บริการด้วยหัวใจ (Service Mind)

หอผู้ป่วยพวงชมพู

เป้าหมาย:

ให้การดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จนทำให้ผู้ป่วยสามารถจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลได้ โดยผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจใน Service Mind ของทีม

คำสำคัญ: Service Mind

ที่มาของปัญหา:

- ญาติไม่พร้อมดูแลผู้ป่วย ต้องการส่งผู้ป่วยไปอยู่ Homecare เอกชน
- ผู้ป่วยไม่ต้องการไปอยู่ Homecare เอกชน แต่อยากไปอยู่บ้านกับลูกชาย

สรุปเรื่องเล่าโดยย่อ:

รับใหม่ ณ ตึกพวงชมพู ผู้ป่วยจิตเวชสูงอายุนำส่งโดยเจ้าหน้าที่ Homecare เอกชน ประวัติครอบครัวผู้ป่วยมีบุตรชาย 1 คน ด้วยภาระหน้าที่การงานของบุตรชายจึงไม่สามารถดูแลมารดาได้ด้วยตนเอง ผู้ป่วยจึงอยู่ในความดูแลของ Homecare เอกชน การรับไว้ในโรงพยาบาลครั้งนี้เป็นครั้งแรก หลังจากได้รับการรักษาจนอาการทางจิตทุเลา และทราบว่าแพทย์ให้กลับบ้านได้ ผู้ป่วยเริ่มมีพฤติกรรมก้าวร้าว ด่าทอ ตวาด ตะคอก ต่อต้าน การดูแลจากเจ้าหน้าที่ ทั้งวาจาและการกระทำ ด้วยเหตุผลที่ไม่อยากไปอยู่ Homecare ผู้ป่วยพูดว่า “ฉันไม่ไป Homecare ฉันจะกลับบ้านไปอยู่กับลูกชาย” พยาบาลจึงวางแผนจำหน่ายด้วยการนัดหมายพูดคุยกับลูกชายถึงความพร้อมของปัญหาและอุปสรรคหลังจำหน่าย ในขณะเดียวกันพยาบาลได้สร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ มีการให้ข้อมูลความจำเป็น ความห่วงใย และความเป็นไปได้ของการใช้ชีวิตหลังจำหน่าย ผู้ป่วยยอมรับมากขึ้นและยอมไปอยู่ในความดูแลของ Homecare เอกชน โดยมีบุตรชายไปเยี่ยมเป็นระยะๆ

การขยายผลนำไปใช้

นำเทคนิคต่าง ๆ ของ Service Mind ไปใช้กับผู้ป่วยและญาติทุกคนได้

- Smile : ยิ้มเข้าไว้
- Rapidness : รวดเร็ว
- Impression : สร้างความประทับใจ
- Endurance : ความอดทน
- Insist : ยืนหยัด
- Devote : อุทิศตน
- Enthusiasm : กระตือรือร้น
- Value : มองเห็นคุณค่า
- Courteous : สุขภาพ
- Mindful : ความตั้งใจ
- Necessitate : สำคัญ

กิจกรรมการแก้ปัญหา/ นำไปพัฒนา:

ทีมวางแผนการดูแลและร่วมกันแก้ไขปัญหา โดยยึดหลักการให้บริการด้วยหัวใจ Service Mind

บทเรียนที่ได้รับ: การดูแลผู้ป่วยจิตเวชมีความยุ่งยากซับซ้อนผู้ดูแลต้องมีทักษะเชิงวิชาชีพร่วมกับการดูแลด้วยหัวใจ (Service Mind)

ผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น: ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ดี เมื่ออาการทางจิตสงบ มีการวางแผนการจำหน่ายร่วมกับทีมพยาบาล ญาติ และเจ้าหน้าที่ Homecare เอกชน จนสามารถจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลได้

มหกรรมคุณภาพ ประจำปี 2568
ภายใต้แนวคิด “สุขภาพจิตเขตเมือง”

นางสุภาภรณ์ มาตรพลากร หอผู้ป่วยพวงชมพู