

1.ชื่อผลงาน: รูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์การสื่อสารสุขภาพแบบมีส่วนร่วม ในคลินิกชะลอไตเสื่อม โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

2.คำสำคัญ : การสร้างปฏิสัมพันธ์,การสื่อสารสุขภาพแบบมีส่วนร่วม

3.สรุปผลงานโดยย่อ: การสร้างปฏิสัมพันธ์โดยอาศัยการสื่อสารสุขภาพแบบมีส่วนร่วม เป็นการให้ข้อมูลด้านสุขภาพระหว่างผู้ป่วยกับพยาบาล เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และเรียนรู้ไปร่วมกันในการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ป่วยบริการมีความเชื่อมั่น ไว้วางใจในบริการสุขภาพ เกิดความพึงพอใจ และความร่วมมือในการดูแลสุขภาพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อสุขภาพที่ดีขึ้น

4. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร คลินิกชะลอไตเสื่อม โรงพยาบาลแม่ลาว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

5. สมาชิกทีม: พว.รุ่งลาววัลย์ กาวิลละ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

6.ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ: การสร้างความไว้วางใจต่อบริการสุขภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยบริการเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ป่วยบริการในสถานพยาบาลเกิดความไว้วางใจ และลดช่องว่างในระบบบริการสุขภาพ หากขาดการปฏิสัมพันธ์การสื่อสารสุขภาพที่ดีก็อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด เกิดอุบัติเหตุไม่พึงประสงค์ เกิดความไม่พึงพอใจหรือรุนแรงจนกลายเป็นความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ในระบบบริการสุขภาพกับผู้ป่วยบริการ นำไปสู่ปัญหาการร้องเรียนเรื่องต่างๆ ตามมา ผู้วิจัยในฐานะผู้รับผิดชอบคลินิกชะลอไตเสื่อมและผ่านการอบรมด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ได้ตระหนักถึงการดูแลผู้ป่วยโรคไตเรื้อรัง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่มีภาวะต้องพึ่งพิงในการดำรงชีวิต จึงได้สร้างรูปแบบการปฏิสัมพันธ์การสื่อสารทางสุขภาพแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจข้อมูลด้านสุขภาพและเกิดความไว้วางใจต่อระบบบริการสุขภาพ ส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการรักษาและมีการดูแลสุขภาพที่เหมาะสม เกิดผลลัพธ์ทางสุขภาพที่ดีขึ้น

7. เป้าหมาย: เพื่อศึกษาผลลัพธ์ของรูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์การสื่อสารสุขภาพแบบมีส่วนร่วม ในคลินิกชะลอไตเสื่อม โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

8.กิจกรรมการพัฒนา:

8.1 วิเคราะห์สถานการณ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการพยาบาล โดยมีเป้าหมายให้ผู้ป่วยบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรักษาพยาบาล และดูแลสุขภาพตนเอง

8.2 จัดทำแนวทางการสร้างปฏิสัมพันธ์การสื่อสารทางสุขภาพแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้ข้อมูลสุขภาพแก่ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรัง

8.3 จัดเตรียมสื่อสุขภาพ, อุปกรณ์การเรียนรู้ ได้แก่ Model อาหาร ผลิตภัณฑ์อาหารสาธิต เอกสารแผ่นพับ นวัตกรรมสื่อการสอนวงล้อชะลอไต และนวัตกรรม High Potassium Fruit for CKD

8.4 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในผู้ป่วยโรคไตเรื้อรัง ที่มารับบริการที่คลินิกชะลอไตเสื่อม ในเดือนตุลาคม 2562 ซึ่งได้รับการทางห้องปฏิบัติการและมีค่าการทำงานของไต(eGFR)อยู่ในระหว่าง 15 – 44 ml/min/1.73m² (ไตเรื้อรังระยะ 3b – 4) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 78 คน ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2562 - เดือนมีนาคม 2563

8.5 ดำเนินการสร้างปฏิสัมพันธ์การสื่อสารทางสุขภาพแบบมีส่วนร่วม ในผู้ป่วยโรคไตเรื้อรัง ที่มารับบริการที่คลินิกชะลอไตเสื่อม โดยอาศัยหลักการ “TRUST” 5 ประการ ประกอบด้วย

T = Teaching การสอนและให้ความรู้ โดยอาศัยกระบวนการสร้างปฏิสัมพันธ์ ได้แก่ การกล่าวต้อนรับด้วยไมตรีจิต แนะนำตนเอง ด้วยการบอกชื่อ นามสกุลตำแหน่ง ให้ผู้ป่วยได้รู้จัก พร้อมกับบอกวัตถุประสงค์การสอนและให้ความรู้ด้วยความเป็นกันเอง พูดคุยสนทนาด้วยภาษาท้องถิ่น ที่ง่ายต่อการเข้าใจและเข้ากับบริบทสังคมวัฒนธรรม ด้วยการ “ ป๊ะกันกั้งกองตาง”(พบกันครึ่งทาง ก่อนเดินไปถึงจุดหมายปลายทางร่วมกัน) โดยสอดแทรกเนื้อหา

ข่าวสารที่ทันสถานการณ์ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ และตัดสินใจให้ความร่วมมือในการรักษา ตลอดจนปฏิบัติพฤติกรรมการดูแลสุขภาพที่เหมาะสมเพื่อส่งผลลัพธ์ทางสุขภาพที่ดีขึ้น

R = Reliability การสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ ด้วยการให้บริการอย่างถูกต้องมีความน่าเชื่อถือ และมีความสม่ำเสมอ

U = Understand การทำความเข้าใจผู้รับบริการ มีความเห็นอกเห็นใจ รับรู้อารมณ์ และความรู้สึกของผู้รับบริการ เปิดโอกาสในการพูดคุยด้วยการสื่อสารสองทางเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจปัญหาของตนเอง เกิดการเรียนรู้และมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพที่เหมาะสม

S= Service mind การให้บริการด้วยใจ เต็มใจให้การดูแลผู้ป่วยอย่างเอื้ออาทร ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเป็นปกติสุข

T = Take care การดูแลด้วยการให้ความสนใจ เอาใจใส่ สามารถเข้าถึงจิตใจและตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม

8.6 นัดติดตามในคลินิกชะลอไตเสื่อมในสัปดาห์ที่ 8

8.7 ประเมินผลความพึงพอใจต่อการบริการงานผู้ป่วยนอก โดยใช้แบบสอบถามของกองการพยาบาล และประเมินผลลัพธ์ทางสุขภาพ โดยการประเมิน Creatinin และ eGFR ในสัปดาห์ที่ 16

8.8 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติการทดสอบ วิเคราะห์เนื้อหาด้วยการถอดบทเรียน

9. การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง : ผลการดำเนินการพบว่า ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านการแนะนำประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ร้อยละ 97.50 ด้านการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำโดยพยาบาล ร้อยละ 97.00 ด้านการดูแลและให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ ร้อยละ 98.50 ในส่วนผลลัพธ์ทางสุขภาพ พบว่าผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังระยะ 3b-4 มีระดับซีรั่มครีเอตินินลดลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($P < .01$) และอัตราการกรองของไตเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$)

10. บทเรียนที่ได้รับ: การสร้างปฏิสัมพันธ์การสื่อสารสุขภาพแบบมีส่วนร่วม ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการเป็นการสื่อสารในระบบบริการสุขภาพที่จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีที่ทำให้ระบบบริการสุขภาพมีความราบรื่น ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไว้วางใจและเกิดความร่วมมือในการดูแลสุขภาพตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสม

11.การติดต่อกับผู้ส่งผลงาน: พว. รุ่งลาวัลย์ กาวิละ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลแม่ลาว