และตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งใช้หลักจริยธรรม และการดูแลผู้ป่วยด้วยยึดครอบครัวเป็นศูนย์กลาง (family center care) ในการทำงาน แสดงถึงความห่วงใย และเอื้ออาทรแก่ครอบครัวด้วยความเห็นอกเห็นใจ ย่อมนำมาซึ่งความสำเร็จของการดำเนินโครงการ
2. แนวทางการสื่อสารและให้ข้อมูลที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรในหอผู้ป่วยปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน
3. การเลือกวิธีในการสื่อสารที่มีความเหมาะสมในยุคปัจจุบัน สามารถลดระยะเวลาในการทำงานได้ เช่น ใช้ line application ,line OA เป็นต้น

