

1. **ชื่อผลงาน** รูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์การสื่อสารสุขภาพแบบมีส่วนร่วม ในคลินิกชะลอไตเสื่อม โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

2. **คำสำคัญ** : การสร้างปฏิสัมพันธ์, การสื่อสารเพื่อสุขภาพ

3. **สรุปผลงานโดยย่อ** : การสร้างปฏิสัมพันธ์การสื่อสารสุขภาพแบบมีส่วนร่วมโดยการให้ข้อมูลด้านสุขภาพ และการให้บริการที่ดี ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่น ไว้วางใจในบริการสุขภาพ มีความพึงพอใจ เกิดความร่วมมือในการดูแลสุขภาพ และส่งผลลัพธ์ทางสุขภาพที่ดีขึ้น

4. **ชื่อและที่อยู่ขององค์กร** คลินิกชะลอไตเสื่อม โรงพยาบาลแม่ลาว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

5. **ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ**: การสร้างความไว้วางใจต่อบริการสุขภาพระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการเป็น กลไกสำคัญที่จะช่วยให้ผู้รับบริการในสถานพยาบาลเกิดความไว้วางใจ และลดช่องว่างในระบบบริการสุขภาพ หากขาดการปฏิสัมพันธ์การสื่อสารสุขภาพที่ดีก็อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด เกิดอุบัติเหตุไม่พึงประสงค์ เกิดความไม่พึงพอใจหรือรุนแรงจนกลายเป็นความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ในระบบบริการสุขภาพกับผู้รับบริการ นำไปสู่ปัญหาการร้องเรียนเรื่องต่างๆตามมา ผู้วิจัยในฐานะผู้รับผิดชอบคลินิกชะลอไตเสื่อมและผ่านการอบรม ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ได้ตระหนักถึงการดูแลผู้ป่วยโรคไตเรื้อรัง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่มีภาวะต้อง พึ่งพิงในการดำรงชีวิต จึงได้สร้างรูปแบบการปฏิสัมพันธ์การสื่อสารทางสุขภาพ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ข้อมูลด้านสุขภาพและเกิดความไว้วางใจต่อระบบบริการสุขภาพ ส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการรักษาและมีการดูแลสุขภาพที่เหมาะสม เกิดผลลัพธ์ทางสุขภาพที่ดีขึ้น

6. **เป้าหมาย**: เพื่อศึกษาผลลัพธ์ของรูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์การสื่อสารทางสุขภาพแบบมีส่วนร่วม ในคลินิกชะลอไตเสื่อม โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

7. **กิจกรรมการพัฒนา**:

8.1 วิเคราะห์สถานการณ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการพยาบาล โดยมีเป้าหมายให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วน ร่วมในการรักษาพยาบาล และดูแลสุขภาพตนเอง

8.2 กำหนดแบบแผนการปฏิบัติการพยาบาลและการให้ข้อมูลสุขภาพเพื่อเสริมพลังในผู้ป่วยโรคไต เรื้อรัง โดยจัดบริการให้ความรู้ทุกวันจันทร์ เวลา 9.00 – 9.45 น. ในคลินิกชะลอไตเสื่อม

8.3 จัดเตรียมสื่อสุขภาพ อุปกรณ์การเรียนรู้ ได้แก่ Model อาหาร ผลิตภัณฑ์อาหารสาธิต ซ้อนทดสอบ ความเค็ม เอกสารแผ่นพับ นวัตกรรมสื่อการสอนวงล้อชะลอไต และแผ่นภาพ High Potassium Fruit

8.4 จัดทำแนวทางการสร้างปฏิสัมพันธ์การสื่อสารทางสุขภาพแบบมีส่วนร่วม

8.5 ดำเนินการสร้างปฏิสัมพันธ์การสื่อสารทางสุขภาพแบบมีส่วนร่วม ในผู้ป่วยโรคไตเรื้อรัง ที่มารับ บริการที่คลินิกชะลอไตเสื่อม ระหว่างเดือนเมษายน 2562 ถึงเดือน ตุลาคม 2562 โดยอาศัยหลักการ “TRUST” 5 ประการ ประกอบด้วย

T = Teaching การสอนและให้ความรู้ โดยอาศัยกระบวนการสร้างปฏิสัมพันธ์ ได้แก่ การกล่าว ต้อนรับด้วยไมตรีจิต แนะนำตนเอง ด้วยการบอกชื่อ นามสกุลตำแหน่ง ให้ผู้ป่วยได้รู้จัก พร้อมกับบอก วัตถุประสงค์การสอนและให้ความรู้ด้วยความเป็นกันเอง พูดคุยสนทนาด้วยภาษาท้องถิ่น ที่ง่ายต่อการเข้าใจ และเข้ากับบริบทสังคมวัฒนธรรม ด้วยการ “ ป๊ะกัน กิ่งกอตาง ” (พบกันครึ่งทาง ก่อนเดินไปถึงจุดหมาย

ปลายทางร่วมกัน) โดยสอดแทรกเนื้อหาข่าวสารที่ทันสมัยที่ทันสถานการณ์ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ และตัดสินใจให้ความร่วมมือในการรักษา ตลอดจนปฏิบัติพฤติกรรมการดูแลสุขภาพที่เหมาะสมเพื่อส่งผลลัพธ์ทางสุขภาพที่ดีขึ้น

R = Reliability การสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ ด้วยการให้บริการอย่างถูกต้องมีความน่าเชื่อถือและมีความสม่ำเสมอ

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 ประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการงานผู้ป่วยนอก ของกองการพยาบาล และประเมินผลลัพธ์ทางสุขภาพ โดยการประเมินอัตราการกรองของไต(eGFR)

8.7 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย วิเคราะห์เนื้อหาด้วยการถอดบทเรียน

8. การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง : ผลการดำเนินการพบว่า ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด และไม่พบอุบัติการณ์เกิดข้อร้องเรียนของผู้ป่วยและญาติ โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านการแนะนำประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ร้อยละ 97.50 ด้านการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำโดยพยาบาล ร้อยละ 97.00 ด้านการดูแลและให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ ร้อยละ 98.50 การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ ร้อยละ 98.00 และร้อยละ 95.90 มีความคิดเห็นว่ามีญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มารักษาที่โรงพยาบาลแม่ลาว ในส่วนผลลัพธ์ทางสุขภาพ พบว่าผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังระยะ 3b -4 มีอัตราการลดลงของ eGFR < 4 ml/min/1.73 m²/yr ร้อยละ 62.25

9. บทเรียนที่ได้รับ: การสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการเป็นการสื่อสารในระบบบริการสุขภาพที่จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีที่ทำให้ระบบบริการสุขภาพมีความราบรื่น ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไว้วางใจและเกิดความร่วมมือในการดูแลสุขภาพตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสม

10. การติดต่อกับผู้ส่งผลงาน : พว.รุ่งลาวัลย์ กาวิละ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลแม่ลาว