



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน ศูนย์รับผู้ป่วยใน
หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง..การให้ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ป่วยที่จะนอน โรงพยาบาล

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ 23 เม.ย.2561

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	นาง อรปภา สุธรรมของ	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2.	นาง ชะรา เทียมสงวน	คุณอำนวย (Facilitator)
3.	นาง ณัฐกฤตา ทองสีม่วง	คุณลิขิต (Note Taker)
4.	นางสาว ศิริพร ไชยทิพย์	คุณกิจ
5.	นางสาวหทัยนุช เกิดเทวา	คุณกิจ
6.	นางสาว วิภาพร ลดห้วน	คุณกิจ

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยหน่วยงานศูนย์รับผู้ป่วยใน มีหน้าที่รับจองเตียงนอน โรงพยาบาลล่วงหน้า และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนอนโรงพยาบาล เพื่อเตรียมความพร้อมของผู้ป่วยและญาติ ให้รับทราบข้อมูลการเตรียมตัวมานอนโรงพยาบาลที่ครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติสามารถเตรียมตัวเตรียมความพร้อมสำหรับการนอนโรงพยาบาลได้อย่างถูกต้อง

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติรับทราบข้อมูล และเตรียมความพร้อมก่อนนอนโรงพยาบาล

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

- 1.ผู้ป่วยและญาติเตรียมความพร้อมมานอน โรงพยาบาลได้อย่างถูกต้อง
- 2.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้ *** (กรณีระบุ) ***

- Success Story Telling (SST) (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.1)
- The World Cafe (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.2)

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

5.1 Success Story Telling (SST)

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)

5.2 The World Cafe

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
นางสาวศิริพร ไชยทิพย์	ผู้ป่วยและญาติจำข้อมูลไม่ได้	จัดทำเอกสารคำแนะนำให้กับผู้ป่วยและญาติ
นางอรปภา สุธรรมของ	ผู้ป่วยหรือญาติไม่พร้อมรับข้อมูล	อธิบายและให้ข้อมูลกับญาติที่สามารถสื่อสารเข้าใจ
นาง ณัฐกฤตา ทองสีม่วง	เมื่อถึงวันนอนโรงพยาบาลผู้ป่วยและญาติจำข้อมูลไม่ได้	เน้นย้ำให้ผู้ป่วยและญาติเห็นความสำคัญของข้อมูล หรือ หากลืมข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ได้อธิบาย สามารถเปิดดูรายละเอียดในใบคำแนะนำได้
นางหทัยนุช เกิดทewa	ผู้ป่วยไม่ได้มาเองห้องเองบางครั้งเจ้าหน้าที่โทรศัพท์มาเองให้	ให้ผู้ป่วยได้รับฟังข้อมูลเอง เพื่อจะได้ทราบข้อมูลครบถ้วน
นางสาววิภาพร ลดห้วน	เจ้าหน้าที่ขาดทักษะการสื่อสาร	การให้คำแนะนำผู้ป่วย เจ้าหน้าที่พูดช้าลง และทวนกลับข้อมูลเพื่อ

		ตรวจสอบความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติ
นางชวระา เทียมสงวน	ยังไม่มีกรสรุปแนวทางการให้ข้อมูลผู้ป่วยต่างคนต่างปฏิบัติตามความเข้าใจของตนเอง	จัดทำแนวทางการให้บริการและการให้คำแนะนำผู้ป่วย เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่เหมือนกัน

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
เน้นย้ำให้ผู้ป่วยและญาติเห็นความสำคัญของข้อมูล หรือ หากลืมข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ได้อธิบาย สามารถเปิดดูรายละเอียดในใบคำแนะนำ	3
ให้คำแนะนำผู้ป่วย ทวนกลับข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติ	2
ให้ผู้ผู้ป่วยได้รับฟังข้อมูลเอง เพื่อจะได้ทราบข้อมูลครบถ้วน	2

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.6 (โดยเรียงจากความถี่ที่ได้จากข้อ 6 จากความถี่มากที่สุดไปหาน้อยสุด)

1. มีสื่อแนะนำแผ่นพับ
2. ผู้ป่วยและญาติได้รับข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ป่วยที่จะนอนโรงพยาบาลได้ครบถ้วน
3. เมื่อเจ้าหน้าที่ทวนกลับข้อมูล ผู้ป่วยและญาติสามารถตอบคำถามตามความเข้าใจได้

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

คู่มือ

แผ่นพับ เอกสารคำแนะนำกับผู้ป่วยและญาติ

และ มีการเผยแพร่ความรู้ผ่าน โปรแกรมหรือระบบต่างๆ..เมื่อวันที่..(ระบุ).....

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปรีนเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

หน่วยงานได้มีเอกสารคำแนะนำให้กับผู้ป่วยและญาติ ผู้ป่วยและญาติส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลเบื้องต้นในการนอนโรงพยาบาล แต่ยังคงมีบางส่วนยังคงไม่เข้าใจและจำไม่ได้ว่าเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอะไร ยังคงมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอยู่บ้าง เช่น การจองห้องพิเศษเมื่อได้ห้องพิเศษต้องมีญาติเฝ้าตลอด แต่ในวันที่มานอนโรงพยาบาล ผู้ป่วยไม่มีญาติเฝ้า จึงต้องเปลี่ยนเป็นนอนเตียงสามัญ หรือ รอญาติเดินทางมาจากต่างจังหวัด ทำให้เกิดความล่าช้า ในการรักษา

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

ยังคงมีผู้ป่วยและญาติมีบางส่วนยังคงไม่เข้าใจและจำไม่ได้ว่าเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลอะไรไปบ้าง ดังนั้น ยังคงต้องติดตามผลการจัดความรู้ต่อไป เพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมให้ดียิ่งขึ้นตามความเหมาะสม

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
 - พัฒนาระบบการให้ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับนอนโรงพยาบาลและไม่เกิดการร้องเรียนในหน่วยงาน
2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
 - นำไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงานเพื่อให้บริการแบบมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับ

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม

เอกสารแนบ ใบคำแนะนำ นอน รพ.
(PDF)

.....
(ลงชื่อ.นางชวระภา เทียมสงวน)

หัวหน้างานสร้างเสริมสุขภาพและศูนย์รับผู้ป่วยใน

