แบบฟอร์มการจัดการความรู้

ชื่อหน่วยงาน งานการพยาบาลพิเศษ 9/1

แบบฟอร์มส่วนที่ 1

ชื่อเรื่อง พัฒนาคุณภาพการบริการด้วยหัวใจ

****กรุณา ✓เลือกที่มาของปัญหา :**

☐ มาจากปัญหาของระบบงาน ☑ ระบบบริการ ☐ ใบรายงานอุบัติการณ์)

1. กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)

☑ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เฉพาะในระดับหน่วยงาน/ แผนกของตนเอง

☐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นใน ระหว่างหน่วยงาน / คร่อมสายงาน

2.ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	นางสุธาทิพย์ สิทธิสัจจธรรม	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2.	น.ส.สุกัญญา ยาวิลาศ	คุณอำนวย (Facilitator)
3.	น.ส.อังคณา ถาวรเลิศรัตน์	คุณลิขิต (Note Taker)
4.	น.ส.รำพรรณ อ้วนสูงยาง	คุณกิจ
5.	น.ส.รสรินทร์ กองบุตร	คุณกิจ
6.	น.ส.มณีกาญน์ รินทอง	คุณกิจ
7.	น.ส.อารียา พาหาสิงห์	คุณกิจ
8.	นางอิสรีย์ สงวนบุญเลี้ยง	คุณกิจ
9.	น.ส.มนัสนันต์ ลิ้มหลาย	คุณกิจ
10.	น.ส.สโรชา ภักดี	คุณกิจ
11.	น.ส.มนพัทธ์ ปานเจริญ	คุณกิจ
12.	นางรัชนี มานมาน	คุณกิจ
13.	น.ส.รัตนาภรณ์ เอี่ยมสอาด	คุณกิจ
14.	น.ส.วรรณี ราษี	คุณกิจ
15.	น.ส.สุดารัตน์ โหงอร่าม	คุณกิจ

16. น.ส.เปมิกา พันนาสี คุณกิจ
17. น.ส.กฤติยาภรณ์ ราชวังเมือง คุณกิจ
18. น.ส.ทองดี ระวิยะพานิชย์ คุณกิจ
19. น.ส.สุภาพร กลิ่นหอม คุณกิจ
20. น.ส.เอื้องฟ้า รุ่งสว่าง คุณกิจ

3.หลักการและเหตุผล

"บริการด้วยหัวใจ Service Mind"

การบริการด้วยหัวใจ หรือ Service Mind เป็นหนึ่งในหลักสำคัญของวิชาชีพพยาบาล โดยมีความหมายถึงการปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ ความรัก และความใส่ใจในผู้ป่วย รวมถึงการให้บริการที่มุ่งเน้นความต้องการและความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นสำคัญ

<u>หลักการของ Service Mind ในวิชาชีพพยาบาล</u>

1. ความจริงใจ (Sincerity) การให้บริการด้วยความจริงใจและโปร่งใส เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกถึงความปลอดภัยและไว้ใจได้
2. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เข้าใจถึงความรู้สึก ความต้องการ และปัญหาของผู้ป่วย พร้อมที่จะให้กำลังใจและสนับสนุน
3. การเอาใจใส่ (Attention to Detail) ใส่ใจรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ในการดูแลผู้ป่วย เช่น การถามไถ่สารทุกข์สุขดิบ หรือการตรวจสอบอาการของผู้ป่วยอย่างรอบคอบ
4. การสื่อสารที่ดี (Effective Communication) ใช้คำพูดที่สุภาพ ชัดเจน และสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) แสดงความเป็นมืออาชีพในหน้าที่ และรับผิดชอบต่อผลการดูแลของผู้ป่วย
6. การให้บริการเกินความคาดหวัง (Exceeding Expectations) มุ่งมั่นทำให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกสบายและพึงพอใจมากกว่าที่คาดหวัง

ตัวอย่างของ Service Mind ในการพยาบาล

- ให้กำลังใจผู้ป่วยด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่อบอุ่น
- ตอบคำถามของผู้ป่วยหรือญาติด้วยความเต็มใจ
- ช่วยเหลือผู้ป่วยในการทำกิจกรรมประจำวัน เช่น การรับประทานอาหาร หรือการเคลื่อนย้าย
- ติดตามผลการรักษาและแจ้งให้ผู้ป่วยทราบถึงแผนการรักษาอย่างสม่ำเสมอ

Service Mind ไม่เพียงแต่ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกพึงพอใจ แต่ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นในวิชาชีพพยาบาลและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ป่วยอีกด้วย

4.วัตถุประสงค์ของการบริการด้วยหัวใจ (Service Mind) ในการพยาบาล

1. เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ป่วยและญาติ มุ่งเน้นให้ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการดูแลที่มีคุณภาพและเป็นมิตร พร้อมทั้งลดความวิตกกังวลในระหว่างกระบวนการรักษา
2. เพื่อส่งเสริมความไว้วางใจในวิชาชีพพยาบาล การแสดงออกถึงความจริงใจและใส่ใจช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากผู้ป่วยและญาติ
3. เพื่อให้การดูแลแบบองค์รวม (Holistic Care) คำนึงถึงทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมของผู้ป่วย เพื่อให้การดูแลมีประสิทธิภาพและครอบคลุม

4. เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพยาบาล ผู้ป่วย และทีมงานอื่นๆ ซึ่งช่วยให้การรักษาและการฟื้นตัวของผู้ป่วยเป็นไปอย่างราบรื่น

5. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร การบริการด้วยหัวใจช่วยสร้างความประทับใจแก่ผู้ป่วยและญาติ ซึ่งส่งผลต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาล

6. เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาล เมื่อพยาบาลเห็นผลลัพธ์ที่ดีจากการดูแลผู้ป่วย จะช่วยเพิ่มความภาคภูมิใจและความสุขในการทำงาน

5.เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดของการบริการด้วยหัวใจ (Service Mind) ในการพยาบาล

1.ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติ

1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการบริการ (เช่น คะแนนความพึงพอใจจากแบบสอบถาม ≥ 80%)

1.2 การแสดงความขอบคุณผ่านคำชม การ์ด หรือจดหมายจากผู้ป่วยและญาติ

2. ตัวชี้วัดด้านพฤติกรรมของพยาบาล

2.1 การแสดงออกถึงความจริงใจและความใส่ใจ เช่น การยิ้ม การพูดคุยอย่างสุภาพ และการช่วยเหลือ

2.2 จำนวนการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยทันที (เช่น ตอบรับคำขอผู้ป่วยภายในระยะเวลาที่กำหนด)

2.3 การอธิบายขั้นตอนการดูแลอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

3. ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพการบริการ

3.1 ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อคำขอหรือความต้องการของผู้ป่วย

3.2 การลดเวลารอคอยในการรับบริการ เช่น ระยะเวลารอคอยจำหน่าย

ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย งานการพยาบาลพิเศษ9/1

เดือน	จำนวนไข้จำหน่าย	เวลารอคอยเฉลี่ย
มีนาคม	**95**	**85**
เมษายน	109	97
พฤษภาคม	86	94
มิถุนายน	92	84
กรกฎาคม	96	95
รวม	**478**	**75.43**

6.สรุปประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Key Success Factor คือ ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในเรื่องที่เลือกทำ เช่น ใช้วิธีการหรือกระบวนการอะไรที่ทำให้ประสบความสำเร็จให้สรุปเป็นข้อ)
Success Story Telling (SST)

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
		Man	
พยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล	1.ทบทวนการดูแลผู้“การพยาบาล บริการด้วยหัวใจ Service Mind”	- แลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริการด้วยหัวใจ หลักการที่ใช้ในการดูแลผู้ป่วย การจัดการปัญหา ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน การจัดการเมื่อเกิดความไม่เข้าใจ ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เป็นต้น	บุคลากรมีความเข้าใจหลักการในการดำเนินการบริการด้วยหัวใจ Service Mind” สามารถนำหลักการดังกล่าว ไปใช้ในการบริการผู้ป่วย ให้มีประสิทธิภาพ ลดข้อร้องเรียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
	2.แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับเหตุการณ์ ที่ทำให้เกิด ข้อร้องเรียน ที่อาจจะเกิดขึ้นบ่อย เช่น การเข้าเยี่ยม เวลาเยี่ยม ระเบียบการเฝ้าไข้ เวลาทำหัตถการ เป็นต้น	- ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้น และมีข้อร้องเรียนที่พบบ่อยในหน่วยงาน ในบุคลากรทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็น ผู้ป่วย ญาติ หรือบุคลากร ที่ร่วมงานกัน นอกแผนกในโรงพยาบาล พร้อมทั้งหาแนวทาง การสื่อสาร ให้ชัดเจน ตรงกัน	- บุคลากร สามารถสื่อสาร แนวทาง ระเบียบต่างๆที่จำเป็น ในการเข้าพักรักษา รวมทั้งสามารถ แก้ปัญหาอื่นๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น จากการบริการ รวมทั้ง มีหลักการดูแลผู้ป่วย และบุคลากรที่ต้องร่วมงาน เพื่อให้เกิดความราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด ในการบริการ
		Method	
	1.มีการติดตามประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ	- ทบทวนสรุป คะแนนความพึงพอใจ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะให้บุคลากรรับทราบทุกเดือน พร้อมทั้งร่วมกันปรับปรุงพัฒนาบริการอย่างเป็นรูปธรรม ทุกเดือน	-มีการติดตามอย่างต่อเนื่องถึงประสิทธิภาพการนำหลักการพยาบาล บริการด้วยหัวใจ Service Mind” บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการดูแลเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพ

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
Material			
พ ย า บ า ล / ผู้ช่วยพยาบาล	1.เอกสารที่ใช้ในการสื่อสารร่วมกัน สื่อสารไปทิศทางเดียวกัน ให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	-จัดทำคู่มือ การเข้าพักห้องพิเศษ พร้อมทั้ง มีการ up date ให้ทันสมัยทุก 3 เดือน	- บุคลากร ผู้ป่วย มีแนวทางชัดเจน มีเอกสาร ที่สื่อสารได้ตรงกัน

7.มีแนวทางปฏิบัติที่สนับสนุนการทำงาน หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (กรุณา ✓เลือกหัวข้อที่หน่วยงานได้ดำเนินการ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ความจริงใจ (Sincerity) และความไว้วางใจได้ (Trustworthiness)

ผลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในทีม

ตำแหน่งที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้	แนวทางปฏิบัติที่ดำเนินการ
พยาบาล	อธิบายเหตุผลตรงไปตรงมา ตามแผนการรักษาแพทย์ หากมีข้อสงสัย ให้ถามได้
	ใช้น้ำเสียงอ่อนโยนให้กำลังใจ
	ไม่ปิดบังข้อผิดพลาด เช่นหากให้ยาได้ไม่ตรงเวลาบอกและชี้แจง
	ดูแลอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ให้เกียรติ
	รักษาข้อมูลความลับผู้ป่วย
	สร้างความเชื่อมั่น ในการพยาบาล
ผู้ช่วยพยาบาล	สอบถามผู้ป่วย ด้วยความสนใจ
	ไม่เร่งรีบ เข้าใจและตั้งใจเมื่อผู้ป่วยสื่อสาร
	ทำตามมาตรฐาน เพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัย
คนงาน	หากมีข้อผิดพลาด ยอมรับ ทบทวนแก้ไขร่วมกัน
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	หากผู้ป่วยมาขอความช่วยเหลือ ตอบคำถามด้วยความกระตือรือล้น เต็มใจ ช่วยประสานงานอย่างเต็มความสามารถ

สรุปสิ่งที่นำไปปฏิบัติ ในการให้บริการผู้ป่วย ให้บริการด้วยความจริงใจและโปร่งใส เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกถึงความปลอดภัยและไว้ใจได้ สร้างความเชื่อมั่น ให้บริการตามมาตรฐาน ไม่เร่งรีบ มีความกระตือรือล้น ยอมรับเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ทบทวนแก้ไข ร่วมกัน เป็นต้น

2.ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

ผลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในทีม

ตำแหน่งที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้	แนวทางปฏิบัติที่ดำเนินการ
พยาบาล	เข้าใจและรับฟัง สนองตอบต่อปัญหาผู้ป่วย
	สร้างความเป็นกันเอง ในผู้ป่วยเด็ก เข้าใจ อารมณ์ในเด็ก
	เมื่อผู้ป่วยเครียด ต้องใจเย็น ไม่ใช้อารมณ์ ตอบโต้ผู้ป่วย
	แสดงถึงความเข้าใจ เปิดโอกาสให้ระบาย
ผู้ช่วยพยาบาล	ทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ไม่หงุดหงิด พยายามชวนคุย ให้คนไข้หายเครียด
	ใช้คำพูดสุภาพเมื่อผู้ป่วย หงุดหงิด อดทน
คนงาน	เป็นผู้ฟังที่ดี ตั้งใจ แสดงความเห็นอกเห็นใจ
	เป็นผู้ฟังที่ดี เห็นอกเห็นใจ
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	สร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ เข้าใจ เป็นกันเอง น้ำเสียงสุภาพ

สรุปสิ่งที่นำไปปฏิบัติในการให้บริการผู้ป่วย เข้าใจถึงความรู้สึก ความต้องการ และปัญหาของผู้ป่วย พร้อมที่จะให้กำลังใจและสนับสนุน **การเข้าใจมุมมองของผู้ป่วยและครอบครัวโดยไม่ตัดสิน**

3. การเอาใจใส่ (Attention to Detail)

ผลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในทีม

ตำแหน่งที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้	แนวทางปฏิบัติที่ดำเนินการ
พยาบาล	เข้าใจและรับฟัง สนองตอบต่อปัญหาผู้ป่วย ช่วยเหลือในสิ่งที่ต้องการ
	ตรวจเยี่ยมประเมินอาการ สอบถามความรู้สึก เช่น กินข้าวได้ไหม นอนหลับไหม มีอะไรให้ช่วยไหม เป็นต้น
	แสดงถึงความห่วงใยเมื่อผู้ป่วยมีอาการกังวล
	สอบถามความต้องการ ทั้งด้านการรักษา และการเข้าพัก ของใช้ที่จำเป็น ชี้แนะ จัดหา
ผู้ช่วยพยาบาล	การแสดงถึงความตั้งใจ ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ
	สอบถามอย่างเป็นกันเอง แนะนำการขอความช่วยเหลือ
คนงาน	ช่วยเหลือในสิ่งที่ผู้ป่วยต้องการ เช่น การเก็บผ้า การเก็บขยะ การดูแลความสะอาดทั่วไป นอกเวลา
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	เอาใจถึงการให้บริการช่วยเหลือ ในด้านเอกสาร บุคลากร เอาใจใส่ช่วยเหลืออย่างเต็มใจ

สรุปสิ่งที่นำไปปฏิบัติในการให้บริการผู้ป่วย ใส่ใจรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ในการดูแลผู้ป่วย เช่น การถามไถ่สารทุกข์สุขดิบ หรือการตรวจสอบอาการของผู้ป่วยอย่างรอบคอบ ตรวจเยี่ยมประเมินอาการ ติดตามส่งเวรต่อเนื่องในทีม

4.การสื่อสารที่ดี (Effective Communication) ใช้คำพูดที่สุภาพ ชัดเจน และสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย

ผลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในทีม

ตำแหน่งที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้	แนวทางปฏิบัติที่ดำเนินการ
พยาบาล	สื่อสารชัดเจน เข้าใจง่าย มีการทวนซ้ำหากไม่เข้าใจ
	เสียงดังฟัง ชัด สั้นกระชับ ข้อมูลที่สำคัญ มีการส่งต่อ เพื่อผลการดูแลที่ดี ปลอดภัย
	ผู้ป่วยสูงอายุ อ่านปากพูดช้า ให้ญาติเข้าใจ
	ส่งเวร ให้ชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้อง
ผู้ช่วยพยาบาล	ใช้นำเสียงสุภาพ ชัดเจน เข้าใจง่าย
	สื่อสารด้วยความจริงใจ ไม่เข้าใจสอบถาม เสียงชัดเจน มั่นใจ
คนงาน	สื่อสารชัดเจน ไม่เข้าใจสอบถาม ตั้งใจ ทำงาน
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	ตั้งใจให้บริการ แสดงสีหน้ารับฟัง ช่วยเตือน ในเอกสารที่สำคัญ เช่น การเงิน ฎีกา

สรุปสิ่งที่นำไปปฏิบัติในการให้บริการผู้ป่วย ใช้คำพูดที่สุภาพ ชัดเจน สั้นกระชับ และสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย

5.ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ผลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในทีม

ตำแหน่งที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้	แนวทางปฏิบัติที่ดำเนินการ
พยาบาล	เมื่อผู้ป่วยไม่เข้าใจ พยายามอธิบายให้เข้าใจ มากที่สุด หากไม่สามารถ อธิบายได้ แจ้งหัวหน้างานช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหาหรือข้อผิดพลาดจากการทำงาน
	หากสิ่งที่เป็นความไม่พอใจเป็นกฎระเบียบ ที่ต้องปฏิบัติ ต้องชี้แจ้งให้ผู้ป่วยเข้าใจ
ผู้ช่วยพยาบาล	พยายามอธิบายด้วยน้ำเสียงที่อ่อนโยน หากมีข้อผิดพลาดจากการทำงาน ให้หัวหน้า หรือหัวหน้าเวรช่วยเหลือ
คนงาน	รับฟัง และอธิบาย อย่างตั้งใจ
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	สอบถามถึงความต้องการ ประสานงานกับหน่วยงาน ต่างๆ ช่วยเหลือเกี่ยวกับงานเอกสาร

สรุปสิ่งที่นำไปปฏิบัติในการให้บริการ แสดงความเป็นมืออาชีพในหน้าที่ และรับผิดชอบต่อผลการดูแลของผู้ป่วยให้เกิดความปลอดภัย พึงพอใจ

6.การให้บริการเกินความคาดหวัง (Exceeding Expectations)

<u>ผลแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในทีม</u>

ตำแหน่งที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้	**แนวทางปฏิบัติที่ดำเนินการ**
พยาบาล	เห็นอกเห็นใจ ติดตามประเมินความต้องการที่จำเป็นในโรงพยาบาล เช่น ให้กำลังใจไปถึงครอบครัว
	ประสานงานการรักษา หรือช่วยแนะนำทรัพยากรที่ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงได้
	การสังเกตอาการอย่างละเอียด การเฝ้าสังเกตและแจ้งเตือนทีมแพทย์ถึงความผิดปกติที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงหรือป้องกันเหตุการณ์ร้ายแรง
ผู้ช่วยพยาบาล	การจดจำความชอบเล็กๆ น้อยๆ ของผู้ป่วย หรือการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม
	แม้หลังจากที่ผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล พยาบาลบางคนยังคงติดตามอาการของผู้ป่วย หรือให้คำปรึกษาผ่านช่องทางต่างๆ

สรุปสิ่งที่นำไปปฏิบัติในการให้บริการผู้ป่วยทุ่มเทเกินกว่าหน้าที่ได้รับมอบหมาย มุ่งมั่นทำให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกสบายและพึงพอใจมากกว่าที่คาดหวัง

<u>สรุปเทคนิคสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</u> พัฒนาคุณภาพการบริการด้วยหัวใจการรับฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)

การสื่อสารด้วยน้ำเสียงและท่าทางที่อบอุ่น

การเข้าใจมุมมองของผู้ป่วยและครอบครัวโดยไม่ตัดสิน

การให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละคน

7.มีแนวทางปฏิบัติที่สนับสนุนการทำงาน หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (กรุณา ✓เลือกหัวข้อที่หน่วยงานได้ดำเนินการ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

7.1 ☐ มีแนวทางปฏิบัติ (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

แนวทางปฏิบัติที่สนับสนุนการทำงานพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยหัวใจ

1. ความจริงใจ (Sincerity) และความไว้วางใจได้ (Trustworthiness) ให้บริการด้วยความจริงใจและโปร่งใส เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกถึงความปลอดภัยและไว้ใจได้ สร้างความเชื่อมั่น ให้บริการตามมาตรฐาน ไม่เร่งรีบ มีความกระตือรือร้น ยอมรับเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ทบทวนแก้ไข ร่วมกัน เป็นต้น
2. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เข้าใจถึงความรู้สึก ความต้องการ และปัญหาของผู้ป่วย พร้อมที่จะให้กำลังใจและสนับสนุน การเข้าใจมุมมองของผู้ป่วยและครอบครัวโดยไม่ตัดสิน
3. การเอาใจใส่ (Attention to Detail) ใส่ใจรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ในการดูแลผู้ป่วย เช่น การถามไถ่สารทุกข์สุขดิบ หรือการตรวจสอบอาการของผู้ป่วยอย่างรอบคอบ ตรวจเยี่ยมประเมินอาการ ติดตามส่งเวรต่อเนื่องในทีม
4. การสื่อสารที่ดี (Effective Communication) ใช้คำพูดที่สุภาพ ชัดเจน และสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยใช้คำพูดที่สุภาพ ชัดเจน สั้นกระชับ และสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สรุปสิ่งที่นำไปปฏิบัติในการให้บริการ แสดงความเป็นมืออาชีพในหน้าที่ และรับผิดชอบต่อผลการดูแลของผู้ป่วย ให้เกิดความปลอดภัย พึงพอใจ
6. การให้บริการเกินความคาดหวัง (Exceeding Expectations) ให้บริการผู้ป่วยทุ่มเทเกินกว่าหน้าที่ได้รับมอบหมาย มุ่งมั่นทำให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกสบายและพึงพอใจมากกว่าที่คาดหวัง

<u>สรุปเทคนิคสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</u> พัฒนาคุณภาพการบริการด้วยหัวใจ

การรับฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)

การสื่อสารด้วยน้ำเสียงและท่าทางที่อบอุ่น

การเข้าใจมุมมองของผู้ป่วยและครอบครัวโดยไม่ตัดสิน

การให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละคน

<u>แบบฟอร์มส่วนที่ 2</u>

8. มีการนำผลไปปฏิบัติ/ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

8.1 ☑ มีการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานจริงอย่างเป็นรูปธรรม (กรุณาสรุปรายละเอียด)

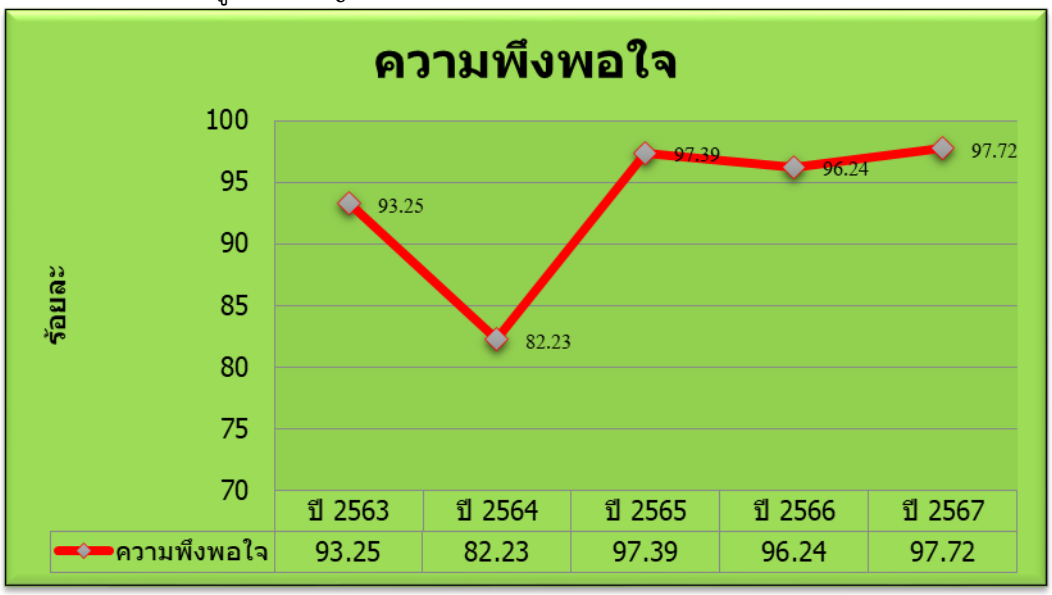
1.หน่วยงานมีแนวทางชัดเจนในการดำเนินการพัฒนาระบบบริการพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยหัวใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ลดข้อร้องเรียน

2.บุคลากรมีแนวทางในการดูแลผู้ป่วย ชัดเจนและเป็นรูปธรรม สร้างความพึงพอใจ และสามารถดำเนินการแก้ปัญหา หากมีปัญหาในการดูแล เป็นไปแนวทางเดียวกัน

3.มีแนวทางการติดตามเทศ ระบบบริการในหน่วยงาน เพื่อนำพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

8.2 ☐ มีการเผยแพร่แนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Pratice) ไปยังผู้ที่สนใจ มีหลักฐานเชิงประจักษ์และสามารถตรวจสอบได้ เช่น website หน่วยงาน หรือบันทึกข้อความหรืออื่นๆ (กรุณาแนบรายละเอียดใส่ link web) 110.77.140.129/msmc/w9-1

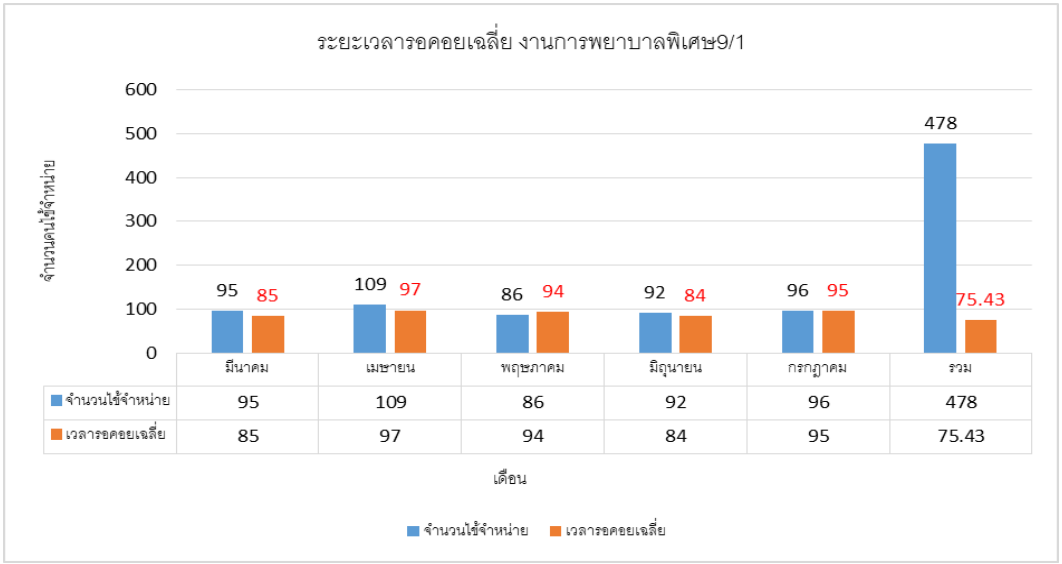
1. ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการบริการ (เช่น คะแนนความพึงพอใจจากแบบสอบถาม ≥ 80%)



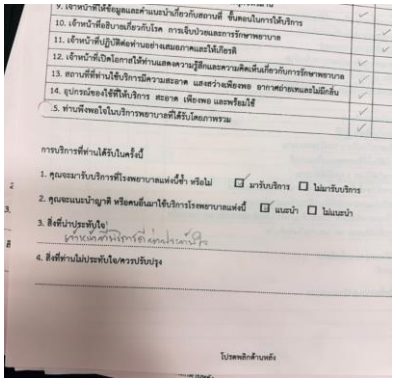
....

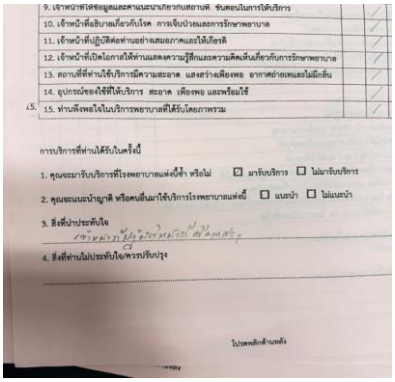
2.ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย งานการพยาบาลพิเศษ9/1

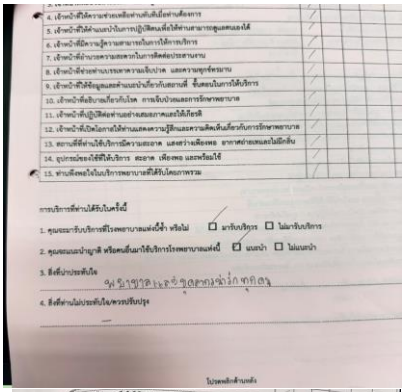
เดือน	จำนวนไข้จำหน่าย	เวลารอคอยเฉลี่ย
มีนาคม	95	85
เมษายน	109	97
พฤษภาคม	86	94
มิถุนายน	92	84
กรกฎาคม	96	95
รวม	478	75.43

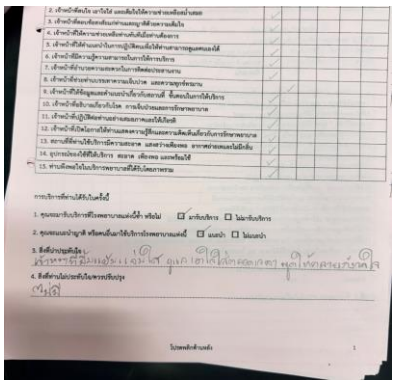


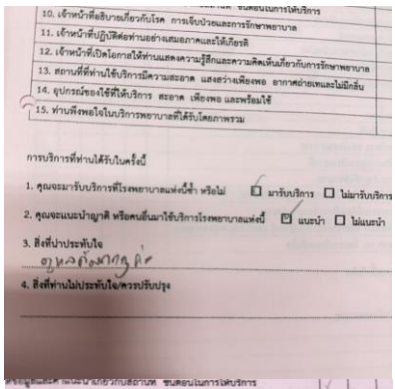
3.การแสดงความขอบคุณผ่านคำชม การ์ด หรือจดหมายจากผู้ป่วยและญาติ

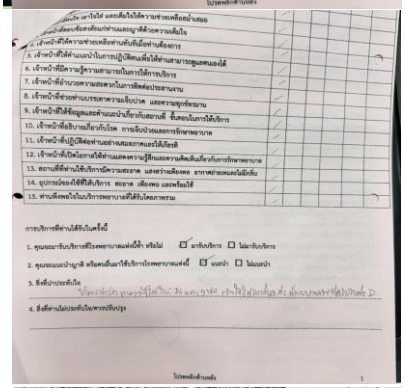


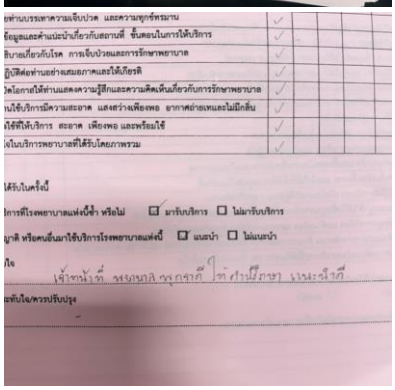


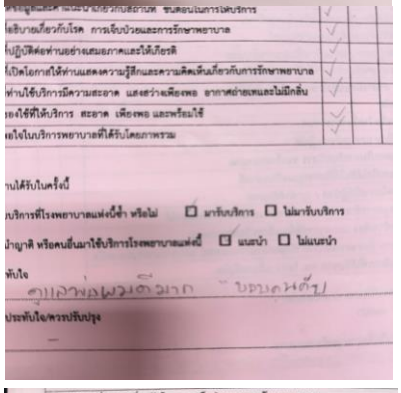


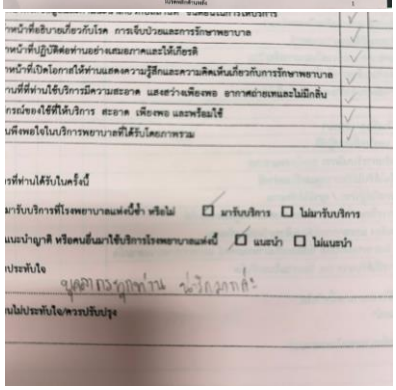


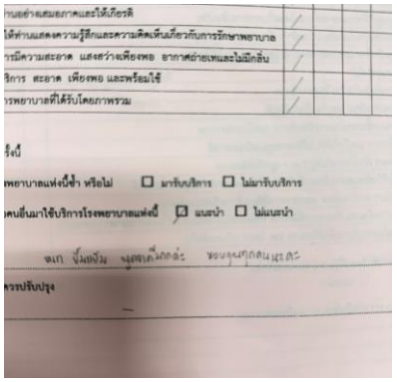


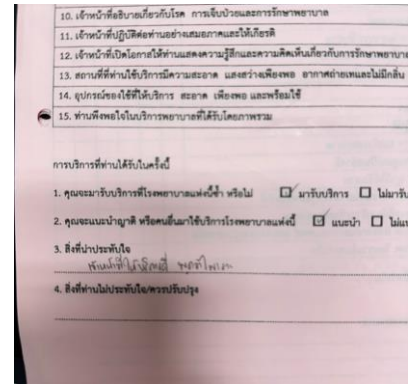


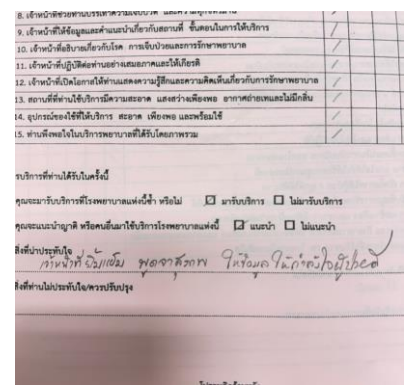












9. After Action Review (AAR)

9.1 ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร

- นำองค์ความรู้ไปพัฒนา การบริการ ให้มีประวิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจ สูงสุด ไม่พบข้อร้องเรียน รวมทั้งมีการติดตามตัวชี้วัดอย่างสม่ำเสมอ

9.2 ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร

- พัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยห้องพิเศษ ร่วมกับทีมพัฒนาระบบบริการห้องพิเศษ

10 . ภาพประกอบการทำกิจกรรม

(นางสุธาทิพย์ สิทธิสัจจธรรม)
หัวหน้างานการพยาบาลพิเศษ 9/1)