



## แบบฟอร์มการจัดการความรู้

ชื่อหน่วยงาน งานการพยาบาลพิเศษ 11/1

### แบบฟอร์มส่วนที่ 1

ชื่อเรื่อง การให้ข้อมูลผู้ป่วยที่เข้าพักรักษาตัวในห้องพิเศษเดี่ยว

\*\*กรุณา  เลือกที่มาของปัญหา :  มาจากปัญหาของระบบงาน  ระบบบริการ  ใบรายงานอุบัติการณ์)

#### 1. กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn) (กรุณา เลือกหัวข้อที่ดำเนินการ)

มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เฉพาะในระดับหน่วยงาน/  
แผนกของตนเอง

มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นใน ระหว่างหน่วยงาน / ครอบคลุมงาน

#### 2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม (ใส่รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม)

1. นางสาวสายรุ้ง ดินก
2. นางสาวอรุณี โคกกระชาย
3. นางสาวรัชนก โฉมเล็ก
4. นางสาวกुरुสณีย์ ลอนิ
5. นางสาวชไมพร เกิดแก้ว
6. นางสาวภริตภรณ์ หาฝ่ายเหนือ
7. นางสาวจริยาพร ผารัตน์
8. นางสาวปาไลดา พิศเพ็ง
9. นางสาวนฤมล เดชขันธุ์
10. นางสาวกนกภรณ์ บุญขวาง
11. นางสาวพิมพ์พัฒน์ อุดมชัย
12. นางสาวชมพูนุช อายาทา
13. นางสาวกาญจนา ไม้แก้ว
14. นางมาลี โกจันทร์
15. นางสาวพิมพ์พา เลี่ยมไต้
16. นางสาวนารีรัตน์ มูลเจริญ
17. นางสาวนิตยา นิยมสวัสดิ์
18. นางสาวนารีรัตน์ กลิ่นหอม
19. นางสาวมนต์ธิดา แสงสว่าง
20. นางสาวสมหมาย ทองใบ

21. นางสาวสมจิตร์	เย็นใจ
22. นางสาวนิตยา	แสงสุธา
23. นางสาวปรารถนา	กันทอน
24. นางสาวมณีพรรณ	จำปาแดง
25. นายฉัฐพิสิฐ	บุคคละ
26. นางสาวสุพัตรา	บ้านบุญ
27. นางสาวราตรี	อุส่าห์ดี
28. นางสาวฤทัยวรรณ	ความเพียร
29. นางสาวปัทมา	ศรีรอด
30. นางสาวอัจฉิมา	ชมสุวรรณ
31. นางสาวดรุณี	จำปาพันธ์
32. นางสาวยุวันดา	รัตนพันธ์
33. นางสาวสุพัตรา	มณีฐิตาพร
34. นางสาวขนิษฐา	ลาหนองแก
35. นางสาวกัญญาณัฐ	ประดับกรณ์
36. นางสาววิรัชพัชร	นิละพันธ์
37. นางสาวศิษัชญา	อศิวโชติหิรัญกุล
38. นางสาวลัดดาวัลย์	ศรแสดง
39. นางสาวกมลรัตน์	เปี้ยทอง
40. นางสาวมัทนิมาพร	เนื่องจากฉิม
41. นางสาวนารัศมี	ล้อมวงษ์
42. นายอดิสร	พุดสอน
43. นางสาวศุทธิณีย์	ซ้อนทอง

### 3. หลักการและเหตุผล

การให้คำแนะนำกับผู้ป่วยเชิงรุก เช่น การให้ความรู้ ข้อมูลที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยและญาติ เข้าใจในเรื่องการปฏิบัติตัว และการป้องกันภาวะแทรกซ้อนที่สำคัญขณะพักรักษาตัวในห้องพิเศษ ไม่เพียงแต่ จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการรักษายังช่วยให้ผู้ป่วยและญาติลดความวิตกกังวลขณะเข้ารับการรักษา เพิ่มความพึงพอใจในบริการ และส่งเสริมให้ผู้ป่วยและญาติมีความเข้าใจกันมากขึ้น จากการทบทวนการศึกษา ต่างๆพบว่า ผู้ป่วยและญาติจำนวนมากมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับโรคและแนวทางการรักษา นอกจากนี้ ยังต้องการทราบแนวทางการปฏิบัติเมื่อเข้าพักในโรงพยาบาล แต่การให้ข้อมูลจากบุคลากรทางการแพทย์มักมีความ ไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วย ปีงบประมาณ 2567 พบว่า ข้อคะแนนเกี่ยวกับการให้ คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติตน เวลาเยี่ยมของหน่วยงานของหอผู้ป่วยพิเศษ 11/1 ความพึงพอใจระดับ ดีเยี่ยม เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 60.53 และของหอผู้ป่วยพิเศษเคมีบำบัดและปลูกถ่ายไขกระดูก (15/2) ความพึงพอใจ ระดับดีเยี่ยม เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 66 และพบว่ามีผู้ป่วยส่วนหนึ่ง ยังไม่ได้รับการให้คำแนะนำจากเจ้าพนักงานที่ ได้อย่างครบถ้วน และถูกต้อง ทำให้ความพึงพอใจต่อบริการในหัวข้อนี้นี้นค่อนข้างต่ำ นอกจากนี้ ผู้ป่วยที่พักรักษาใน ห้องพิเศษเดียวกันก็มีความคาดหวังที่สูงขึ้น เนื่องจากลักษณะของบริการที่ได้รับมีความแตกต่างจากหอผู้ป่วยทั่วไป ทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการดูแล จากการทบทวนการปฏิบัติงานของห้องพิเศษเดี่ยว พบปัญหา (1) การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ป่วยใหม่ มักเน้นข้อมูลเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดูแล

เฉพาะหน้า เช่น การตรวจเช็คอุปกรณ์ที่มีในห้อง การซักประวัติความเจ็บป่วย แต่ขาดการอธิบายเกี่ยวกับ การ ฝ่าสังเกตุอาการที่สำคัญที่ต้องแจ้งพยาบาล วิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง ระเบียบการเข้าเยี่ยม (2) ไม่มีแนวทางหรือคู่มือที่ชัดเจน ส่งผลให้ข้อมูลที่ผู้ป่วยได้รับแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์และทักษะของ พยาบาล (3) เวลาจำกัด เจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยต้องดูแลผู้ป่วยหลายรายพร้อมกัน ทำให้การให้ข้อมูลอย่าง ละเอียดและตอบคำถามเป็นไปได้ยาก ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาแนวทางการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติในหอผู้ป่วย ห้องพิเศษ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ เจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยสามารถให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และ ตรงตามความต้องการของผู้ป่วยและญาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจแผนการรักษา และการปฏิบัติตัว ลดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน เพิ่มความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม

จากการสอบถามปัญหาและการทบทวนข้อมูล พบว่าทั้งหอผู้ป่วยพิเศษ 11/1 และหอผู้ป่วยพิเศษเคมี บำบัดและปลูกถ่ายไขกระดูก (15/2) พบปัญหาในเรื่องดังกล่าวคล้ายคลึงกัน จึงได้จัดทำกิจกรรม KM ให้เจ้าหน้าที่ทั้งสองหน่วยงานมีแนวทางการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติตน เวลาเยี่ยมของหน่วยงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติและลดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการเข้ารับ การรักษาในหอผู้ป่วย

#### 4. วัตถุประสงค์

- 4.1 พัฒนาแนวทางการให้ข้อมูลผู้ป่วยห้องพิเศษให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 4.2 เพิ่มความครบถ้วนในการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ป่วยและญาติ
- 4.3 เพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการได้รับข้อมูล
- 4.4 ลดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน

#### 5. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

- 5.1 คะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติตนและ เวลาเยี่ยม ระดับดีเยี่ยม มากกว่าร้อยละ 80

6. สรุปประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Key Success Factor คือ ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จใน เรื่องที่เลือกทำ เช่น ใช้วิธีการหรือกระบวนการอะไรที่ทำให้ประสบความสำเร็จให้สรุปเป็นข้อ)

- 6.1 มีแนวทางการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน
- 6.2 มีการสื่อสารให้รับทราบทุกคนในหน่วยงาน เพื่อให้ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน
- 6.3 จัดทำแผ่นพับ แจกข้อมูลสำหรับสื่อสารให้กับผู้ป่วยและญาติ
- 6.4 มีการให้ข้อมูลตั้งแต่แรกรับ และให้มีการเซ็นชื่อผู้ให้ข้อมูลและผู้รับข้อมูล
- 6.5 เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามข้อสงสัยเสมอ

#### 7. มีแนวทางปฏิบัติที่สนับสนุนการทำงาน หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (กรุณา ✓ เลือก หัวข้อที่หน่วยงานได้ดำเนินการ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 7.1  มีแนวทางปฏิบัติ (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)
- 7.2  มีนวัตกรรม (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)
- 7.3  มีคู่มือปฏิบัติ (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)
- 7.4  มีการขึ้นทะเบียนเอกสารคุณภาพ WI (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)
- 7.5  แผ่นพับ/โปสเตอร์ที่ได้เผยแพร่ (เอกสารแนบ)  
แผ่นพับการให้ข้อมูลผู้ป่วยในห้องพิเศษ

## 7.6 อื่นๆ (กรุณาระบุ)

### แบบฟอร์มส่วนที่ 2

#### 8. มีการนำผลไปปฏิบัติ/ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

- 8.1  มีการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานจริงอย่างเป็นรูปธรรม
- หน่วยงานทบทวนแนวทางการให้ข้อมูลในหน่วยงานตนเอง แล้วส่งตัวแทนไปทำกิจกรรมการจัดการความรู้ร่วมกันระหว่างสองหน่วยงาน
  - ร่วมกันจัดระบบการให้ข้อมูลผู้ป่วยที่เข้าพักในหอผู้ป่วยพิเศษ โดยการทบทวนแนวทางร่วมกัน จัดทำแผนปฏิบัติการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน รวมถึงการให้ข้อมูลการเฝ้าระวังอาการที่ผู้ป่วยควรต้องแจ้งพยาบาล
  - มีการสื่อสารแนวทางให้บุคลากรใช้ร่วมกัน
  - ติดตามนิเทศการปฏิบัติ โดยหัวหน้าเวร และหัวหน้างาน
  - ติดตามและประเมินผล โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติ ติดตามจำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้ข้อมูล
  - การพัฒนาต่อเนื่อง โดยการประชุมหน่วยงานทุกเดือนเพื่อทบทวนปัญหาและอุปสรรค ปรับปรุงแนวทางตามข้อเสนอแนะ รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- 8.2  มีการเผยแพร่แนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ไปยังผู้ที่สนใจ มีหลักฐานเชิงประจักษ์และสามารถตรวจสอบได้ เช่น website หน่วยงาน หรือบันทึกข้อความหรืออื่นๆ (กรุณาแนบรายละเอียด)
- 8.3  มีการประเมินผลการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้จนเกิดเป็น Best Practice ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือบุคคลอื่น

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	พฤศจิกายน 2567	ธันวาคม 2567
คะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติตนและเวลาเยี่ยม ระดับดีเยี่ยม (ward11/1)	>80%	69.33%	60.53%

#### 9. After Action Review (AAR)

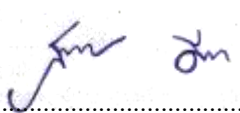
- 9.1 ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
- นำมาสร้างมาตรฐานการให้ข้อมูลผู้ป่วย: โดยการจัดทำคู่มือหรือแนวทางสำหรับการให้ข้อมูลในหน่วยงานที่ชัดเจนและครอบคลุม
  - พัฒนาสื่อการสื่อสารที่มีคุณภาพ: จัดทำแผ่นพับที่เข้าใจง่าย เหมาะกับผู้ป่วยและญาติ
  - ปรับปรุงการติดตามและประเมินผล: ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติในการประเมินคุณภาพการให้ข้อมูล มีการทบทวนผลการประเมินเป็นประจำเพื่อพัฒนาการให้บริการ
  - เสริมสร้างความมั่นใจในทีมงาน: สร้างพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน (พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานบริการ)
- 9.2 ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
- นำองค์ความรู้ที่ได้ มาช่วยในการทำงานเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ป่วย ในเรื่องการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องช่วยลดความวิตกกังวลของผู้ป่วยและญาติ ช่วยให้มีการสร้างความมั่นใจในคุณภาพการรักษาของโรงพยาบาล และส่งผลต่อภาพลักษณ์เชิงบวกในระยะยาว

10 ภาพประกอบการทำกิจกรรม (กรุณาแนบภาพ)

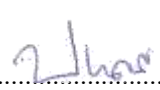






ลงชื่อ..... 

(นางสาวสายรุ้ง ดีนก)  
(หัวหน้างานการพยาบาลพิเศษ 11/1)

ลงชื่อ..... 

(นางสาวปรารธนา กันทอน)  
(หัวหน้างานการพยาบาลพิเศษเคมีบำบัดและปลูกถ่ายไขกระดูก (15/2))

ตรวจสอบอุปกรณ์ภายในห้อง

ลำดับ	รายการ	จำนวน	มี	ไม่มี
1	ชุด Gift Set	1 ชุด		
2	น้ำดื่ม	2 ขวด		
3	กระดาษชำระ	2 ม้วน		
4	แก้วน้ำ	2 ใบ		
5	เหยือกน้ำ	1 ใบ		
6	กระติกน้ำร้อน	1 อัน		
7	ผ้าเช็ดตัว	1 ผืน		
8	ปรอทวัดไข้	1 อัน		

ลงชื่อผู้ตรวจสอบ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล .....

ผู้ป่วย/ญาติผู้รับข้อมูล .....



## ยินดีต้อนรับ สู่ห้องพิเศษ

เรียน ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย  
ทางโรงพยาบาลขอต้อนรับท่าน  
สู่การพักรักษาตัวในห้องพิเศษ พร้อมให้  
บริการด้วยความใส่ใจและมาตรฐานระดับสูง  
เพื่อให้ท่านได้รับความสะดวกสบายสูงสุด  
ระหว่างการรักษา



### ติดต่อเรา

- กดออกขอความช่วยเหลือจากภายในห้อง
- เบอร์พยาบาลประจำหอผู้ป่วย: 11104-5
- ขอให้ท่านหายป่วยโดยเร็ว  
และหากมีคำถามหรือข้อสงสัย  
กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลาค่ะ





## บริการในห้องพิเศษ

- สิ่งอำนวยความสะดวก: โทรทัศน์, ตู้เย็น, เครื่องทำน้ำอุ่น, ไมโครเวฟ
- การทำความสะอาด: บริการทำความสะอาดห้องทุกวัน
- ห้องพิเศษเดียว: แกร็บจะได้รับ Gift Set 1 ชุด น้ำดื่ม 2 ขวด กระดาษทิชชู 2 ม้วน ผ้าเช็ดตัว 1 ผืน (เปลี่ยนทุกวันจันทร์และวันศุกร์)

## ข้อปฏิบัติสำหรับผู้ป่วยและญาติ

- 1 เวลาเยี่ยม: 11.00-20.00 น. อนุญาตให้ผู้ที่มียุ 7 ปีขึ้นไปเข้าเยี่ยมได้, เยี่ยมได้ครั้งละ 2-3 ท่าน, กรุณางดส่งเสียงดังเพื่อไม่รบกวนผู้อื่น
- 2 การเฝ้า: ญาติที่เฝ้าต้องมีอายุ 18 ปีขึ้นไปและมีสุขภาพแข็งแรง
- 3 การใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า : ตรวจสอบความปลอดภัยก่อนการใช้งาน
- 4 การแจ้งเหตุฉุกเฉิน: ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เบอร์ภายใน 11104-5 หรือกดออกขอความช่วยเหลือจากภายในห้อง

## การดูแลสุขภาพ

การรับประทานยา: กรุณารับประทานยาตามคำแนะนำของแพทย์/พยาบาล ไม่หยุดหรือเพิ่มยาเอง

คำแนะนำหลังการรักษา: เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ทราบก่อนการจำหน่ายกรณีต้องการใบรับรองแพทย์ให้แจ้งพยาบาลทุกครั้ง

**\*\*\*เพื่อความปลอดภัย\*\*\*  
ของทรัพย์สินส่วนตัว  
งดนำของมีค่ามาโรงพยาบาล**

## รู้จักและป้องกัน Phlebitis

### Phlebitis

หรือการอักเสบของหลอดเลือดดำ เป็นภาวะที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการใช้สายสวนหลอดเลือด ซึ่งมักมีอาการดังนี้:

- ผิวแดงหรือบวมบริเวณที่แทงสายสวน
- รู้สึกปวดหรือเจ็บ
- คลำพบก้อนแข็งตามแนวหลอดเลือด



### วิธีป้องกัน:

- อย่างยับหรือดึงสายสวนเอง
- ล้างมือก่อนสัมผัสบริเวณสายสวน
- สังเกตอาการผิดปกติและแจ้งพยาบาลทันที

### ทำอย่างไรเมื่อพบอาการผิดปกติ:

- แจ้งพยาบาลประจำห้องทันที
- ปฏิบัติตามคำแนะนำ เช่น การประคบเย็น/อุ่นเพื่อลดอาการอักเสบ

Grade	Clinical Features	Pathway	Management
0	No symptoms/signs	None	None
1	Redness at least 2cm with or without tenderness/pain	Redness	Stop IV, observe for 24 hours
2	Swelling at least 2cm with or without tenderness/pain	Swelling	Stop IV, observe for 24 hours
3	Hardness at least 2cm with or without tenderness/pain	Hardness	Stop IV, observe for 24 hours
4	Streaking at least 2cm with or without tenderness/pain	Streaking	Stop IV, observe for 24 hours

หมายเหตุ: การแจ้งอาการตั้งแต่เนิ่น ๆ ช่วยลดโอกาสเกิดภาวะแทรกซ้อนได้นะคะ