

ชื่อเรื่อง Happy Birthday and Happy OR Team

หัวหน้าโครงการ นางไพรินทร์ เกื่อนวรรณ

หน่วยงาน ห้องผ่าตัด

สมาชิกกลุ่ม

1. นางสาวกิตติพันธ์ สุขแสงดาว
2. นางปราณี อินทร์น้อย
3. นางสาวนฤมล ฐาปนะกุล
4. นางละมัย บุญศรี
5. นางน้ำนอง เกสันเทียะ
6. นางสุนัฐชา โพธิ์ทอง
7. นางวารุณี พุพิสุทธิ
7. นางภาณินี สธนพานิชย์
9. นางณพิชญา งดงามทวีสุข
10. นางสาวสิรินทร์ทิพย์ สุขเกษม

การทบทวนการจัดการความรู้

ในรอบปีที่ผ่านมา งานห้องผ่าตัดได้จัดกิจกรรม Happy Birthday ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน โดยผู้เป็นเจ้าของวันเกิดจะต้องเลี้ยงอาหารสุขภาพในวันเกิดของตนเอง และเจ้าหน้าที่ก็จะร่วมกันร้องเพลง Happy Birthday เพื่อเป็นการอวยพรให้กับผู้ที่เกิดในวันนั้น ในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม ตรงกับวันเกิดของเจ้าหน้าที่ห้องผ่าตัดหลายคน ต้องร้องเพลง Happy Birthday กันบ่อยๆ ดังนั้นเพลง Happy Birthday ก็เลยคุ้นชิน ติดหูพวกเราชาว OR ต่อมาเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2557 มีเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ 8 มาผ่าตัดคลอด จึงเกิดความคิดที่จะร่วมแสดงความยินดีกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ โดยการเปิดเพลง Happy Birthday ในช่วงที่เด็กคลอด หลังจากเปิดเพลงให้ฟังแล้ว ได้สังเกตเห็นรอยยิ้มแห่งความปลื้มปิติ และได้สอบถามเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ที่มาคลอดว่า “ชอบการเปิดเพลง Happy Birthday แบบนี้หรือไม่?” ได้รับคำตอบว่า “ดีมากเลย มันเป็นอย่างอะไรที่เกินความคาดหวัง” หลังจากนั้นก็มีญาติของเจ้าหน้าที่งานวิสัญญีมาผ่าตัดคลอด งานห้องผ่าตัดจึงได้เปิดเพลง Happy Birthday แสดงความยินดี และได้สอบถามซึ่งก็ได้รับคำตอบเช่นเดียวกัน

การคลอดเป็นภาวะการณ์ที่ทำให้ผู้เป็นแม่และครอบครัวมีความสุขมากที่สุด ความรู้สึกหลายๆ อย่างเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ตื่นเต้น ดีใจ ปลื้มปิติ ความรู้สึกของความเป็นแม่ ความเป็นพ่อ เป็นวันสิ้นสุดของการรอคอยมาตลอด 9 เดือน คุณแม่คุณพ่อหลายคนอาจล้นน้ำตาแห่งความปลื้มปิติไม่ได้ จากการศึกษาข้อมูลในสื่อการเรียนรู้ทาง Youtube⁴ พบว่าสูติแพทย์ได้ร้องเพลง Happy Birthday เพื่อแสดงความยินดีให้กับผู้รับบริการในขณะที่เด็กคลอด (ผ่าตัดคลอด) และเมื่อนำเด็กไปส่งให้กับผู้รับบริการและญาติ แพทย์และทีมงานได้ร่วมกันร้องเพลงขอบคุณพระเจ้าที่ได้ประทานสิ่งดีๆ มาให้ เป็นการสร้างความสุขให้กับผู้รับบริการอย่างมาก

งานห้องผ่าตัดให้บริการผ่าตัดเฉพาะทางด้านสูติ-นรีเวช จากสถิติการให้บริการ ในปี 2556 มีผู้รับบริการผ่าตัดทั้งหมด 878 ราย เป็นผู้รับบริการผ่าตัดคลอด 510 ราย หรือคิดร้อยละ 58.08 ของผู้รับบริการผ่าตัดทั้งหมด ซึ่งเป็นผู้รับบริการกลุ่มใหญ่ของงานห้องผ่าตัด ดังนั้นงานห้องผ่าตัดจึงเลือกกิจกรรมเปิดเพลง Happy Birth day เพื่อร่วมแสดงความยินดีกับผู้รับบริการและครอบครัว เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่สามารถทำได้พร้อมกับการปฏิบัติหน้าที่ผ่าตัด และสามารถทำได้ทุกช่วงเวลา จะเป็นการสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจให้ผู้รับบริการคลอดที่เกินความคาดหวังได้

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้

เพื่อให้บริการที่เกินความคาดหวัง ผู้รับบริการผ่าตัดคลอดพึงพอใจในบริการ

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้รับบริการผ่าตัดคลอด ที่ไม่มีภาวะแทรกซ้อนก่อนการผ่าตัด

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้รับบริการพึงพอใจในบริการห้องผ่าตัด $\geq 90\%$
2. ผู้รับบริการผ่าตัดคลอดพึงพอใจในกิจกรรม Happy Birthday and Happy OR Team $\geq 95\%$

การประมวลผล/ กลั่นกรองความรู้

การประมวลผล ใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในทีมผ่าตัด (แพทย์ วิสัญญี พยาบาลผ่าตัด) และผู้รับบริการผ่าตัดคลอด

รอบที่ 1 (กันยายน 2557)

Down load เพลง Happy Birthday หลายๆ Version เพื่อที่จะนำมาคัดเลือกใช้ให้เหมาะสม และทีมผ่าตัดได้คัดเลือกมา 2 เพลง คือ Happy Birthday to you - BIRTHDAY SONGS และ Happy Birthday Song (Korean Version) เพื่อใช้เปิดแสดงความยินดีกับผู้ป่วย โดยเปิดกับ Sound Box ราคาถูก โดยได้รับการบริจาคจากผู้มีจิตสาธารณะ เสียสละเพื่อส่วนรวม

หลังจากนั้น ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานห้องผ่าตัด ซึ่งสุ่มประเมินทุกเดือน มีผู้ป่วยที่ตอบแบบประเมินในช่องพึงพอใจมากที่สุดทุกหัวข้อ และชมเชยว่า “เปิดเพลง Happy Birthday น่ารักมากคะ”

ต่อมาได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากทีมผ่าตัด และงานวิสัญญี มีข้อเสนอแนะ เช่น “น่าจะมี Version พม่า, ลาว, เวียดนาม เพราะเราเข้า AEC แล้ว” “น่าจะตัดต่อเพลง เพื่อให้รู้ว่าจบท่อนนี้แล้วคือ 1 นาที ให้ประเมิน Apgar's Score และจบอีกท่อน คือ 5 นาที แล้วประเมิน Apgar's Score” “น่าจะมีส่วนที่เป็นเพลงบรรเลงเพื่อให้ฟังแล้วเย็นสบาย อาจจะส่งผลให้เด็กอารมณ์ดี เลี้ยงง่าย EQ ดี”

สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ตัดต่อเพลง Happy Birthday ความยาว 5 นาที มี 2 Version คือ

Version 1 : ส่วนที่เป็นเนื้อเพลงอังกฤษและเกาหลี ความยาว 1 นาที ต่อด้วยส่วนบรรเลงเปียโนอีก 4 นาที รวมเป็น 5 นาที

Version 2 : ส่วนที่เป็นเนื้อเพลงอังกฤษ ความยาว 1 นาที ต่อด้วยส่วนบรรเลงเปียโนอีก 4 นาที รวมเป็น 5 นาที

รอบที่ 2 (ตุลาคม 2557)

นำเพลงที่ตัดต่อทั้ง 2 Version มาทดลองใช้ หลังจากนั้นสอบถามทีมผ่าตัด และผู้รับบริการว่าชอบแบบไหน? ซึ่งก็ได้คำตอบว่า Version 2 (เพลงอังกฤษ-บรรเลงเปียโน) และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยปรับระดับเสียงให้ต่อเนื่อง ระดับความดังไม่กระโดด จะช่วยให้อารมณ์การฟังเพลงไม่สะดุด

สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ปรับระดับความดังของเสียงเพลง Happy Birthday Version 2 (เนื้อเพลงอังกฤษ-เปียโน) ให้ต่อเนื่องกัน

รอบที่ 3 (พฤศจิกายน 2557)

นำเพลง Happy Birthday Version 2 (เนื้อเพลงอังกฤษ-เปียโน) ที่ระดับความดังของเสียงให้ต่อเนื่องกัน มาเปิดให้กับผู้รับบริการผ่าตัดคลอด แต่ยังมีปัญหาในผู้รับบริการผ่าตัดที่เกิดภาวะแทรกซ้อนระหว่างผ่าตัด ทีมผ่าตัดจึงได้ร่วมกันหาข้อสรุปโดยให้เปิดเพลง เพื่อแสดงความยินดีกับคุณแม่-คุณลูก ใน Case ผ่าตัดคลอดทุกราย ยกเว้น

1. Case ดมยาสลบ
2. Case Block หลัง แต่หลับ
3. Case มารดามีภาวะแทรกซ้อนก่อนคลอด เช่น ตกเลือด, Fetal distress ฯลฯ

รอบที่ 4 (พฤศจิกายน 2558)

ต่อมามีเสียงสะท้อนให้ใช้เพลงอิมมู่นแทนเพลงบรรเลงเปียโน เพื่อให้แม่-ลูกเกิดความผูกพัน จึงตัดต่อเพลงเป็น Happy Birthday Version 3 (เนื้อเพลงอังกฤษ-อิมมู่น) และให้เปิดเพลงทุกราย ยกเว้น Case มารดามีภาวะแทรกซ้อนก่อนคลอด เช่น Fetal distress, ตกเลือด

สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จัดกิจกรรม Happy Birthday and Happy OR Team ให้แก่ผู้รับบริการผ่าตัดคลอด โดยเปิดเพลง Happy Birthday Version 3 (เนื้อเพลงอังกฤษ-อิมมู่น) เพื่อแสดงความยินดีกับคุณแม่-คุณลูก ใน Case ผ่าตัดคลอดทุกราย ยกเว้น Case มารดามีภาวะแทรกซ้อนก่อนคลอด เช่น ตกเลือด, Fetal distress

จากการประเมินผลการดำเนินงานพบว่าผู้รับบริการชอบกิจกรรมนี้ในระดับดีมาก มีความพึงพอใจร้อยละ 95 และมีข้อชมเชย เช่น เป็นกิจกรรมที่ดีมาก อยากให้มีกิจกรรมนี้ตลอดไป เป็นการบริการที่ดีมากประทับใจมาก รู้สึกตื่นเต้นเมื่อได้เห็นหน้าลูกพร้อมกับได้ยินเสียงเพลง Happy Birthday และผู้รับบริการพึงพอใจในบริการของห้องผ่าตัดร้อยละ 94.13

การเข้าถึงและการแบ่งปัน/ เผยแพร่

1. แบ่งปันความรู้ผลงาน KM งานห้องผ่าตัดเรื่อง “Happy Birthday and Happy OR Team” โดยบันทึก file ไว้ที่ drive K/13-15 งานห้องผ่าตัด/คลังความรู้งานห้องผ่าตัด/KM รอบที่ 1-2559
2. แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่มเติมนอกหน่วยงานโดย เผยแพร่ใน facebook-kmhpc8 และ gotoknow.org

การเรียนรู้

จากการจัดกิจกรรม “Happy Birthday and Happy OR Team” ให้แก่ผู้รับบริการผ่าตัดคลอด พบว่ากิจกรรมนี้ต้องปรับให้เหมาะสมกับบริบท และไม่รบกวนการปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้รับบริการเมื่อมีภาวะฉุกเฉิน ซึ่งความปลอดภัยของผู้รับบริการมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการผ่าตัด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงมาจาก 2 ส่วนคือ

1. ภายในทีมผ่าตัด เน้นด้านความปลอดภัยของผู้รับบริการ โดยไม่รบกวนการปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการผ่าตัดคลอดและครอบครัว เน้นความพึงพอใจ/ ให้บริการเกินความคาดหวัง

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่วนใหญ่จะได้ข้อเสนอแนะจากทีมผ่าตัด ส่วนข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้รับบริการ มีเพียง 5 ราย ซึ่งอาจไม่เพียงพอ ควรเน้นให้มากกว่านี้ เนื่องจากเป็นกิจกรรมการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจโดยตรงแก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ยังพบอุปสรรคในการดำเนินงานคือ ทีมผ่าตัดคุยกันระหว่างที่เปิดเพลง Happy Birthday ทำใหัรบกวนเสียงเพลง ซึ่งได้รับข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน facebook-kmhpc8 โดยแจ้งทีมผ่าตัดงดคุยกันระหว่างเปิดเพลง และวิสัยญูกล่าวแสดงความยินดีกับคุณแม่ “ดีใจกับคุณแม่ที่มีสมาชิกใหม่ นะคะ สุขสันต์วันเกิดกับลูกน้อยค่ะ” เพื่อให้คุณแม่ได้รับรู้ว่าเรากำลังให้ความสำคัญกับการเกิดของลูกน้อย

ภาพกิจกรรม

