



การให้ข้อมูลญาติผู้ป่วย สู่ความพึงพอใจที่เป็นเลิศ

โดย

พิกุลรัตน์ วงศ์พานิชย์

หัวหน้าหออภิบาลผู้ป่วยเด็ก(PICU)

Key success

คือ: การให้ข้อมูลญาติผู้ป่วย



ความเป็นมา

ของระบบการให้ข้อมูลญาติผู้ป่วย

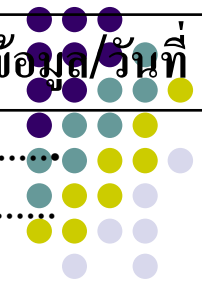
- จากการสังเกต
- จากการที่แพทย์และพยาบาลไม่กล้าแจ้งข่าวร้าย
- การที่บิดามารดามีความวิตกกังวล เครียด สับสน
วุ่นวาย ไม่ยอมรับข่าวร้าย



ขั้นตอนการพัฒนา ระบบการให้ข้อมูลญาติ



1. สร้างแบบฟอร์ม การให้ข้อมูลญาติ

วันที่	ข้อมูลที่ให้	แบบฟอร์มการให้ข้อมูลญาติแบบที่ 1	ผู้ให้ข้อมูล/วันที่
วันที่ 1 แรกรับ	<ol style="list-style-type: none"> 1. แนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การรับผู้ป่วย แพทย์และอาจารย์แพทย์ผู้ดูแล 2. กฎระเบียบของผู้ป่วย 3. การปฏิบัติตัวขณะเข้าเยี่ยมและแนะนำให้ญาติคนอื่นทราบด้วย 4. ของใช้ส่วนตัวที่จำเป็น 5. ชักประวัติเกี่ยวกับฐานะทางเศรษฐกิจ 6. สถานที่พักของญาติ ห้องน้ำ 7. เบอร์โทรศัพท์ของหอผู้ป่วย และขอเบอร์โทรศัพท์ของญาติ 8. คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลบุตร ขณะเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วย 9. อาการของผู้ป่วยและการรักษาพยาบาลที่ได้รับรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้กับผู้ป่วย 		ลงชื่อ..... แพทย์..... 
วันที่ 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. สภาพอาการและการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยในขณะนั้น 2. ผลการตรวจและการรักษาอย่างต่อเนื่องจากแพทย์และพยาบาล 3. การรักษาพยาบาลที่ให้ 		ลงชื่อ..... แพทย์.....
วันที่ 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. สภาพอาการและการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยในขณะนั้น 2. การรักษาพยาบาลที่ให้ 		ลงชื่อ..... แพทย์.....
วันที่ 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลที่ให้ กรณีย้ายจากหอผู้ป่วย <ul style="list-style-type: none"> - บอกสภาพอาการของผู้ป่วยขณะนั้นและแพทย์อนุญาตให้ย้ายกลับได้ แนะนำการดูแลและสังเกตอาการ หากมีการเปลี่ยนแปลงให้รีบบอกแพทย์หรือพยาบาลทันที 		ลงชื่อ..... แพทย์.....

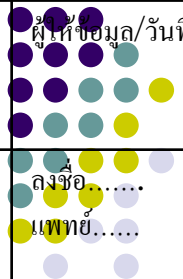



วันที่	ข้อมูลที่ให้	ผู้ให้ข้อมูล/ วันที่
	<p><u>กรณีกลับบ้าน</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอน การรับผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล 2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลและการปฏิบัติตัวขณะอยู่ที่บ้าน 3. ให้มาพบแพทย์ตามนัด หากมีอาการเปลี่ยนแปลง ผิดปกติให้มาพบแพทย์ก่อนวันนัด <p><u>กรณีถึงแก่กรรม</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แจ้งญาติและให้ข้อมูล เกี่ยวกับการรับผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล 2. ให้แพทย์เขียนหนังสือรับรองการตายและพยายาลสรุปคำรักษาพยาบาล 3. ในเวลาราชการทางโรงพยาบาลจะแจ้งเทศบาลแล้วให้ญาติไปรับใบมรณะบัตรได้ที่เทศบาลนครหาดใหญ่ภายใน 15 วัน 4. นอกเวลาราชการ และขอรับศพกลับทันที ญาติเป็นผู้นำหนังสือรับรองการตายตัวจริงไปที่เทศบาล เพื่อรับใบมรณะบัตร และสามารถนำศพกลับต่างจังหวัดได้ 5. กรณีไม่มีปัญหาเรื่องคำรักษาพยาบาล ให้นำใบสรุปคำรักษาพยาบาลไปรับศพที่ห้องเก็บศพ 6. ถ้ามีปัญหาเรื่องคำรักษาพยาบาล ให้รอฟบนักสังคมสงเคราะห์ในเวลา 8.30-16.30 น. ในวันราชการ และ 9.00-13.00 น. ในวันหยุดราชการ 	

วันที่	ข้อมูลที่ให้	แบบฟอร์มการให้ข้อมูลญาติแบบที่ 2	ผู้ให้ข้อมูล/วันที่
วันที่ 1 แรกรับ	<ol style="list-style-type: none"> แนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การรับผู้ป่วย แพทย์และอาจารย์แพทย์ผู้ดูแล กฎระเบียบของผู้ป่วย การปฏิบัติตัวขณะเข้าเยี่ยมและแนะนำให้ญาติคนอื่นทราบด้วย ของใช้ส่วนตัวที่จำเป็น สิทธิเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> ใบส่งตัวเรียบร้อย <input type="checkbox"/> ใบส่งตัวยังไม่เรียบร้อย <input type="checkbox"/> บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท โรงพยาบาล..... <input type="checkbox"/> ตรวจสอบสิทธิเรียบร้อย <input type="checkbox"/> ค้างตรวจสอบสิทธิ <input type="checkbox"/> จ่ายเงินสด <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... สถานที่พักของญาติ ห้องน้ำ เบอร์โทรศัพท์ของหอผู้ป่วย และขอเบอร์โทรศัพท์ของญาติ อาการของผู้ป่วยและการรักษาพยาบาลที่ได้รับรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ใช้กับผู้ป่วย 9. ข้อมูลเกี่ยวกับโรค และวิธีการรักษาจากแพทย์ 10. กรณีผ่าตัด ให้ข้อมูลก่อนและหลังการผ่าตัด 		ลงชื่อ..... แพทย์.....
วันที่ 2	<ol style="list-style-type: none"> สภาพอาการและการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยในขณะนั้น 2. ข้อมูลเกี่ยวกับโรค และการพยากรณ์โรค การพยาบาลที่ให้ 		ลงชื่อ..... แพทย์.....
วันที่ 3	<ol style="list-style-type: none"> สภาพอาการและการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยในขณะนั้น ผลการตรวจและการรักษาอย่างต่อเนื่องจากแพทย์และพยาบาล 		ลงชื่อ..... แพทย์.....
วันที่ 4	<ol style="list-style-type: none"> ข้อมูลที่ให้ กรณีย้ายจากหอผู้ป่วย <ul style="list-style-type: none"> - บอกสภาพอาการของผู้ป่วยขณะนั้นและแพทย์อนุญาตให้ย้ายกลับได้ - แนะนำการดูแลและสังเกตอาการ หากมีการเปลี่ยนแปลงให้รีบบอกแพทย์หรือพยาบาลทันที 		ลงชื่อ..... แพทย์.....



ผ่านพบข้อมูลเฉพาะโรค

วันที่	ข้อมูลที่ให้	ผู้ให้ข้อมูล/วันที่ 
วันที่ 1 แรกรับ	<div data-bbox="571 35 1351 149" style="background-color: #800080; color: white; text-align: center; padding: 5px; font-weight: bold;"> แบบฟอร์มการให้ข้อมูลญาติแบบที่ 3 </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. แนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การรับผู้ป่วย แพทย์และอาจารย์แพทย์ผู้ดูแล 2. กฎระเบียบของผู้ป่วย การอยู่เฝ้าผู้ป่วยในกรณีที่มีผู้ป่วยอาการหนักมาก 3. การปฏิบัติตัวขณะเข้าเยี่ยมและแนะนำให้ญาติคนอื่นทราบด้วย 4. ของใช้ส่วนตัวที่จำเป็น และการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันให้ผู้ป่วย 5. สิทธิเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ข้าราชการใช้สิทธิโดยตรง <input type="checkbox"/> บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท โรงพยาบาล..... <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ตรวจสอบสิทธิเรียบร้อย <input type="checkbox"/> ค้างตรวจสอบสิทธิ <input type="checkbox"/> จ่ายเงินสด <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... 6. สถานที่พักของญาติ สถานที่อำนวยความสะดวก ร้านอาหาร ห้องน้ำ ห้องพระ ห้องละหมาด 7. เบอร์โทรศัพท์ของหอผู้ป่วย และขอเบอร์โทรศัพท์ของญาติ ให้บิดา มารดา สอบถามอาการทางโทรศัพท์ที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง 8. คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลบุตร ขณะเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วย 9. อาการของผู้ป่วยและการรักษาพยาบาลที่ได้รับรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ใช้กับผู้ป่วย 10. บอกเหตุผลก่อนให้การรักษาพยาบาล 11. ข้อมูลเกี่ยวกับโรค และวิธีการรักษาจากแพทย์ 12. กรณีผ่าตัด ให้ข้อมูลก่อนและหลังการผ่าตัด 	 ลงชื่อ..... แพทย์.....

วันที่	ข้อมูลที่ให้	ผู้ให้ข้อมูล/ วันที่ ดู
วันที่ 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. สภาพอาการและการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยในขณะนั้น 2. ข้อมูลเกี่ยวกับโรค ,การพยากรณ์โรค, ผลการตรวจและ การรักษาอย่างต่อเนื่อง จากแพทย์และพยาบาล 3. แจ้งญาติทันทีเมื่อผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลง 	ชื่อ..... แพทย์
วันที่ 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. สภาพอาการและการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยในขณะนั้น 2. ผลการตรวจและการรักษาอย่างต่อเนื่องจากแพทย์และพยาบาล 3. แจ้งญาติทันทีเมื่อผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลง 	ดู ชื่อ..... แพทย์... ...
วันที่ 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้ข้อมูลเหมือนวันที่ 3 2. ข้อมูลที่ให้ กรณีย้ายจากหอผู้ป่วย <ul style="list-style-type: none"> - บอกสภาพอาการของผู้ป่วยขณะนั้นและแพทย์อนุญาตให้ย้ายกลับได้ - แนะนำการดูแลและสังเกตอาการ หากมีการเปลี่ยนแปลงให้รีบบอกแพทย์หรือพยาบาลทันที 	ดู ชื่อ..... แพทย์



2. ปลุกฝังทัศนคติใหม่

3. มอบหมายให้พยาบาลเจ้าของไข้เป็นผู้ให้ข้อมูล

4. ติดตามและประเมินผลการให้ข้อมูล

5. ให้รางวัล

6. เน้นย้ำกับนักศึกษาพยาบาล, พยาบาลใหม่ และ
ผู้ศึกษาดูงาน

ห้องให้คำปรึกษา

7. จัดให้มีห้องให้คำปรึกษา





การประเมินผลระบบการให้ข้อมูลญาติ

- เมื่อผู้ป่วยย้ายออกจากหอผู้ป่วยและสามารถกลับบ้านได้ ผู้ป่วยและญาติจะมาบอกเล่าเสมอ
- จากการที่ผู้ป่วยมาพบแพทย์ตามนัด ผู้ป่วยและญาติจะมาเยี่ยมเยียนสม่ำเสมอ
- จากการที่ญาตินำขนมและผลไม้มาฝากเสมอ
- คะแนน IPV
- กำสมเชยจากตู้เสนอแนะ(ปี 2550-2552)



คำชมเชยจากตู้เสนอนแนะ(ปี 2550)

- แพทย์ และพยาบาลดูแลผู้ป่วยดี พุดจาไพเราะ และมีน้ำใจ
- เจ้าหน้าที่ทุกคนให้การต้อนรับดีมาก พุดจาดี และรู้สึกประทับใจ
- รู้สึกพอใจในการดูแลและให้การช่วยเหลือผู้ป่วยเป็นอย่างดี



คำชมเชยจากตู้เสนอแนะ(ปี 2551)

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่
ดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี



คำชมเชยจากตู้เสนอแนะ(ปี 2552)

- ทำงานรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบคำถามให้กับผู้ป่วยและญาติได้ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- พยาบาลมีเมตตา และใจดีมาก
- เจ้าหน้าที่ทุกคนมีน้ำใจ คอยดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี และพูดจาดี

6/5/52

แบบร้องเรียน / ชมเชย / เสนอแนะ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์

ได้รับข้อเสนอแนะผู้ป่วยนอก
22/33
หมายเลข

ชื่อ ท.2 ชานซ์ น:ปัทมา วันที่ 3-6-1551 เวลา.....
โทรศัพท์.....

ติดต่อกลับได้ที่.....

ประเด็นเรื่อง ร้องเรียน/เสนอแนะ ชมเชย หน่วยงาน/คลินิก..... p/cu

เหตุการณ์ :

อยากขอ รอดูห ทุกท่าน ทุกคน ให้ p/cu

ที่ 5 ขย ดูแลดูตลอดเวลาที่ผ่านม

ไม่มี อ:โร แคว ที่ ดี กว่า หน้าใจ รอด

ทุกคน ให้ p/cu พุดจาดี มีหน้าใจ

คือ p/cu ขอขอบคณมากคะ

☺ ขอขอบพระคุณ สำหรับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลและผู้รับบริการท่านอื่นๆ ☺





การขยายผล



ISSN 0125-8435

สงขลานครินทร์เวชสาร

วารสารวิชาการทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ปีที่ 26 ฉบับที่ 5 ก.ย.-ต.ค. 2551

วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานโดยการให้ข้อมูลเพื่อลดความ
วิตกกังวลของมารดาผู้ป่วยเด็กภาวะวิกฤต

วิจัยเรื่อง ผลการให้ข้อมูลญาติอย่างมีแบบแผนต่อความวิตกกังวล
ของมารดาผู้ป่วยเด็กที่เข้ารับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด

วิจัยเรื่อง ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการ
ของมารดาผู้ป่วยเด็กที่เข้ารับการรักษาในหออภิบาลผู้ป่วยเด็ก



Thank you for your attention