

ชื่อนวัตกรรม : โครงการพัฒนาผลลัพธ์ของระบบการให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยวิกฤตผ่าน Line Application (ICU connect to U)

คำสำคัญ : ICU connect to U, การให้ข้อมูลแก่ญาติและครอบครัว, ความพึงพอใจ,ความต้องการข้อมูลของญาติผู้ป่วย

สรุปผลโดยย่อ : จากการดำเนินงานโครงการในระยะเวลา 3 เดือน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจก่อนใช้งาน Line Application สูงกว่าหลังการใช้งาน Line Application อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของญาติต่อการได้รับข้อมูลผ่าน Line Application อยู่ในระดับมาก

ผู้รับผิดชอบโครงการ หออภิบาลอายุรกรรม2

สมาชิก	1. ร.อ.บัญชา	ทรงเจริญ	รพ.พระมงกุฎเกล้า
	2. ร.อ.หญิงแพรวสุภา	เชิงมณี	รพ.พระมงกุฎเกล้า
	3. ร.ต.หญิงชนิดา	เสนอพันธ์	รพ.พระมงกุฎเกล้า
	4. ร.ท.หญิงณัฐติกานต์	ชมสุนทร	รพ.ภูมิพลอดุลยเดช
	5. น.ส.วรรณิตา	พุทธวัฒนะ	รพ.ทหารผ่านศึก
	6. น.ส.อรอุมา	มณีบุ	รพ.มงกุฎวัฒนะ

ปัญหาและสาเหตุ: การให้ข้อมูลแก่ครอบครัวของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยวิกฤต ถือว่าเป็นเรื่องที่ทำนายสำหรับพยาบาล เนื่องจากการที่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งในครอบครัวเข้ารับการรักษามักทำให้บุคคลอื่นๆในครอบครัวมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับอาการตลอดจนแนวทางการรักษาผู้ป่วย ดังนั้นการสื่อสาร การให้ข้อมูลจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการสื่อสารที่ตรงกันและการเข้าใจสภาวะสุขภาพและอาการของผู้ป่วย จะช่วยให้ผู้ป่วยได้รับการสนับสนุนส่งเสริมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และจิตวิญญาณ ส่งผลให้ผู้ป่วยมีพลังใจในการต่อสู้กับภาวะวิกฤตของโรคได้

จากการทบทวนวรรณกรรม “Identifying Information Resources for Patients in the Intensive Care Unit and Their Families” กล่าวว่า ความเครียดของผู้ป่วยและญาติที่เข้ารับการรักษามักในหอผู้ป่วยวิกฤตคือ การได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจน การได้รับข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการรักษา (Kumiko O,2017)

จากการทบทวนวรรณกรรมเรื่อง “ความต้องการข้อมูลของญาติผู้ป่วยที่หอผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า” (รุ่งนภา เขียวชะอำ, 2011) พบว่าความต้องการทราบข้อมูลของญาติในการดูแลผู้ป่วยในหอผู้ป่วยหนักทุกแห่ง ญาติของผู้ป่วยมีความต้องการทราบข้อมูลของผู้ป่วยในระดับมาก โดยข้อมูลส่วนใหญ่ที่ญาติต้องการทราบได้แก่อาการของผู้ป่วย บุคลิกภาพและการปฏิบัติกรพยาบาลต่อผู้ป่วย ข้อควรปฏิบัติในการเข้าเยี่ยม สิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม สุดท้ายคือการสนับสนุนด้านจิตใจและอื่นๆ

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อบุคลากรทางการพยาบาลในหออภิบาลอายุรกรรม 2 โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ในปี 2562-2564 พบว่า ความพึงพอใจในด้าน การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วย และการรักษาพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ย < 80% ดังนั้น ทางกลุ่มจึงนำมาพัฒนาเป็น “โครงการ

พัฒนาผลลัพธ์ของระบบการให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยวิกฤตผ่าน LINE Application” โดยเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามามีใช้ในการสื่อสารระหว่างทีมการพยาบาล และครอบครัว ของผู้ป่วย เพื่อนำมาซึ่งความพึงพอใจของครอบครัวผู้ป่วย และช่วยลดความวิตกกังวล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยวิกฤตผ่าน LINE Application
2. เพื่อลดความวิตกกังวล และความซึมเศร้าของญาติผู้ป่วย
3. เพื่อให้ญาติเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ
4. เพื่อให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจในการให้ข้อมูลแก่ญาติผ่าน Line Application

การดำเนินโครงการ

- กลุ่มเป้าหมาย ญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม 2, หอวิกฤตความดันลบ รพ.ร.ร.6
- สถานที่ดำเนินงาน หอผู้ป่วยอายุรกรรม2, หอวิกฤตความดันลบ รพ.ร.ร.6
- ระยะเวลา 3 เดือน

ช่วงเดือน ก.ค. 65 ที่ หอผู้ป่วยอายุรกรรม 1, 2, หอวิกฤตความดันลบ รพ.ร.ร.6

ช่วงเดือน ส.ค. 65 ที่ หอผู้ป่วยอายุรกรรม 2 รพ.ร.ร.6

ช่วงเดือน ก.ย. 65 ที่ หอวิกฤตความดันลบ รพ.ร.ร.6

-เครื่องมือ

1.โทรศัพท์มือถือที่เชื่อมต่อระบบ internet

2. LINE official account: ICU connect to U ซึ่งภายในประกอบด้วยข้อมูลทั้งหมด 3 ส่วน

2.1 ข้อมูลทั่วไป เช่น อุปกรณ์ที่ใช้ใน ICU, ระเบียบการเข้าเยี่ยม, คำถามที่พบได้บ่อยซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับอาการของผู้ป่วยแต่ละคน, ชุดข้อมูลคำแนะนำ โดยจะมีการตอบคำถามแบบอัตโนมัติ

2.2 ข้อมูลอาการผู้ป่วย เช่น อาการทั่วไปประจำวัน อาการปัจจุบัน โดยกำหนดให้เป็นบริการข้อความตอบกลับอัตโนมัติ 24 ชั่วโมงและจัดให้มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วยในช่วงเวลา 19.00 - 20.00 น. ของทุกวัน

2.3 เครื่องที่ใช้ในการประเมินผลญาติ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

2.3.1 เก็บข้อมูลทั่วไปของญาติได้แก่ อายุ, เพศ, ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย, การศึกษา, รายได้

2.3.2 เครื่องที่ใช้ในการประเมินผล มีทั้งหมด 3 เครื่องมือ ได้แก่

2.3.1.1 แบบคัดกรองอาการวิตกกังวลและอาการซึมเศร้าของผู้ป่วยในโรงพยาบาล

(Hospital Anxiety and Depression Scale)

2.3.1.2 แบบประเมินความพึงพอใจจากการใช้งาน Application ICU connect to U ของญาติ ซึ่งมีทั้งหมด 3 ด้าน คือด้านข้อมูล ด้านการทำงานของระบบ และ ด้านความสวยงามในการออกแบบ

3. เครื่องที่ใช้ในการประเมินผล มีทั้งหมด 3 เครื่องมือ ได้แก่

3.1 แบบคัดกรองอาการวิตกกังวลและอาการซึมเศร้าของผู้ป่วยในโรงพยาบาล (Hospital Anxiety and Depression Scale) โดยประกอบด้วยข้อคำถาม 14 ข้อ แบ่งเป็นคำถามสำหรับวัดอาการวิตกกังวล 7 ข้อซึ่งเป็นข้อที่เป็นเลขคี่ทั้งหมด การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อเป็นแบบ Likert scale มีคะแนนข้อละตั้งแต่ 0-3 คะแนน การคิดคะแนนแยกเป็นส่วนของอาการวิตกกังวลและอาการซึมเศร้า มีพิสัยของคะแนนในแต่ละส่วนได้ตั้งแต่ 0-21 คะแนน โดยแบ่งช่วงของคะแนนเป็น 3 ระดับดังนี้

0 - 7 คะแนน ถือว่าไม่มีภาวะวิตกกังวลและภาวะซึมเศร้า

8 - 10 คะแนน ถือว่ามีภาวะวิตกกังวลและภาวะซึมเศร้าแต่ยังไม่ถือเป็นความผิดปกติทางจิตเวชที่ชัดเจน

11 - 21 คะแนน ถือว่ามีภาวะวิตกกังวลและภาวะซึมเศร้าที่ถือว่าเป็นความผิดปกติทางจิตเวช

3.2 แบบประเมินความพึงพอใจจากการใช้งาน Application ICU connect to U ของญาติ ซึ่งมีทั้งหมด 3 ด้าน คือด้านข้อมูล ด้านการทำงานของระบบ และ ด้านความสวยงามในการออกแบบ จำนวน 13 ข้อ และวัดคะแนนความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบ 4 ระดับ (Rating scale) กำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจในการใช้ Line Application ดังนี้

3.3 - 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.6 - 3.2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

1.8 - 2.5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับพอใช้

1 - 1.7 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

3.3 แบบประเมินความพึงพอใจของพยาบาลต่อการให้ข้อมูลแก่ญาติผ่านโครงการพัฒนาผลลัพธ์ของระบบการให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยวิกฤตผ่าน LINE Application: ICU connect to U โดยประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูล ด้านการทำงานของระบบ ด้านความสวยงามในการออกแบบ 10 ข้อ

4. ตัวอย่างคำถาม - คำตอบ ที่พบบ่อยในหอผู้ป่วยวิกฤต

วิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาความต้องการของญาติผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยวิกฤตโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 20 คน ในช่วงวันที่ 3-5 มิ.ย. 2565 โดยใช้วิธีสำรวจทางโทรศัพท์ (Telephone survey) จากข้อมูลคำถามของญาติผู้ป่วย สามารถนำมาสรุปเป็นข้อมูลด้านต่างๆได้ ดังตารางที่ 1

หัวข้อที่สอบถาม	จำนวน (คน)
แนวทางการรักษา	14
จะได้กลับบ้านเมื่อไหร่	8
อาการของผู้ป่วย	18
ความพร้อมของเครื่องมือ	3
บุคลากรที่ดูแล	5
ช่วงเวลาที่ได้รับของฝากเยี่ยม	6

2. พัฒนา LINE Application บนระบบ Android และ IOS

3. การดำเนินโครงการ

3.1 เมื่อ Application ICU connect to U ผ่านการอนุมัติ นทท.กลุ่มที่ 1 ผู้รับผิดชอบโครงการติดต่อประสานกับทางหัวหน้าหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม 1 และ 2 โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเพื่อขออนุญาตในการดำเนินโครงการ

3.2 ชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการให้หัวหน้าหอผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่ประจำหอผู้ป่วยรับทราบ

3.3 การดำเนินการในหอผู้ป่วยวิกฤตอายุรกรรม 1 และ 2 โดยเมื่อผู้ป่วยย้ายเข้ามาในหอผู้ป่วยวิกฤต พยาบาลจะนำโครงการพัฒนาผลลัพธ์ของระบบการให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยวิกฤตผ่าน LINE Application ที่มีชื่อว่า “ICU Connect to U” มาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับญาติโดยมีการ

ประเมินผล 2 ครั้ง

ครั้งที่ 1 Day 0 ประเมินผลด้วยแบบคัดกรองอาการวิตกกังวลและอาการซึมเศร้าของผู้ป่วยในโรงพยาบาล (Hospital Anxiety and Depression Scale) โดยประเมินผลภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากผู้ป่วยย้ายเข้ามาในหอผู้ป่วยวิกฤต

ครั้งที่ 2 Day Discharge ประเมินผลด้วยแบบคัดกรองอาการวิตกกังวลและอาการซึมเศร้าของผู้ป่วยในโรงพยาบาล (Hospital Anxiety and Depression Scale) , แบบประเมินความพึงพอใจจากการใช้งาน Application ICU connect to U ของญาติ และประเมินผลความพึงพอใจของพยาบาลต่อการให้ข้อมูลแก่ญาติ ผ่านโครงการพัฒนาผลลัพธ์ของระบบการให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยวิกฤตผ่าน LINE Application

ขั้นตอนในการดำเนินโครงการดังนี้

- 3.3.1 พยาบาลนัดหมายญาติที่เป็น KEY PERSON ได้แก่ญาติสายตรง ที่ดูแลรับผิดชอบผู้ป่วยและสามารถตัดสินใจในการรักษาได้ โดยการออกตารางนัดหมายเพื่อพบญาติ 1 ครั้ง เวลา 18.00 -19.00 น.
- 3.3.2 อธิบายแนวทางการดำเนินโครงการพัฒนาผลลัพธ์ของระบบการให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยวิกฤตผ่าน LINE Application โดยจะให้ญาติเริ่มใช้งาน Application “ICU connect to U” ใน Day 0
- 3.3.3 การเซ็นใบยินยอมในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาผลลัพธ์ของระบบการให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยวิกฤตผ่าน LINE Application (Inform consent)
- 3.3.4 แนะนำการเข้าถึงโดยใช้การ Scan QR code และแนะนำการใช้ Application
- 3.3.5 เก็บข้อมูลทั่วไปของญาติได้แก่ อายุ, เพศ, ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย, การศึกษา, รายได้
- 3.3.6 กำหนดให้เป็นบริการข้อความตอบกลับอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง ในส่วนที่เป็นข้อมูลด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหอผู้ป่วย ข้อปฏิบัติในการเข้าเยี่ยม อุปกรณ์ที่ต้องเตรียมให้ผู้ป่วย อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ผู้ป่วยใช้ การเตรียมตัวเบื้องต้นเมื่อต้องย้ายออกจากหอผู้ป่วยวิกฤต และจัดให้มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วยในช่วงเวลา 19.00-20.00 น. ของทุกวัน อ้างอิงจากตัวอย่างชุดคำถาม – คำตอบ

ตัวอย่างชุดคำถาม

คำถาม	คำตอบ
อาการวันนี้เป็นอย่างไรบ้างคะ	-อาการวันนี้คงที่ ไม่มีไข้ ไม่มีหายใจหอบเหนื่อย ความดันโลหิตปกติ รับประทานอาหารทางสายยางได้ดี ขับถ่ายปกติ
จะออกจาก ICU ได้วันไหนคะ	-เมื่อผู้ป่วยอาการพ้นภาวะวิกฤต ทางแพทย์จะพิจารณาอีกทีนะคะ
ทำไมถึงยังมีปัญหา.....อยู่คะ	-ผู้ป่วยยังมีปัญหานี้อยู่เพราะว่า.....แต่ทางเราได้ให้การรักษา.....แล้วค่ะ
ผลเลือดที่เจาะไปเมื่อวานออกเริ่ยังคะ	-แนวโน้มผลเลือดอยู่ในเกณฑ์ดีค่ะ
แพทย์ที่ทำการรักษาชื่อว่าอะไร	-แพทย์.....ค่ะ
อาการวันนี้กับเมื่อวานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร	-แนวโน้มดีขึ้นค่ะ ผู้ป่วย.....
คนไข้จะตายไหมคะ	-กรณีแนวโน้มการดำเนินของโรคไปในทางที่แย่ง จะเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารเป็นทางโทรศัพท์ โดย

	แพทย์เป็นผู้แจ้งอาการ
จากประสบการณ์ของพยาบาล คิดว่าคนไข้จะรอดไหมคะ	-อาการของผู้ป่วยแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ดังนั้นพยาบาลจึงไม่สามารถระบุได้ชัดเจนนะคะ
ทำไมผู้ป่วยถึงเป็นโรค.....นี้คะ	-หากต้องการทราบรายละเอียดของการดำเนินของโรค พยาบาลจะประสานกับทีมการรักษาเพื่อนัดวันทำ Family meeting นะคะ ญาติสะดวกวัน เวลา ไหนคะ
ผู้ป่วยจะเอาท่อช่วยหายใจออกได้เมื่อไหร่คะ	อาจารย์หมอจะประเมินอาการของผู้ป่วยเป็นรายวันไปนะคะ
ผลเพาะเชื้อออกหรือยังคะ	-กรณีที่ผลออกแล้ว แจ้งผลกับญาติว่าติดเชื้ออะไร -กรณีที่ผลยังไม่ออก แจ้งกับญาติว่าต้องใช้เวลาในการเพาะเชื้อ 3 – 5 วัน
แผลกดทับที่ก้นดีขึ้นไหมคะ(กรณีผู้ป่วยมีแผลอยู่เดิม)	-แจ้งให้ญาติทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของแผล
ยาเดิมของผู้ป่วยยังต้องกินไหม	-ขณะรักษาในโรงพยาบาล ทางพยาบาลจะเป็นผู้จัดยาให้ผู้ป่วยทั้งหมด โดยใช้อาาที่เบิกจากทางโรงพยาบาล
ค่าใช้จ่ายในการรักษา	-ทางหอผู้ป่วยจะคิดค่าใช้จ่ายทุก 3 วัน ตามสิทธิการรักษาของผู้ป่วยค่ะ
หัตถการนี้คืออะไร	-อธิบายวัตถุประสงค์ของการทำหัตถการนั้น ๆ

หมายเหตุ หากแนวโน้มการดำเนินของโรคไปในทางที่แย่ง จะเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารเป็นทางโทรศัพท์



วิธีดำเนินการโครงการ

- อธิบายแนวทางการดำเนินการโครงการ
- ญาติที่เป็น Key Person เห็น inform consent
- แนะนำการใช้ Application เก็บข้อมูลทั่วไปของญาติ(เพศ, อายุ, ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย, การศึกษา)
- ญาติทำแบบคัดกรอง HAD

- ญาติทำแบบคัดกรอง HAD
- ญาติทำแบบประเมินการใช้งาน Application
- พยาบาลผู้ใช้งาน Application ทำแบบประเมิน ความพึงพอใจต่อการใช้งาน Application



วันแรกที่เข้าพบญาติ

- คำแนะนำของผู้ป่วยใน ICU
- หัตถการ/ อุปกรณ์ที่พบผู้ป่วยใน ICU
- คำถามที่พบบ่อย ซึ่งประกอบด้วย เวลาเยี่ยม ระเบียบการเข้าเยี่ยม แผนที่โรงพยาบาล เบอร์โทรศัพท์



Day 1 เริ่มใช้งาน Application

- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการทั่วไปของผู้ป่วย
- รายงานการเปลี่ยนแปลงของอาการผู้ป่วย ตลอดจนแนวทางการรักษา



วันที่จำหน่ายออกจาก ICU

- คำแนะนำการย้ายออก
- คำแนะนำเมื่อผู้ป่วยถึงแก่กรรม

ผลลัพธ์

- ความพึงพอใจของญาติต่อการได้รับข้อมูลผ่านโครงการพัฒนาผลลัพธ์ของระบบการให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยวิกฤตผ่าน LINE Application
- ความพึงพอใจของพยาบาลต่อการให้ข้อมูลแก่ญาติผ่านโครงการพัฒนาผลลัพธ์ของระบบการให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยวิกฤตผ่าน LINE Application
- ความเครียดและความวิตกกังวลของญาติหลังเข้าร่วมโครงการลดลง
- การใช้ Application ICU connect to U ของญาติผู้ป่วย

บทเรียนที่ได้

ปัญหา/ความท้าทาย

- ญาติส่วนใหญ่มีความต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับอาการของผู้ป่วย
- รูปแบบในการตอบคำถาม สามารถนำไปใช้ได้จริงอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้ป่วยมีความหลากหลายของอาการทำให้การตอบคำถามโดยใช้แนวทางจาก ชุดคำถาม-คำตอบ ของโครงการอาจมีข้อจำกัดในผู้ป่วยแต่ละราย
- กลุ่มอายุของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.7 อาจมีปัญหาด้านการมองเห็นข้อมูลภายใน LINE Application

แนวทางในการพัฒนา

- ควรเพิ่มข้อมูลด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะทางการแพทย์ที่ดูแลผู้ป่วยภายใน Application
 - จากการดำเนินโครงการพบว่า ญาติผู้ป่วยมีความพึงพอใจในแนวทางการให้ข้อมูลช่วงเวลา 19.00 - 20.00 น. แต่ญาติบางส่วนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มช่วงเวลาในการตอบคำถาม ในช่วงเช้าของแต่ละวัน
 - ควรมีการพัฒนาารูปแบบ LINE Application ในด้านข้อความ ขนาดตัวอักษร และ สี สันให้สอดคล้องกับกลุ่มอายุ 51-60 ปี
- การติดต่อกับทีมงาน Tel.99662

โครงการพัฒนาผลลัพธ์ของระบบการให้ข้อมูล แก่ญาติผู้ป่วยวิกฤตผ่าน LINE Application

ICU connect to U

'รู้ข้อมูลฉบับไว ใส่ใจทุกคน'

หออภิบาลอายุรกรรม 2 ร่วมกับ นทน. หลักสูตรการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤต วพ. รุ่นที่ 10

