

Line ล้อรัก (Love Online)



งานวิสัญญีพยาบาล

รายงานการจัดการความรู้

1) ชื่อ ส่ง line สื่อรัก

2) หัวหน้าโครงการ

นางวารุณี

พุพิสุทธิ์

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

3) สมาชิกกลุ่ม

1. นางณพิชญา งดงามทวีสุข

2. นางสาววิไลพร หาระดี

3. นางสุภาภรณ์ ไม้หอม

4. นางสาวสิรินทร์ทิพย์ สุขเกษม

4) องค์ประกอบที่ 1 การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge identification)

การคลอดเป็นช่วงสำคัญของชีวิตสำหรับคุณแม่และครอบครัว การรอคอยสมาชิกใหม่ที่ต้องใช้เวลา 9 เดือนเป็นช่วงเวลาที่ทุกคนในครอบครัวจะกังวลและตื่นเต้นมากโดยเฉพาะคุณพ่อและคุณแม่ ที่ผ่านมาด้วยข้อจำกัดของทางโรงพยาบาลไม่สามารถจะเอื้ออำนวยให้ครอบครัวเข้ามามีส่วนร่วมให้กำลังใจในห้องผ่าตัดได้ ซึ่งอาจสร้างความรู้สึกโดดเดี่ยว ความกังวลใจ ให้กับคุณแม่ที่ต้องแยกจากครอบครัวเป็นระยะเวลาหนึ่ง รวมถึงคุณพ่อ และครอบครัวที่ต้องรอคอยคุณแม่และสมาชิกใหม่ที่บ้านอยู่นอกห้องผ่าตัดจนคุณแม่ผ่าตัดเสร็จจึงได้พบหน้ากัน มีข้อคำถามมากมายจากครอบครัวและญาติ ว่าแม่-ลูก ปลอดภัยมั้ย ลูกเป็นอย่างไรบ้าง อีกนานมั้ยกว่าจะได้พบหน้าลูก จากแบบสอบถาม ครอบครัวคุณแม่ที่มาผ่าตัดคลอด พบว่า 100 %อยากเห็นหน้าสมาชิกใหม่เร็วๆ อยากทราบว่า แม่-ลูก ปลอดภัย มั้ย และจากการสอบถามบุคลากรภายในโรงพยาบาลที่มาให้บริการ การผ่าตัดคลอด ก็ได้รับข้อมูลเช่นเดียวกันกับคุณแม่รายอื่นๆ รวมทั้งจากข้อเสนอแนะในแบบประเมินความพึงพอใจของแผนกก็ต้องการได้รับข้อมูลและอยากเห็นหน้าสมาชิกใหม่เร็วๆเช่นกัน โดยส่วนตัวตนเองในฐานะคุณแม่ที่เป็นเจ้าหน้าที่ ที่เพิ่งผ่านการคลอดและได้รับการดูแลในห้องผ่าตัดพร้อมกับได้มีโอกาสถ่ายรูปคู่กับลูกน้อยในห้องผ่าตัด เพื่อส่งต่อความสุขให้ทุกคนในบ้านได้เห็นขณะที่ตัวเองอยู่ในห้องผ่าตัด ทำให้รู้สึกว่าการได้ทำแบบนี้เป็นความสุขที่ไม่สามารถจะบรรยายได้ว่ามีความสุขมากแค่ไหน และเป็นช่วงเวลาที่เราไม่สามารถย้อนกลับมาบันทึกความทรงจำตรงนี้ได้อีก ทำให้รู้สึกประทับใจกับการได้รับการเช่นนี้ รวมทั้งคุณพ่อ และญาติก็มีความรู้สึกประทับใจ และคลายความกังวลใจการรอคอยอยู่นอกห้องผ่าตัด จึงมีความคิดที่อยากแบ่งปันความสุขแบบนี้ให้กับคุณแม่ และคุณพ่อ ท่านอื่นบ้าง

งานวิสัญญีเป็นผู้รับผิดชอบดูแลคุณแม่ที่มาเข้ารับการผ่าตัดจนถึงระยะพักฟื้นเห็นความสำคัญของสายใยรักแห่งครอบครัวจึงขอทำหน้าที่เติมเต็มความสุขให้สมบูรณ์มากขึ้นโดยการเป็นสื่อกลางเชื่อมสายใยรักระหว่าง ลูกน้อยและ ครอบครัว หลังจากรอคอยที่จะพบหน้ากับสมาชิกใหม่ของบ้าน

Application สำหรับการสื่อสารทุกวันนี้ มีให้เลือกมากมาย อาทิ ไลน์ (Line) เป็น application ที่ได้รับความนิยมอันดับต้น ๆ เพราะสามารถใช้สำหรับโทร สื่อสารผ่านทางข้อความ ส่งรูปภาพ งานวิสัญญีจึงขอมอบโอกาสดี ๆ ที่สำคัญ สำหรับครอบครัวโดยการส่ง **line สื่อรัก** เพื่อเชื่อมสายใยรักแห่งครอบครัว

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นสื่อกลางเชื่อมสายใยรักระหว่าง ลูกน้อยและ ครอบครัว สร้างความประทับใจ และคลายความกังวลใจของคนในครอบครัวที่ต้องรอคุณแม่และลูกน้อยนอกห้องผ่าตัด

องค์ประกอบที่ 2 แสวงหาความรู้/ทบทวน

ปัจจุบันมีการแข่งขันกันด้านมาตรฐานโรงพยาบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งที่เน้นด้านมาตรฐานการคลอดที่ทันสมัย โดยให้คุณพ่อมีส่วนร่วมในการคลอดของคุณแม่ ซึ่งคุณพ่อสามารถเข้าไปอยู่กับคุณแม่ในห้องคลอดหรือห้องผ่าตัดได้ สร้างความประทับใจและเป็นหนึ่งในตัวเลือกที่คุณแม่และคุณพ่อ อยากไปใช้ไปบริการ ซึ่งข้อนี้เป็นข้อจำกัดของโรงพยาบาลรัฐบาลที่ไม่สามารถให้คุณพ่อเข้าไปอยู่กับคุณแม่ขณะคลอดได้ ถึงแม้ว่าในห้องคลอดจะมีโครงการที่สามารถให้คุณพ่อมีส่วนร่วมอยู่กับคุณแม่ขณะคลอดได้ก็ตาม แต่ข้อจำกัดของห้องผ่าตัดไม่สามารถอนุญาตให้คุณพ่อได้มาอยู่ให้กำลังใจคุณแม่ในห้องผ่าตัดได้ เนื่องจากการป้องกันด้านมาตรฐานห้องผ่าตัด ซึ่งจากการค้นหาข้อมูลทั้งจากการสอบถามโดยตรง จากกระทู้ใน Internet หลาย ๆ กระทู้หลาย ๆ ครอบครัวมีความต้องการอยากให้คุณพ่อได้มาอยู่กับคุณแม่ในห้องผ่าตัด บางครอบครัวมีความต้องการมากถึงขนาดยอมจ่ายให้กับโรงพยาบาลที่สามารถให้คุณพ่อได้เข้ามาอยู่ให้กำลังใจในห้องผ่าตัดได้

งานวิสัญญีจึงได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกันคิดหาแนวทางที่จะช่วยให้คุณพ่อและคุณแม่ได้มีช่วงเวลาดีๆด้วยกัน ถึงแม้ว่าจะไม่ได้เข้ามาให้กำลังใจในห้องผ่าตัดก็ตาม แต่ก็สามารถให้กำลังใจส่งหากันได้ โดยใช้ Line สื่อรัก นั่นเอง

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ



- หาแนวทางปฏิบัติ
- หาผู้รับผิดชอบ
- หาช่องทางการสื่อสาร



Line สื่อรัก



- ประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ในแผนก
- ศึกษาค้นคว้าข้อมูลโรงพยาบาลเอกชน
- รวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจ
- รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามข้อมูลของครอบครัวและญาติ
- รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามข้อมูลของบุคลากร
- จากกระทู้ต่างๆใน website



- **คุณแม่** : กลัวการผ่าตัด , โดดเดี่ยวที่ต้องแยกจากครอบครัว ,กังวลเรื่องลูก
- **ครอบครัว** : เป็นห่วงคุณแม่ และลูก ,วิตกกังวลที่ต้องรอคอยนาน,ขาดการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ -ญาติระหว่างผ่าตัด
- **เจ้าหน้าที่** : ขาดการสื่อสารกับครอบครัว,ขาดความตระหนักเรื่องสายใยรักแห่งครอบครัว,มีข้อจำกัดเรื่องภาระงาน,ข้อจำกัดของทางรพ.
- เมื่อลูกต้องไป NICU ลูกต้องแยกจากแม่ ทำให้คุณแม่ได้พบลูกในระยะเวลาสั้น ๆ

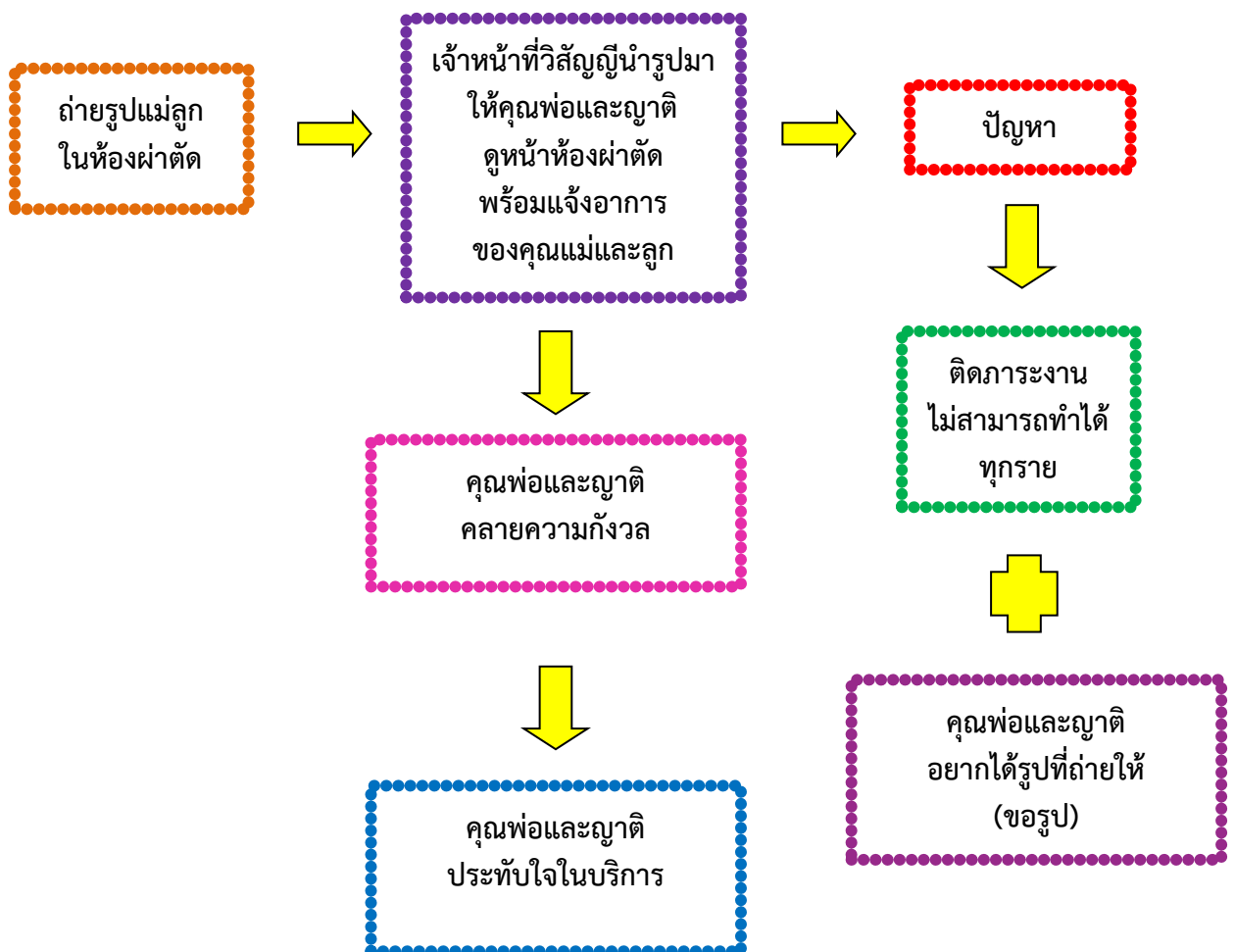
- - ซักถามคุณแม่และครอบครัวจะดีมากถ้าคุณพ่อได้เข้าห้องผ่าตัดกับคุณแม่
- - จากการแชร์ประสบการณ์ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ที่มาผ่าตัด ประทับใจที่ได้ถ่ายรูปคู่กับลูกในห้องผ่าตัด
- -ไม่ต้องจ่ายแพงเพื่อให้ครอบครัวได้เข้าห้องผ่าตัดกับคุณแม่หรือได้ถ่ายรูปคู่กับลูกในช่วงเวลาของความสุข

องค์ประกอบที่ 4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประมวลผล และแบ่งปันความรู้

1. ประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่รับทราบเกี่ยวกับการจัดทำ KM ประจำปี 2560 ได้พบทวนปัญหาที่พบทั้งจากการสอบถามโดยตรง และจากการสำรวจแบบสอบถาม ทำให้พบว่า ครอบครัวผู้รับบริการมีความต้องการอยากมีส่วนร่วมในการคลอดของคุณแม่ (อยากเข้าไปอยู่กับคุณแม่ในห้องผ่าตัดด้วย) บางครอบครัวอยากเห็นหน้าลูกเร็ว ๆ ระหว่างรอนอกห้องผ่าตัด และทุกครอบครัวมีความกังวลใจเมื่อต้องรอคุณแม่และลูกที่จะคลอดนอกห้องผ่าตัด ซึ่งขณะรอทุกครอบครัวมีความรู้สึกว่าเป็นช่วงเวลาที่รอคอยนานจากความกังวลและเป็นห่วง งานวิสัญญีจึงร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้หาแนวทางเพื่อเพิ่มช่องทางหาตัวช่วยให้คุณพ่อ คุณแม่และครอบครัวได้มีช่วงเวลาดีๆด้วยกัน และครอบครัวคลายความกังวลใจเมื่อต้องรอคุณแม่และสมาชิกใหม่ในห้องผ่าตัด

2. ร่วมกันช่วยคิดหาแนวทางรูปแบบการส่งต่อช่วงเวลาดีๆ ให้ครอบครัวคุณแม่ที่ต้องรออยู่หน้าห้องผ่าตัด โดยจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 1 สรุปได้ว่าจะมีการถ่ายรูปคุณแม่และลูกในห้องผ่าตัดและนำออกมาแจ้งให้คุณพ่อ และครอบครัวได้เห็นก่อนคุณแม่และลูกจะออกมาจากห้องผ่าตัด

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันครั้งที่ 1



3. ร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่2 จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ แนวทางการส่งต่อความสุขรูปแบบใหม่ คือ การส่ง Line สีสรัก
4. ประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่ทุกคนให้รับทราบเกี่ยวกับขั้นตอนแนวทางการปฏิบัติการส่งต่อความสุขรูปแบบใหม่
5. เริ่มทดลองปฏิบัติแนวทางการส่งต่อความสุข “ส่ง Line สีสรัก”
6. แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน ปัญหา และแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน พร้อมกำหนด ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนเพิ่มเติม

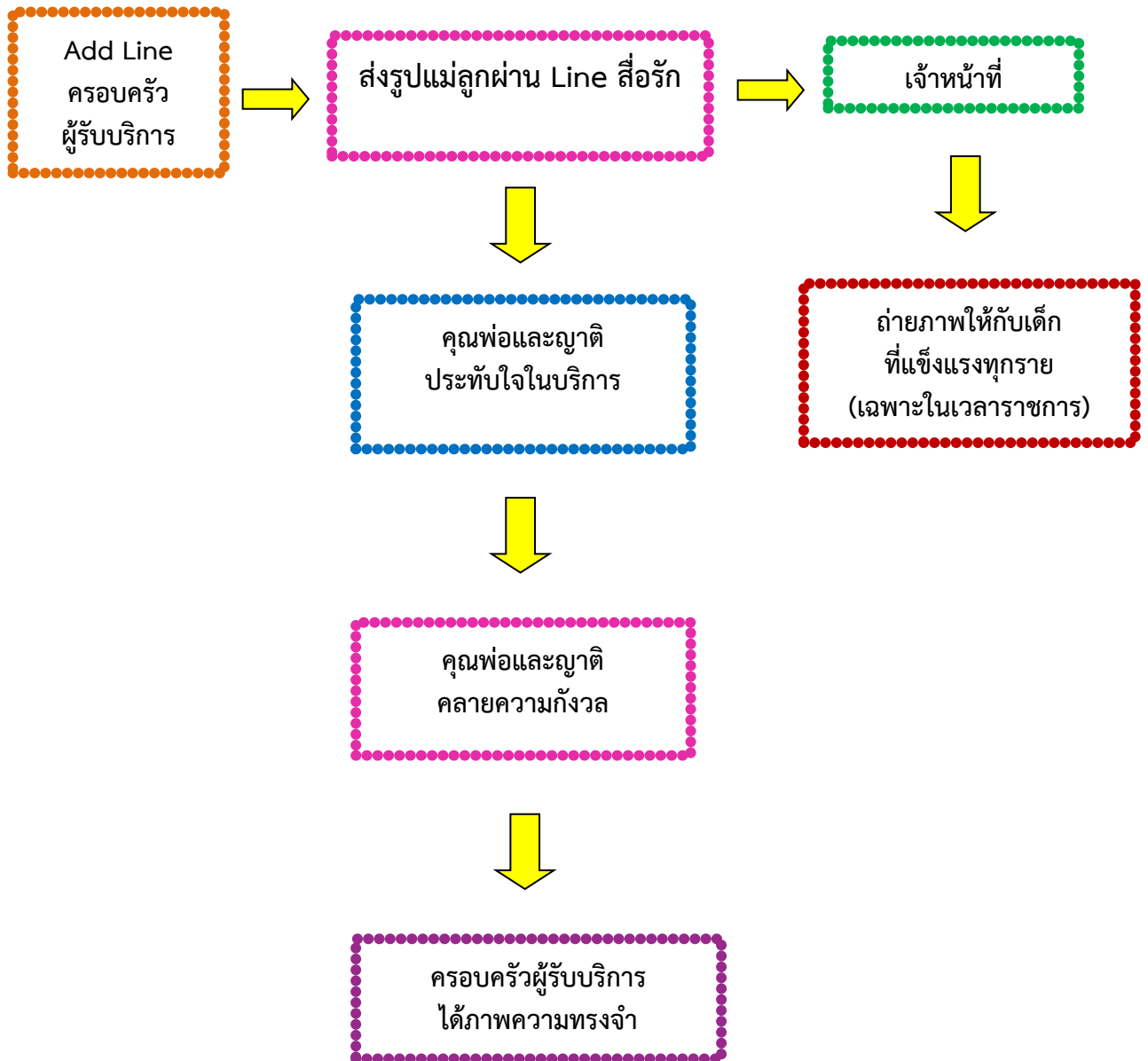


ประชุมชี้แจงแนวทาง
การส่งต่อความสุข
“ส่ง Line สีสรัก”



เริ่มปฏิบัติ
การส่งต่อความสุข
“ส่ง Line สีสรัก”

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันครั้งที่ 2

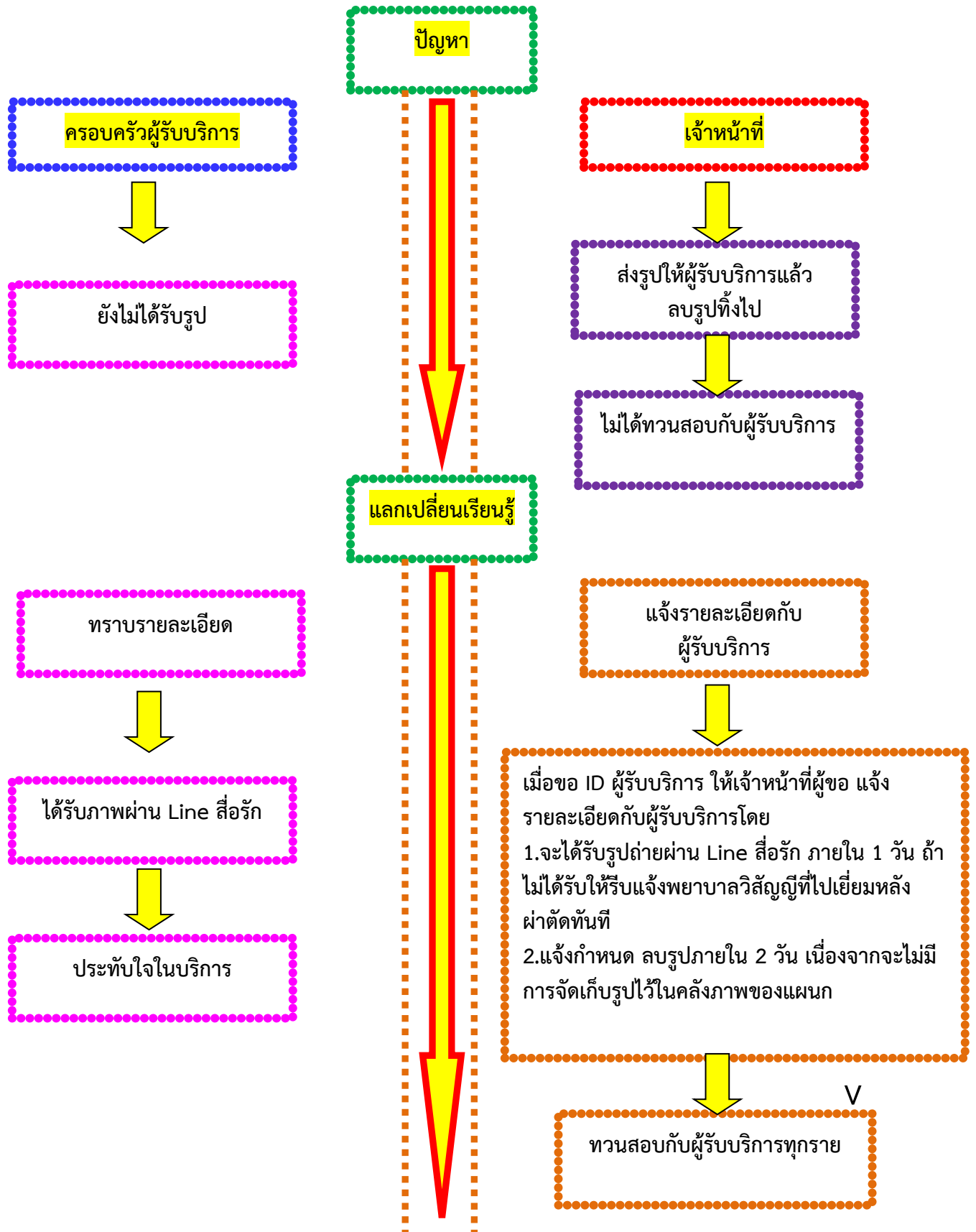


แนวทางปฏิบัติการส่งต่อความสุข “ส่ง Line สีสรัก”

1. กำหนดให้วิสัญญีพยาบาลที่ตรวจเยี่ยมประเมินก่อนให้บริการผ่าตัด ซีแจงรายละเอียดบริการเพิ่มเติมของการส่งต่อความสุขให้ครอบครัวคุณแม่ โดยขออนุญาต Add Line ของครอบครัวคุณแม่ เพื่อส่ง Line สีสรัก
2. เมื่อลูกคลอดและตรวจความแข็งแรงเรียบร้อยแล้ว กำหนดให้เจ้าหน้าที่วิสัญญีพยาบาลที่มีหน้าที่เป็นผู้ช่วย เป็นผู้มาถ่ายรูปลูก และรูปคุณแม่-ลูกให้ โดยถ่ายให้อย่างน้อยคนละ1-2 ภาพ
3. หลังถ่ายภาพให้คุณแม่ตรวจสอบรูปที่ต้องการส่ง
4. เมื่อได้รูปที่ต้องการ เจ้าหน้าที่วิสัญญีทำการส่ง รูป ผ่าน Line สีสรัก มาให้ครอบครัวคุณแม่ขณะที่ต้องรออยู่นอกห้องผ่าตัด
5. ซีแจงให้คุณแม่และครอบครัวทราบถึงข้อจำกัดที่ไม่สามารถถ่ายรูป และส่ง Line สีสรักให้ได้ เช่น นอกเวลาราชการ เนื่องจากมีบุคลากรจำนวนจำกัดไม่สามารถทำได้ และในกรณีทารกไม่แข็งแรง หรือมีภาวะฉุกเฉิน เร่งด่วน เป็นต้น

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันครั้งที่ 3

ส่งรูปแม่ลูกผ่าน Line สื่อก



ช่องทางการเผยแพร่และแบ่งปันความรู้ ที่ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

1. เผยแพร่ใน Drive K งานวิสัญญี
2. เผยแพร่ผ่าน Line
3. เผยแพร่ผ่าน Facebook กลุ่ม KM-HPC
4. เผยแพร่ผ่าน Website ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์
5. เผยแพร่แก่ผู้ที่มาศึกษาดูงาน นักศึกษาพยาบาลที่มาฝึกปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 5 การเรียนรู้

บทสรุปความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้น ความภาคภูมิใจ

จากการเริ่มปฏิบัติแนวทางการส่งต่อความสุข “ส่ง Line สีสรัก” เพื่อเป็นสื่อกลางเชื่อมสายใยรักระหว่าง ลูกน้อยและ ครอบครัว ในการส่งภาพลูกน้อยและรูปคุณแม่ลูก เป็นระยะเวลาทั้งหมด 5 เดือน (กุมภาพันธ์ – มิถุนายน 2560) จำนวนครอบครัวที่ได้รับการส่งต่อความสุข “ส่ง Line สีสรัก” มีจำนวนทั้งหมดทั้งสิ้น 87 ราย จากผู้รับบริการที่มารับบริการผ่าตัดคลอดทั้งหมด 213 ราย แบ่งเป็นผู้รับบริการในเวลาราชการทั้งหมด 119 ราย นอกเวลาราชการทั้งหมด 94 ราย ในเบื้องต้นทำได้เฉพาะในเวลาราชการเท่านั้น แต่ยังไม่สามารถทำได้ครอบคลุมในผู้รับบริการทุกราย ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องอัตรากำลังนอกเวลาราชการ และในกรณีที่คุณแม่และลูกน้อยที่มีภาวะแทรกซ้อนหรือภาวะเร่งด่วน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติการส่งต่อความสุข “ส่ง Line สีสรัก” ได้ โดยเจ้าหน้าที่วิสัญญีจะอธิบายให้คุณแม่และครอบครัวทราบถึงข้อจำกัดและขั้นตอนในการส่งต่อความสุข “ส่ง Line สีสรัก” ซึ่งทุกครอบครัวเข้าใจถึงข้อจำกัดและขั้นตอนเป็นอย่างดี โดยไม่มีข้อคำถามว่าทำไมครอบครัวของตนเองถึงไม่ได้รับการส่งต่อความสุข “ส่ง Line สีสรัก”

สำหรับในครอบครัวที่ได้รับการส่งต่อความสุข “ส่ง Line สีสรัก” เจ้าหน้าที่วิสัญญีได้ลงไปเก็บข้อมูลความพึงพอใจของปฏิบัติการส่งต่อความสุข “ส่ง Line สีสรัก” พบว่าทุกครอบครัวรู้สึกประทับใจกับปฏิบัติการส่งต่อความสุข “ส่ง Line สีสรัก” คุณพ่อและญาติบอกกับเจ้าหน้าที่ว่ารู้สึกดีมากที่สุดที่ได้เห็นหน้าลูกน้อยและคุณแม่ที่ยังอยู่ในห้องผ่าตัด ทั้งๆที่คุณแม่ยังผ่าตัดไม่เสร็จ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้เข้าไปอยู่กับคุณแม่ในห้องผ่าตัด แต่ก็รู้สึกอุ่นใจและคลายความกังวลใจของทุกคนในครอบครัวที่ต้องรอคุณแม่และลูกน้อยอยู่นอกห้องผ่าตัด รวมทั้งยังรู้สึกประทับใจมากที่สุดที่ได้ภาพที่ระลึกเก็บไว้ให้ลูกน้อยดูเมื่อลูกน้อยโตขึ้นอีกด้วย ซึ่งเป็นภาพความทรงจำที่ดีของครอบครัวและไม่คาดคิดว่าโรงพยาบาลรัฐบาลจะมีบริการที่น่าประทับใจเช่นนี้

ความภาคภูมิใจ

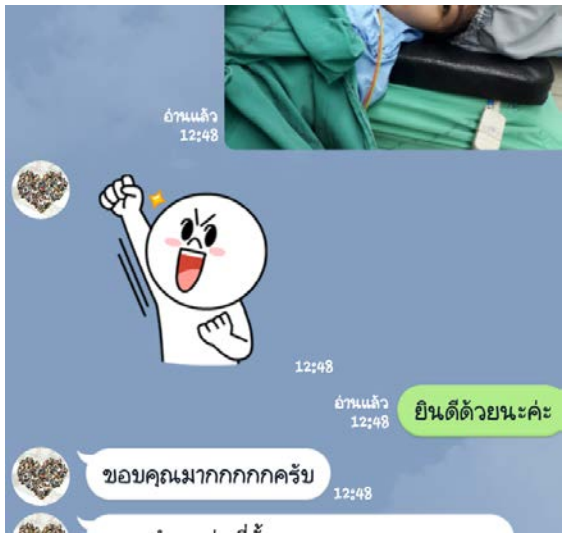
สำหรับเจ้าหน้าที่ได้เมื่อไปเยี่ยมผู้รับบริการและครอบครัว จะได้รับรอยยิ้มและภาพแห่งความประทับใจของครอบครัวผู้รับบริการ สร้างความภาคภูมิใจและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน

ตัวอย่างภาพความประทับใจ



ทุกภาพประทับใจได้รับอนุญาต
จากครอบครัวผู้รับบริการทุกราย

เรื่องราวประทับใจ



คุณพ่อส่งพิกัดมาว่าอยู่ปัตตานี
แต่ได้เห็นหน้าลูกน้อยและภรรยา
ปลอดภัย.....ด้วย Line สื่อรัก

สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้พร้อมการอภิปรายผล

จากการปฏิบัติภารกิจแนวทางการส่งต่อความสุข “ส่ง Line ลี้อรัก” พบว่า การดูแลผู้รับบริการ นอกจากคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยแล้ว การสร้างความสุข ความประทับใจ และ คลายความกังวลใจของ ครอบครัวผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญด้วยเช่นเดียวกัน

มีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปต่อยอดและใช้ประโยชน์

- มีแนวทางการส่งต่อความสุข “ส่ง Line ลี้อรัก” เพิ่มที่ห้องพักฟื้นในผู้รับบริการที่มีเหตุยังไม่รับการส่งต่อความสุข “ส่ง Line ลี้อรัก” ในห้องผ่าตัด เพื่อให้ครอบครัวในผู้รับบริการมากขึ้น
- เนื่องจากห้องพักฟื้นสามารถให้ญาติเข้าเยี่ยมผู้รับบริการได้ จึงมีแนวทางการแบ่งปันความสุขแก่ญาติและครอบครัวด้วยการให้ครอบครัวมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งในภาพแห่งความทรงจำของครอบครัวที่ห้องพักฟื้น
