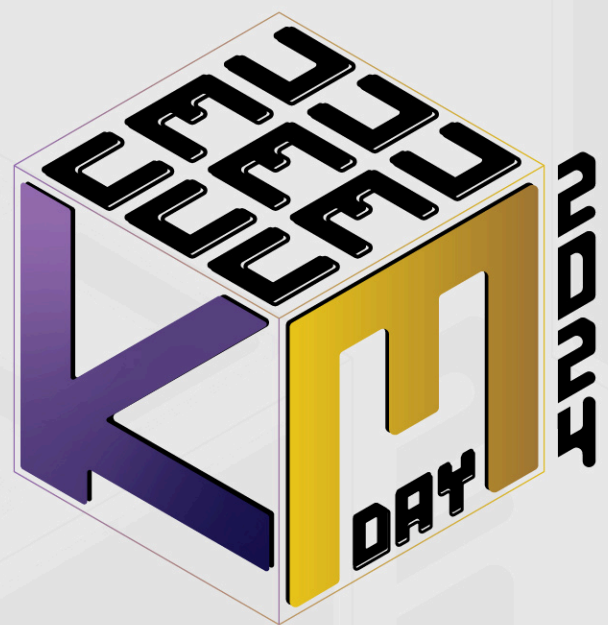




Ask Me 3

ลดความกังวล แล้วยิ้มให้มาก ด้วย

ความเป็นมา ความสำคัญของปัญหา และสาเหตุของปัญหา (Identify cause of problem)

ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองมักจะมาด้วยอาการนำ **BE-FAST***** ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่สามารถบอกความต้องการของตนเองได้ ดังนั้นญาติจึงมีบทบาทสำคัญในการดูแลผู้ป่วย และบอกความต้องการของทั้งผู้ป่วยและญาติได้

ดังนั้นเมื่อผู้ป่วยไม่สามารถสื่อสารได้ เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยจึงได้นำหลัก **Ask Me 3** มาใช้ในการสอบถามผู้รับบริการ และญาติทุกคน โดยจะได้รับการดูแลด้วยรูปแบบคำถาม และการปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน ตั้งแต่แรกรับจนกระทั่งจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล โดยมีขั้นตอน *Know- Us Try- Us Love-Us*

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

- เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ควรรู้ และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Outcome indicators) และค่าเป้าหมาย (Target)

	กรกฎาคม 67	สิงหาคม 67	กันยายน 67	รวม
Top Box	90.9	88.9	91.7	90.6

จาก Patient journey ของหอผู้ป่วย ASU จำนวน 29 คน พบว่า ระดับ**ความพึงพอใจอยู่ที่ 9.65/10** ส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ มีรอยยิ้ม **ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี การบริการด้วยใจให้ความสำคัญกับผู้ใช้ประจักษ์ชัด** มีการให้ข้อมูลเรื่องโรคกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี เป็นต้น เมื่อเทียบกับระดับคะแนนแพทยศาสตร์ข้อมูลอยู่ในเกณฑ์และมีแนวโน้มที่สูงขึ้น

แผนพัฒนา/ปรับปรุงต่อเนื่อง (Act)

หากพบปัญหาที่เกิดขึ้นจะมีการระดมสมองเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา/จุดอ่อนที่ค้นพบ ซึ่งในปัจจุบันได้มีการใช้แนวปฏิบัติเพื่อการแก้ปัญหาข้อผิดพลาด โดยใช้ CARE Model มาปรับใช้

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- ความร่วมมือกันของหน่วยงาน และการสนับสนุนของทางฝ่ายการพยาบาลโดยให้มีการนำนโยบาย Ask Me 3 และ CARE Model

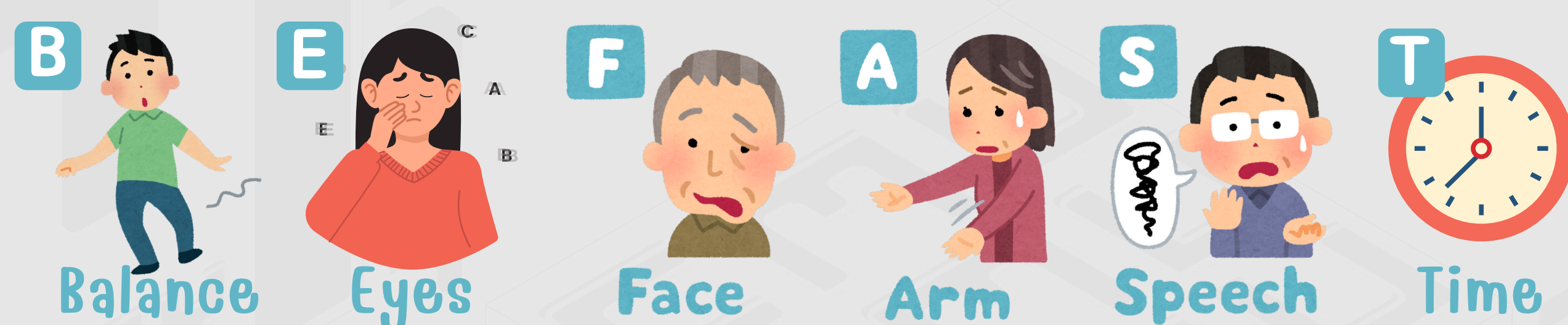
ผลกระทบที่สร้างคุณค่า

• คุณค่าด้านการทำงาน

การลดความเสี่ยงในการถูกร้องเรียนเพิ่มคุณภาพในการดูแลผู้รับบริการ เป็นต้น

• คุณค่าด้านการตอบสนองด้านอารมณ์

การลดความกังวลของผู้รับบริการทั้งในเรื่องอาการ การวางแผนการดูแล การรักษา และการดูแลต่อเนื่อง เป็นต้น



*** B : Balance
E : Eyes
F : Face
A : Arm
S : Speech
T : Time

ทรงตัวไม่ได้ เวียนศีรษะ
ตามัวมองไม่เห็น เห็นภาพซ้อน
ปากเบี้ยว หน้าเบี้ยว ด้านใดด้านหนึ่ง
แขนขาอ่อนแรง ด้านใดด้านหนึ่ง
พูดติดขัด พูดไม่ชัด
เวลา

ศึกษาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Study best practices)

จากกรอบแนวคิดของ ซอเรนเซนและคณะ (Sorensen, Van, Fullam, Doyle, Pelikan, Slonska, et al., 2012) ระบุว่าความรอบรู้ด้านสุขภาพ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึง การเข้าใจ การประเมิน และการปฏิบัติ ซึ่งการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความรอบรู้ทางสุขภาพ ประกอบด้วย การใช้ภาพเพื่อสื่อความหมาย (Infographic) ที่ประกอบด้วย Key Message การแสดงเพื่อให้ตรวจสอบ (Show-Me) การสอนกลับ (Teach-Back Technique) และการใช้คำถามสำคัญ (Ask Me 3) รวมไปถึงการใช้ภาษาที่เรียบง่าย อธิบายชัดเจน การตั้งคำถาม การใช้หุ่นจำลอง และการใช้สื่ออื่น ๆ (ญินทวอลเตอร์ และ กนกพรรณ พรหมทอง , 2564)

ดังนั้นการนำเทคนิคการใช้คำถามสำคัญ (Ask Me 3) รวมถึงการใช้ภาษาที่เรียบง่าย อธิบายชัดเจน จะทำให้ผู้รับบริการทราบว่า ปัญหาหลักของฉันทคืออะไร ฉันทต้องทำอะไร และทำไมสิ่งที่ต้องทำจึงสำคัญสำหรับฉันท เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงจุด

การวางแผนพัฒนาคุณภาพ (Plan)

ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองส่วนใหญ่มักมีปัญหาในการสื่อสาร การนำหลัก ask me 3 มาปฏิบัติใช้กับผู้ป่วยและญาติทุกรายจึงมีความจำเป็น เพื่อให้รู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ป่วย และญาติ โดยเริ่มกระบวนการตั้งแต่รับใหม่จนกระทั่งผู้ป่วยจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล และใช้หลักการติดตามโดยการกำกับติดตาม และการ conference เข้าร่วม เพื่อปิด gap ของปัญหาในแต่ละปัญหา

การนำแผนไปปฏิบัติ (Do)

KNOW- US

แนะนำตนเองด้วยน้ำเสียง และท่าทางที่เป็นมิตร ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการควรระวัง เช่น สิทธิบัตร แผลช่วยเหลือน้ำ อากาศ แผนการรักษา เป็นต้น

TRY- US

นำเอานวัตกรรม+เทคโนโลยีต่างๆ มาผนวกกับการดูแล และให้บริการผู้ป่วย เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ได้รับการบริการที่เข้าถึงง่าย รวดเร็ว ปลอดภัยและมีมาตรฐาน

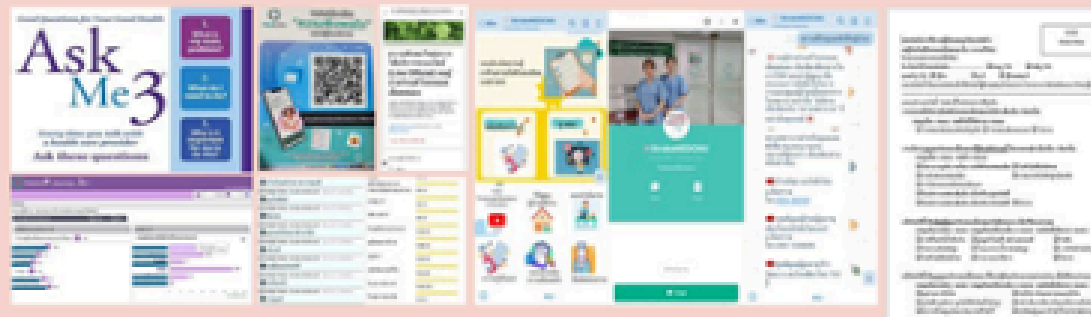
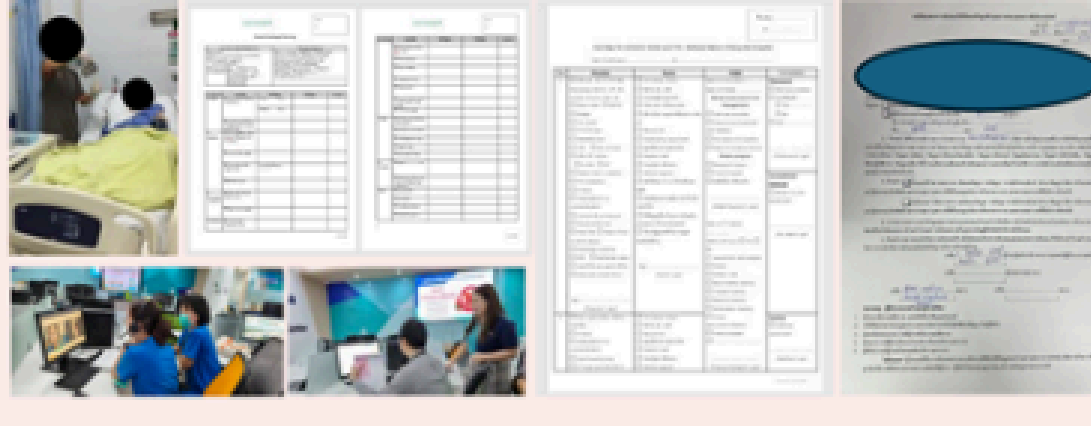
LOVE-US

การวางแผนจำหน่ายโดยการสอนญาติให้มีความพร้อมในการดูแลผู้ป่วย โดยนำหลักจริยธรรม 6+4 มาประยุกต์ใช้ ใจเขาใจเรา สอนโดยไม่หวังผลตอบแทน

*** ใช้เสียงที่นุ่มนวลและเอาใจใส่ แสดงภาษากายที่สบายผ่อนคลายใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ขอให้ผู้รับบริการรักษาอธิบายกลับโดยใช้ภาษาพูดของตนเอง ใช้คำถามปลายเปิด หลีกเลี่ยงการตั้งคำถามที่สามารถตอบได้ง่ายๆ

การกำกับติดตาม/การตรวจสอบ (Check)

มีการกำกับติดตามโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยและ In charge ในแต่ละวัน ในรูปแบบการ conferencesระหว่างการส่งเวร การใช้แบบบันทึกการตรวจเยี่ยมทางจริยธรรม (Ethics Round Form) เอกสารการวางแผนจำหน่ายของหอผู้ป่วย หากพบปัญหาที่เกิดขึ้นจะมีการแก้ไขทันที

Customer life cycle	Objective	NSO CRM Planning
Know-Us	Acquire	- แนะนำตัวทักทายเป็นมิตร ให้ข้อมูล เรื่องการ รักษา แนวทางการรักษา สิทธิผู้ป่วย - แบบประเมินความพึงพอใจ - Line OA - แบบประเมินความพึงพอใจโรคหลอดเลือดสมอง - แนะนำแหล่งช่วยเหลือในการดูแลต่อเนื่อง 
Try-Us	Retain & Satisfaction	- โครงการการสร้างความพร้อมก่อนจำหน่าย - โครงการ Tele-nursing ในการติดตามผู้ป่วย - การดูแลแบบสหสาขา (Multidisciplinary) โดยปรับ care map ในการดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองให้เหมาะสม - การส่งต่อข้อมูลโดยใช้ ระบบส่งต่อข้อมูล เราเตอร์ไทย 
Love-Us	Fair Treatment	- หลักปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาล - ดูแลผู้ป่วยตามหลักจริยธรรม - ดูแลผู้ป่วยด้วยท่าทางที่เป็นมิตร นุ่มนวล - ให้คำปรึกษาญาติในการดูแลผู้ป่วยแบบประคับประคอง - ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือผู้ป่วยละญาติในกลุ่มที่ 