

คู่มือภาษาอังกฤษในการสื่อสาร เพื่อเพิ่มคุณภาพ การบริการในห้องผ่าตัดศัลยกรรมศาสตร์-นรีเวชวิทยา



ปัญญาหมิด
คุณภาพคน คุณภาพงาน

Mahidol Quality Fair 2014

18-12-2557 ณ ศูนย์การเรียนรู้หมิด ศาลายา

บุญยง จุลนวล, ชุติพร วชิรณากร, รัตนา เพิ่มเพ็ชร

หลักการและเหตุผล

จากความก้าวหน้าของวิทยาการทางการแพทย์ ทางด้านการผ่าตัดและการส่งเสริมของภาครัฐที่กำหนดใช้แผนยุทธศาสตร์พัฒนา (Medical hub) ทำให้มีผู้ป่วยชาวต่างชาติมาใช้บริการการผ่าตัดในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ที่ผ่านมานั้นยังไม่เคยมีคู่มือเอกสารหรือสื่อใดๆ ที่ใช้ในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของพยาบาลผ่าตัดถูกจัดทำหรือเผยแพร่ไว้และพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ของห้องผ่าตัดศัลยกรรมศาสตร์-นรีเวชวิทยาที่ปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ นั้นทำได้แต่ไม่ราบรื่นเนื่องจากมีปัญหาในการสื่อสารและหากกรณีข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารนั้นเป็นไปอย่างไม่ถูกต้องครบถ้วนอาจเกิดโอกาสเกิดเสียงต่างๆตามมา จึงได้จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในห้องผ่าตัดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

1. ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติชาวต่างชาติ
2. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลผ่าตัดเกิดความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับผู้ป่วยและญาติชาวต่างชาติ

รูปแบบการปฏิบัติงาน

1. วิเคราะห์กิจกรรมพยาบาลผ่าตัด
2. รวบรวมเนื้อหาในทุกระยะของการพยาบาลผ่าตัด
3. เรียบเรียงเนื้อหาเป็นภาษาอังกฤษ
4. จัดทำเป็นข้อมูลภาษาอังกฤษ
5. นำส่งผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบ
6. จัดโครงการอบรมภาษาอังกฤษแก่บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลผ่าตัด
7. ประเมินผลและปรับปรุงเนื้อหาในแต่ละส่วน
8. สรุปผล
9. จัดทำเป็นคู่มือภาษาอังกฤษ

จุดเด่น

คู่มือนี้มีเนื้อหาที่ตรงกับแผนการพยาบาล ในทุกระยะของการผ่าตัดบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลผ่าตัดสามารถใช้ในการสื่อสารได้เองอย่างถูกต้องและรวดเร็ว



ผลการดำเนินการ

1. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลผ่าตัดนำคู่มือนี้ไปใช้ในการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติชาวต่างชาติได้จริงลดระยะเวลาในการทำงาน ผู้ป่วยปลอดภัย เกิดผลดีต่อคุณภาพการรักษาพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลเกิดความมั่นใจในการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติชาวต่างชาติ
3. เกิดความพึงพอใจทั้งตัวผู้ป่วยและญาติรวมทั้งบุคลากรของห้องผ่าตัดเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

การเผยแพร่

1. ใช้ปฏิบัติงานในทุกห้องผ่าตัดของคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดีจำนวน 9 หน่วยงาน
2. ใช้เป็นคู่มือในโครงการอบรมการพัฒนาภาษาอังกฤษของพยาบาลทุกหน่วยงานของฝ่ายการพยาบาลคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี