



โครงการ บ้านหลังที่สอง...เลขที่ 11

ปัญญามหิดล
คุณภาพคน คุณภาพงาน

Mahidol Quality Fair 2014

18-12-2557 ณ ศูนย์การเรียนรู้มหิดล ศาลายา

นางสาว รุ่งนภา เตชะกิจโกศล และบุคลากรหอผู้ป่วยเฉลิมพระเกียรติ 11

งานการพยาบาลศาสตร์และศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลศิริราช

หลักการและเหตุผล

คนเราเมื่ออยู่ในภาวะคับขัน ย่อมต้องการใครสักคน หรือสิ่งยึดเหนี่ยวเพื่อเป็นที่พึ่ง คนเจ็บไข้ได้ป่วยที่ต้องมาโรงพยาบาลก็เช่นเดียวกัน ย่อมต้องการที่พึ่งทั้งคน บรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อวยาทั้งร่างกาย และจิตใจ สิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา(Healing Environment) เป็นเรื่องที่โรงพยาบาลที่พัฒนาคุณภาพให้ความสำคัญอย่างมาก เพราะมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย ประสิทธิภาพการรักษาพยาบาล ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้การดูแลรักษา เกิดบรรยากาศแห่งความสุขในโรงพยาบาล ดังนั้นหอผู้ป่วย จึงได้จัดทำโครงการ “บ้านหลังที่สอง...เลขที่ 11” ขึ้น โดยมีแนวคิดที่จะทำให้โรงพยาบาลเป็นเหมือนบ้านหลังที่สอง ภายใต้พฤติกรรมบริการที่ดี เพื่อคอยประคับประคองร่างกาย และจิตใจของผู้ป่วย หรือญาติ ยามที่เจ็บป่วย ซึ่งเป็นช่วงชีวิตที่อยู่ในภาวะถดถอย ท้อแท้ และสูญเสีย รวมทั้งสร้างสิ่งแวดล้อมสำหรับการเยียวยา ให้ผ่อนคลาย ไม่วิตกกังวล ไม่หวาดกลัว มีบรรยากาศที่อบอุ่นนับตั้งแต่ก้าวเข้ามาในหอผู้ป่วย ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และส่งเสริมสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

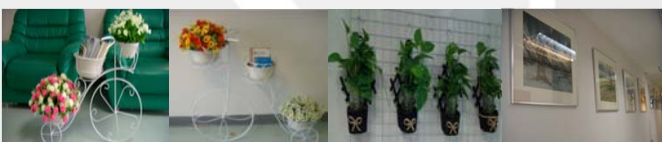
วัตถุประสงค์

1. เพื่อบรรเทาความทุกข์ทรมาน ลดความเครียด ความวิตกกังวลของผู้ป่วย
2. บริการสุขภาพแบบองค์รวม สร้างความกลมกลืนของกาย จิต สังคม และจิตวิญญาณ
3. สร้างบรรยากาศที่อบอุ่น คุ้นเคยเหมือนอยู่บ้านของตัวเอง
4. สร้างความพึงพอใจและความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่

การดำเนินงาน

1. ประชุม วางแผนจัดทำรูปแบบโครงการ
2. จัดการบริการและสิ่งแวดล้อมในหอผู้ป่วยให้เอื้อต่อการเยียวยา
3. ประเมินผลโครงการ

ด้านกายภาพ



จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม ดอกไม้ประดับต่างๆ

Gallery ภาพสีน้ำ



จัดสิ่งอำนวยความสะดวก

จัดระเบียบของใช้

เสียงตามสาย

Light Music

ด้านสังคม



มุมอ่านหนังสือ มุมพักผ่อน สำหรับผู้ป่วย/ญาติ

กิจกรรมบริหารกาย-จิต

ด้านจิตใจ



แกร็บมอบดอกไม้เพื่อเป็นขวัญ กำลังใจ

คำพูด สนิทนา ทำทางที่เป็นมิตร เอื้ออาทร การพยาบาลที่นุ่มนวล



ทำบุญตักบาตร ทุกอังคารที่ 1 และ 3 ของเดือน



จัดกิจกรรม วันสำคัญทางศาสนา และเทศกาลสำคัญ



จัดกิจกรรม “รวมพลคนใจดี”



จิตอาสาทั้งในและนอกหน่วยงาน

ผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3
- อัตราผู้ป่วยและญาติรู้สึกสุขสบาย ผ่อนคลาย ขณะอยู่ในหอผู้ป่วย	> 80 %	-	90	96	100
- อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อโครงการฯ	> 80 %	-	95	97	100
- อัตราความพึงพอใจของบุคลากรต่อโครงการฯ	> 80 %	-	98	100	100
- จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องเหตุการณ์บริการพยาบาล และความสะอาดของพื้นที่	0	10	5	1	0

บทเรียนที่ได้รับ

การดูแลผู้ป่วยแบบ *Holistic care* โดยเน้นผู้ป่วย/ญาติเป็นศูนย์กลาง และมี *การจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเยียวยา* นั้น ทำให้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นที่น่าพอใจ คือ ผู้ป่วยสามารถจำหน่ายได้ตามระยะเวลาที่แพทย์กำหนด และมีความสุข ความสบายใจ ผ่อนคลาย ลดความวิตกกังวล มี Loyalty และพึงพอใจในการบริการมากขึ้น นอกจากนี้ยังส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงานถึงสองชั้น คือ การได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ดีปลอดภัยและผ่อนคลาย อากาศของผู้ป่วยที่ดีขึ้น เป็นการบรรเทาภาระงานและทำให้เกิดความภาคภูมิใจของผู้ให้บริการ