

# ต่างภาษา

ไม่ใช่ปัญหาของเรา!!!



ผลงานมหกรรมคุณภาพ (CQI) สถาบันมะเร็งแห่งชาติ ประจำปี2561

Patient Screening

- |                          |                         |               |
|--------------------------|-------------------------|---------------|
| 1.พว.พรรณทิพา บุญส่ง     | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ   | ด้านการพยาบาล |
| 2.พว.อัจฉราวดี คุณดีสุข  | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ |               |
| 3.พว.กัลยา จันทร         | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ |               |
| 4.พว.อภิสิทธิ์ วงศ์มหา   | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ |               |
| 5.คุณธวัชรัตน์ นาคา      | พยาบาลเทคนิคชำนาญงาน    |               |
| 6.คุณสุวิจักขณ์ ใฝ่ใจ    | นักจัดการงานทั่วไป      |               |
| 7.คุณรุจิภาส โรหิตเสถียร | พนักงานวิทยาศาสตร์      |               |
| 8.คุณอรทัย ตุ่มสุทธิ     | พนักงานช่วยคนไข้        |               |
| 9.คุณนิมิตร ตุ่มสุทธิ    | พนักงานช่วยคนไข้        |               |

สมาชิกทีม



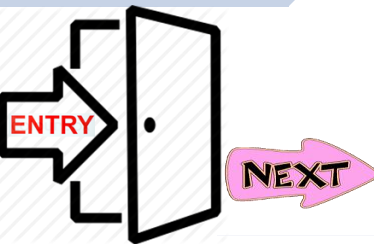
งานพยาบาลคัดกรองและสังเกตอาการ กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก  
 กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล สถาบันมะเร็งแห่งชาติ



สวัสดีค่ะ/ครับ



Patient Screening



## Goal : Safety & Quality of Patient care

**เข็มมุ่ง** สำคัญของการบริการซึ่งงานการพยาบาลคัดกรองและสังเกตอาการ  
 กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอกนั้น มีหน้าที่หลักในการให้บริการผู้ป่วยทุก  
 ประเภทที่มารับบริการที่งานผู้ป่วยนอก ซึ่งมีผู้มารับบริการหลากหลายประเภท  
 และมีจำนวนมากทั้งผู้ป่วยใหม่ ผู้ป่วยเก่า ญาติผู้ป่วย และผู้รับบริการประชาชน  
 ทั่วไป ประเมินคัดแยกจัดระดับความเร่งด่วนในการให้บริการ  
คัดกรองจำแนกประเภทผู้ป่วย ตามภาวะสุขภาพ ความเจ็บป่วย เพื่อส่งเข้ารับ  
บริการในคลินิกตรงตามปัญหา เฉพาะทางด้านโรคมาเร็งทุกระบบ

Patient Screening



# ตั้งนั้น!!!

## “ การสื่อสารจึงมีความสำคัญมั๊ยตามใจดู??

ในการคัดกรองผู้ป่วยและการให้บริการทางการแพทย์.

## สวัสดี Hello ชัวสะอาดย!



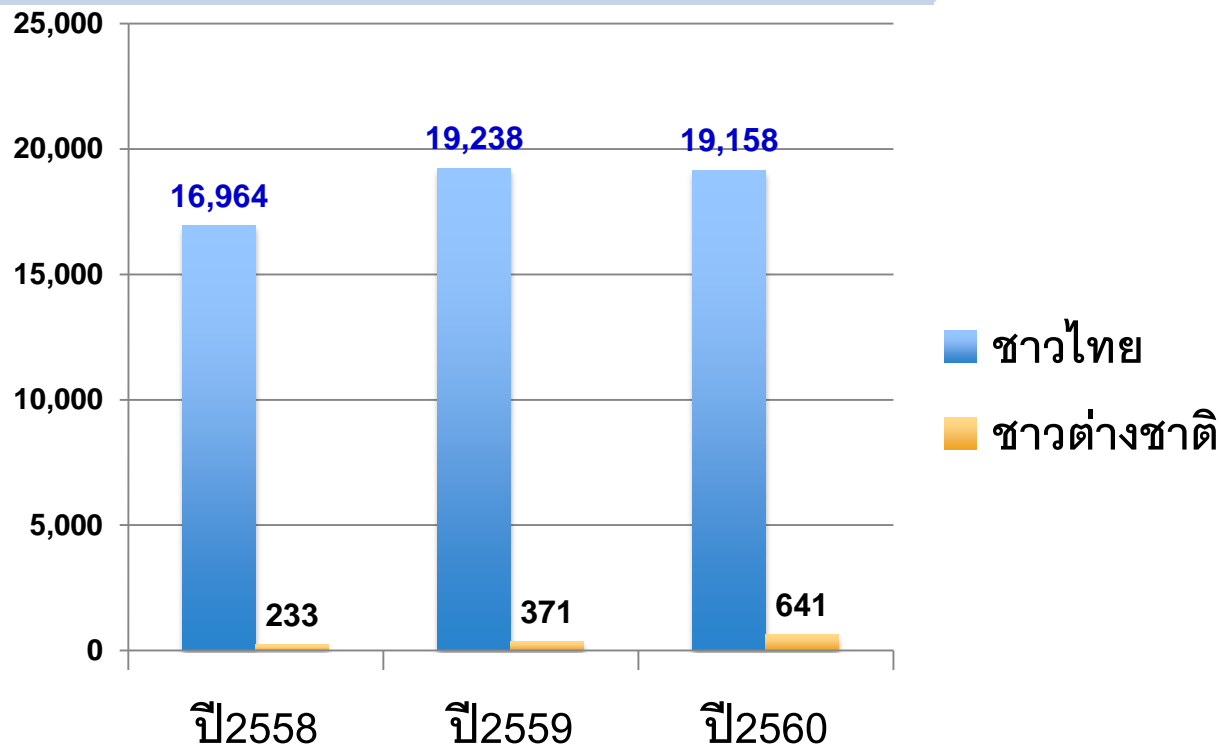
Patient Screening

# BUT... We all have problems



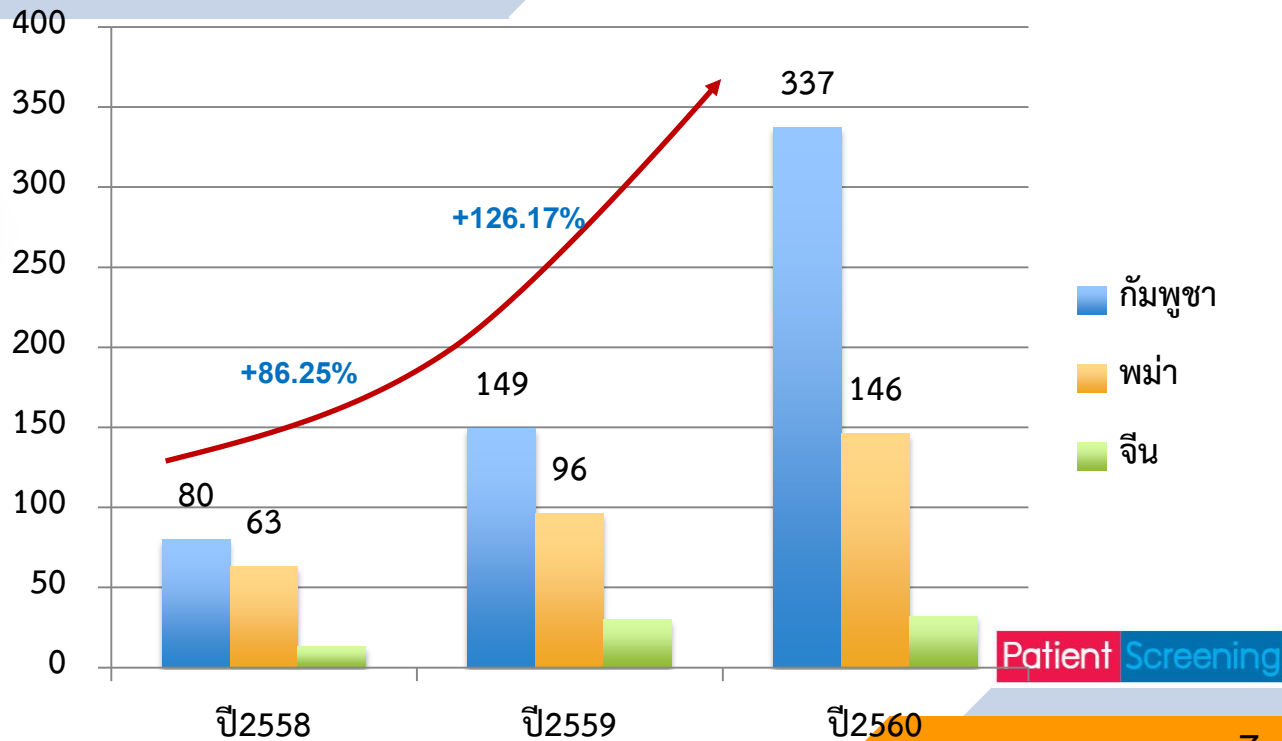
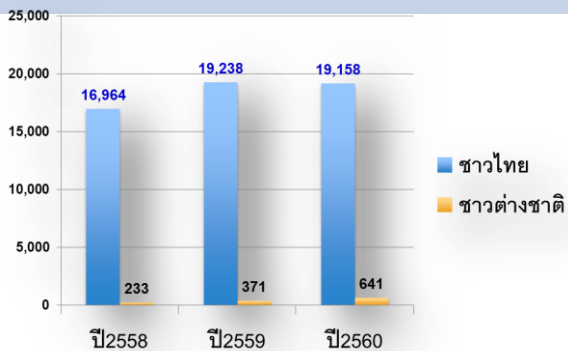


## สถิติผู้รับบริการหน่วยงานคัดกรองผู้ป่วยนอก ปี2558-2560





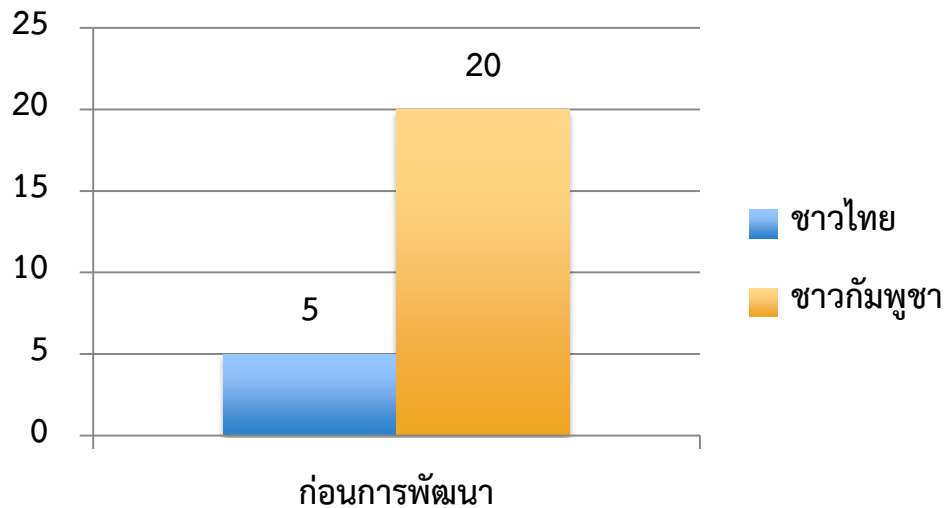
# สถิติผู้รับบริการหน่วยงานคัดกรองผู้ป่วยนอกชาวต่างชาติ ปี2558-2560



Patient Screening

# Problems : ระยะเวลาให้บริการยาวนาน

ระยะเวลาเฉลี่ย(นาที)ในการให้บริการผู้รับบริการชาวไทยเปรียบเทียบกับชาวกัมพูชา ในช่วงก่อนการพัฒนา



Patient Screening



ปัญหาที่รุมเร้า...พวกเราเอาอยู่  
กับแนวคิด.....3P.

# Process

# Purpose

# Problems

# Performance



# Process





# คำสำคัญ

Patient  
Screening

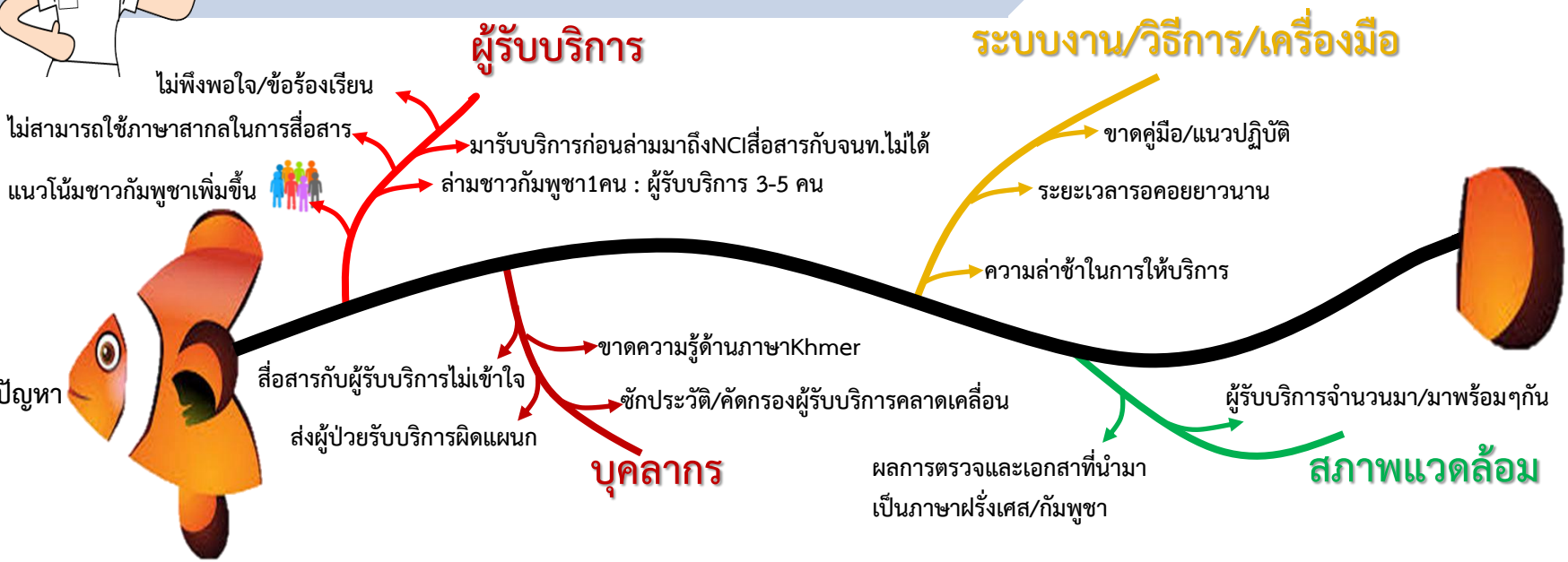
Communication

Word Cards

Patient Screening



# วิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุร่วมกัน **Problems**



เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์ประจำหน่วยงานสามารถสื่อสารกับชาวกัมพูชาได้

เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์ประจำหน่วยงานมีความรู้ด้านภาษาKhmer

เพื่อลดระยะเวลาให้บริการในชาวกัมพูชา

เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์และผู้รับบริการพึงพอใจ

เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร

1. อัตราการเกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร

=0

2. ร้อยละของบุคลากรผ่านการอบรมภาษาKhmer

$\geq 50\%$

3. ระยะเวลาให้บริการในผู้ป่วยชาวกำพูชา

$\leq 10$  นาที

4. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้เครื่องมือ

$\geq 80\%$

5. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้เครื่องมือ

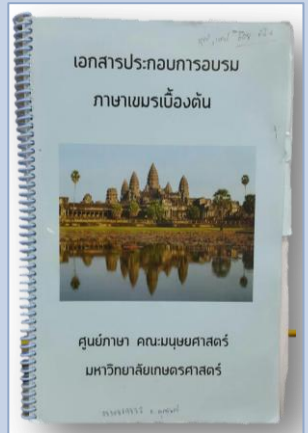
$\geq 80\%$

## แผนงานดำเนินการพัฒนา

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ							
		ปีงบประมาณ 2560			ปีงบประมาณ 2561				
		ก.ค.60	ส.ค.60	ก.ย.60	ต.ค.60	พ.ย.60	ธ.ค.60	ม.ค.61	ก.พ.61
1	ประชุมปรึกษาหารือเพื่อกำหนดวิธีการดำเนินการพัฒนา	←→							
2	วางแผนการดำเนินงานวิเคราะห์ปัญหาค้นหาสาเหตุของปัญหา	←→			←→→→				
3	จัดหาเครื่องมือเพื่อใช้ในการสื่อสารรวบรวมคำถาม คำที่สำคัญที่ใช้ในการคัดกรองผู้ป่วยเป็นภาษาไทย		←→		←→→→				
4	ประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เครื่องมือ			←→					
5	ดำเนินงานตามแผนงานโครงการและพัฒนาต่อเนื่อง				←→→→				
6	ประเมินผลและพัฒนาต่อเนื่อง				←→→→				
7	สรุปผลการดำเนินงาน							←→	



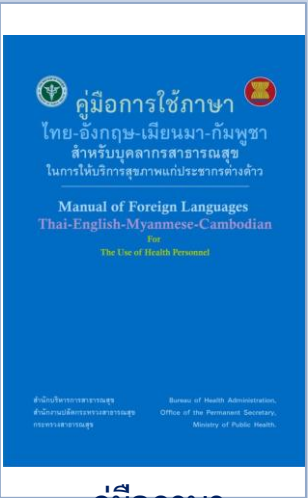
Patient Screening



เอกสารประกอบการอบรม  
ภาษาเขมรเบื้องต้น

ศูนย์ภาษา คณะมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

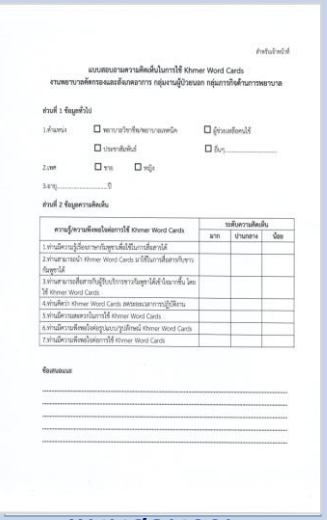
**บุคลากรอบรมภาษา  
เอกสารภาษากัมพูชา**



**คู่มือการใช้ภาษา**  
ไทย-อังกฤษ-เมียนมา-กัมพูชา  
สำหรับบุคลากรสาธารณสุข  
ในการให้บริการสุขภาพแก่ประชากรต่างต่าง

Manual of Foreign Languages  
Thai-English-Myanmese-Cambodian  
for  
The Use of Health Personnel

**คู่มือภาษา  
สำเร็จรูป**



แบบสอบถามความคิดเห็นในกรณี Thai Word Cards  
จากบุคลากรที่ประเมินผลโครงการ กลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข

ชื่อผู้รับบริการ

1. เพศชาย  เพศชาย/เพศชายคาดคิด  ผู้ดูแลโดยผู้  
 ประเภทอื่น  อื่นๆ \_\_\_\_\_

2. นศ  รพ.  อื่นๆ \_\_\_\_\_

3. อายุ \_\_\_\_\_ ปี

ชื่อผู้ 2 ที่ดูแลผู้รับบริการ

รายชื่อผู้ดูแลผู้รับบริการ Thai Word Cards	ชื่อผู้ดูแลผู้รับบริการ	นศ	รพ	อ
1. เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำเอกสาร/ผู้ดูแล				
2. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 3. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 4. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 5. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 6. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 7. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 8. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 9. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 10. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards				

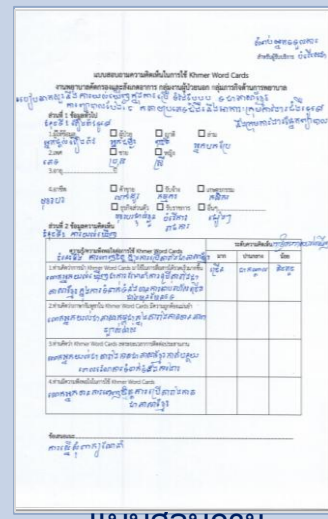
ข้อมูลอื่น

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**แบบสอบถาม  
ความคิดเห็นบุคลากร**



แบบสอบถามความคิดเห็นในกรณี Thai Word Cards  
จากบุคลากรที่ประเมินผลโครงการ กลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข

ชื่อผู้รับบริการ

1. เพศชาย  เพศชาย/เพศชายคาดคิด  ผู้ดูแลโดยผู้  
 ประเภทอื่น  อื่นๆ \_\_\_\_\_

2. นศ  รพ.  อื่นๆ \_\_\_\_\_

3. อายุ \_\_\_\_\_ ปี

ชื่อผู้ 2 ที่ดูแลผู้รับบริการ

รายชื่อผู้ดูแลผู้รับบริการ Thai Word Cards	ชื่อผู้ดูแลผู้รับบริการ	นศ	รพ	อ
1. เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำเอกสาร/ผู้ดูแล				
2. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 3. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 4. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 5. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 6. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 7. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 8. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 9. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards 10. ภาคนาฬิกา Thai Word Cards				

ข้อมูลอื่น

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**แบบสอบถาม  
ความคิดเห็นผู้รับบริการ**



**จับเวลา  
การให้บริการ**



# Process # 1

## กิจกรรมการพัฒนา

### ระยะ 1

- 🔴 ส่งบุคลากรอบรมภาษากัมพูชา
- 🔴 สืบค้นคำแปลภาษากัมพูชา สอบถามจากเจ้าของภาษา
- 🔴 รวบรวมคำถาม คำที่สำคัญที่ใช้ในการคัดกรองผู้ป่วยเป็นภาษาไทย

**ประเมินผล**

**นำไปใช้งาน**

Patient Screening

# Performance # 1

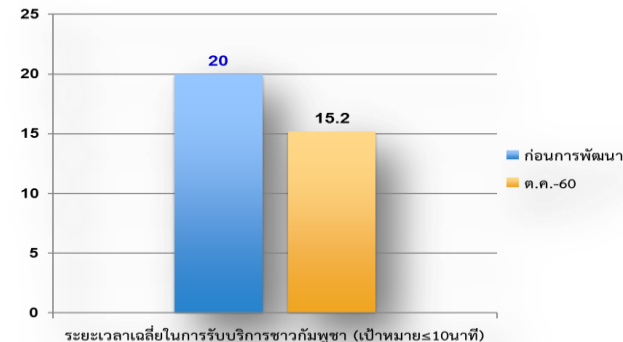
## การประเมินผลการพัฒนา\_ระยะ1

ที่	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนพัฒนา	ต.ค.60
1	อัตราการเกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร	0	2	1
2	ร้อยละของบุคลากรผ่านการอบรมภาษาKhmer	≥50%	0	11% (n=9)
3	ระยะเวลาให้บริการในผู้ป่วยชาวกัมพูชา	≤10 นาที	20	15.2
4	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้เครื่องมือ	≥80%	N/A	33.3%
5	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้เครื่องมือ	≥80%	N/A	60%

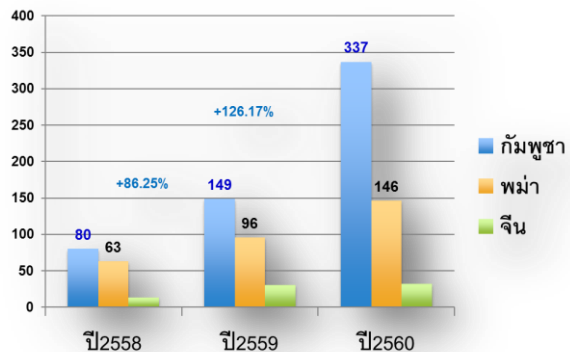
### จากการทบทวนพบว่า :

ในระยะ1 การใช้คู่มือสำเร็จรูป ยังพบความคลาดเคลื่อน ใช้เวลาในการค้นหาคำที่ต้องการนาน ยุ่งยาก ระยะเวลาให้บริการ>15 นาที ผู้รับบริการชาวกัมพูชาไม่เข้าใจที่เราต้องการสื่อสาร รวมถึงผู้รับบริการรายถัดไปต้องคอยนานและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการใช้เวลาค่อนข้างมากในการให้บริการ

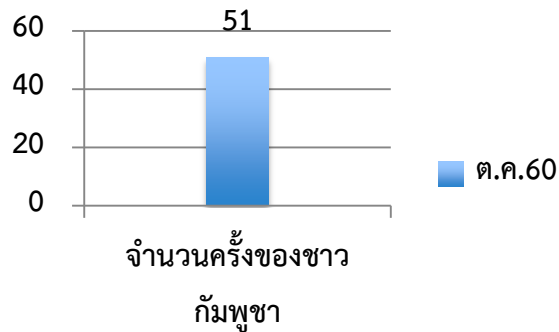
แผนภูมิแสดงระยะเวลาให้บริการในผู้ป่วยชาวกัมพูชา เปรียบเทียบก่อนการพัฒนากับหลังการพัฒนาระยะ #1



ผู้รับบริการหน่วยงานคัดกรองผู้ป่วยนอกชาวกัมพูชา ปี2558-2560



จำนวนครั้งของชาวกัมพูชาที่มีบริการ หน่วยงานคัดกรองผู้ป่วยนอกเดือนต.ค.60





# Performance # 2

## การประเมินผลการพัฒนา\_ระยะ2

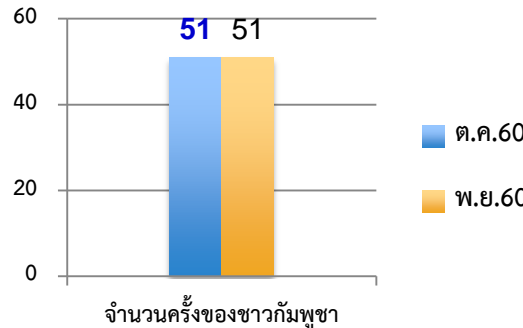
ที่	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนพัฒนา	ต.ค.60	พ.ย.60
1	อัตราการเกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร	0	2	1	0
2	ร้อยละของบุคลากรผ่านการอบรมภาษาKhmer	≥50%	0	11% (n=9)	11% (n=9)
3	ระยะเวลาให้บริการในผู้ป่วยชาวกัมพูชา	≤10 นาที	20	15.2	13.7
4	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้เครื่องมือ	≥80%	N/A	50%	52.3%
5	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้เครื่องมือ	≥80%	N/A	60%	62%

### จากการทบทวนพบว่า :

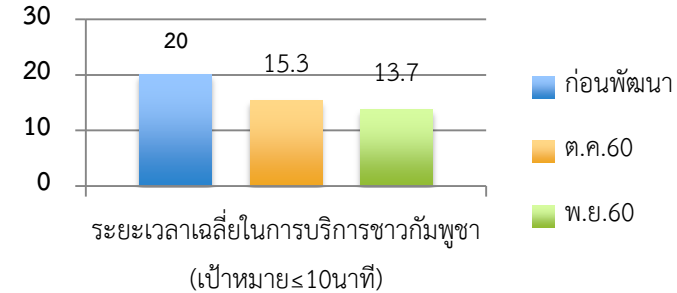
ในระยะ2

1. บัตรคำที่ทำเป็นคำ ๆ ใช้นั้นไม่ชัดเจน ผู้รับบริการยังไม่ค่อยเข้าใจ
2. ยังมีความยุ่งยากในการค้นหาคำ
3. ไม่เรียงตามลำดับการซักประวัติ
4. ไม่เป็นรูปเล่มไม่เป็นระเบียบ

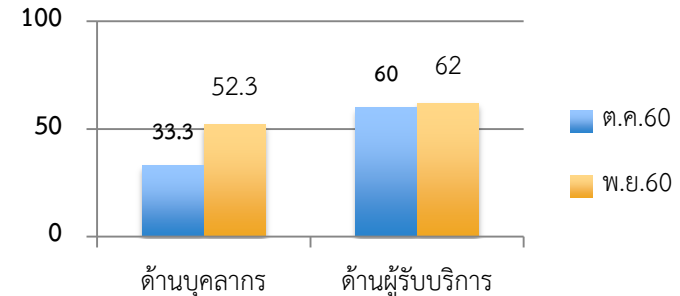
จำนวนครั้งของชาวกัมพูชาที่มารับบริการ  
หน่วยงานคัดกรองผู้ป่วยนอกเดือนต.ค.-พ.ย.60



แผนภูมิแสดงระยะเวลาให้บริการในผู้ป่วยชาวกัมพูชา  
เปรียบเทียบก่อนการพัฒนากับหลังการพัฒนาระยะ #2



แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรและผู้รับบริการ  
เปรียบเทียบก่อนการพัฒนากับหลังการพัฒนาระยะ #2



# Process # 3

## กิจกรรมการพัฒนา

### ระยะ3

- 🔴 สืบค้นคำแปลภาษากัมพูชา สอบถามจากเจ้าของภาษา
- 🔴 รวบรวมคำถาม คำที่สำคัญที่ใช้ในการคัดกรองผู้ป่วยเป็นภาษาไทย
- 🔴 จัดทำบัตรคำภาษากัมพูชา ( Word Cards) เป็นหมวดหมู่
- 🔴 จัดทำเป็นหมวดหมู่รูปแบบแฟ้มพร้อมใช้งาน

**ประเมินผล**

**นำไปใช้งาน**

ชื่อ	ภาษาไทย	ภาษาไทย	ภาษาไทย	ชื่อย่อ	ภาษาไทย	ชื่อย่อ
ชื่อ	ชื่อ	ชื่อ	ชื่อ	ชื่อ	ชื่อ	ชื่อ
นามสกุล	นามสกุล	นามสกุล	นามสกุล	นามสกุล	นามสกุล	นามสกุล
อายุ	อายุ	อายุ	อายุ	อายุ	อายุ	อายุ
วันเดือนปีเกิด	วัน/เดือน/ปีเกิด	วัน/เดือน/ปีเกิด	วัน/เดือน/ปีเกิด	วัน/เดือน/ปีเกิด	วัน/เดือน/ปีเกิด	วัน/เดือน/ปีเกิด
อาชีพ	อาชีพ	อาชีพ	อาชีพ	อาชีพ	อาชีพ	อาชีพ
ภูมิลำเนา	ภูมิลำเนา	ภูมิลำเนา	ภูมิลำเนา	ภูมิลำเนา	ภูมิลำเนา	ภูมิลำเนา

**มีอาการอย่างไร?**  
**เรื้อรังหรือไม่?**

**Patient screening**  
บัตรคำภาษากัมพูชา  
จากหน่วยงานคัดกรองระดับเขตสุขภาพ

**Patient Screening**

# Performance # 3

## การประเมินผลการพัฒนา\_ระยะ3

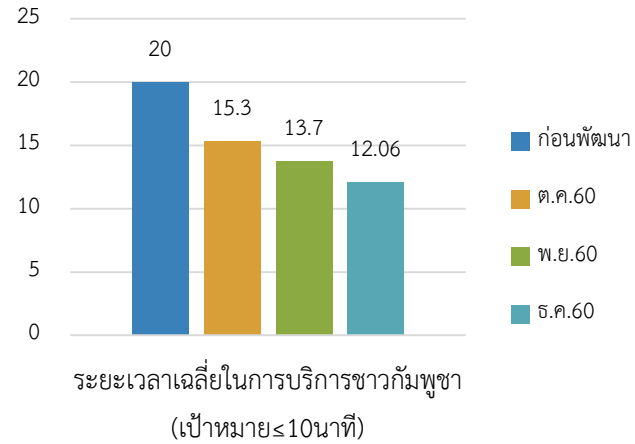
ที่	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนพัฒนา	ต.ค.60	พ.ย.60	ธ.ค.60
1	อัตราการเกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร	0	2	1	0	0
2	ร้อยละของบุคลากรผ่านการอบรมภาษาKhmer	50%	0	11% (n=9)	11% (n=9)	11% (n=9)
3	ระยะเวลาให้บริการในผู้ป่วยชาวกัมพูชา	≤10 นาที	20	15.2	13.7	12.06
4	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้เครื่องมือ	80%	N/A	33.3%	60%	70%
5	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้เครื่องมือ	80%	N/A	60%	62%	73.3%

### จากการทบทวนพบว่า :

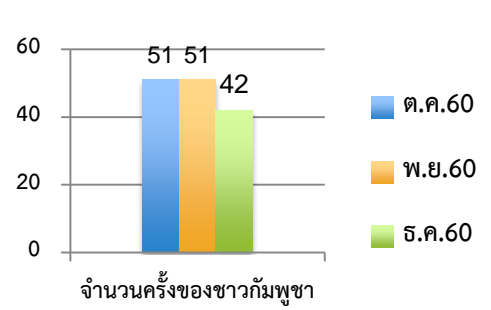
ในระยะ3

1. คืบหน้ายิ่งขึ้น
2. มองเห็นภาพไม่ชัดเจนตัวอักษรคำอ่านเล็กน้อย
3. คำถามยังมีไม่ครบถ้วน
4. ผู้รับบริการตอบคำถามแล้วเจ้าหน้าที่ไม่สามารถทราบคำตอบที่ถูกต้อง

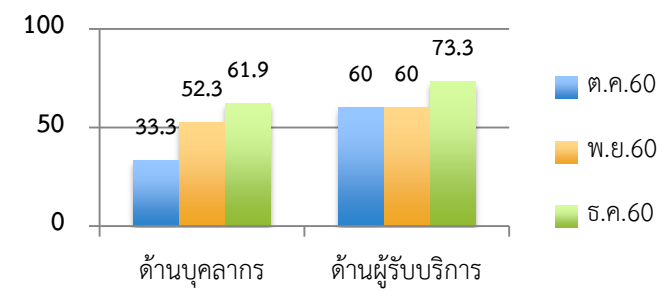
แผนภูมิแสดงระยะเวลาให้บริการในผู้ป่วยชาวกัมพูชา  
เปรียบเทียบก่อนการพัฒนา กับ หลังการพัฒนา ระยะ #3



จำนวนครั้งของชาวกัมพูชาที่มารับบริการ  
หน่วยงานคัดกรองผู้ป่วยนอกเดือน ต.ค.-ธ.ค.60



แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรและผู้รับบริการ  
เปรียบเทียบก่อนการพัฒนา กับ หลังการพัฒนา ระยะ #3



Patient Screening

# Process # 4

## กิจกรรมการพัฒนา

### ระยะ 4

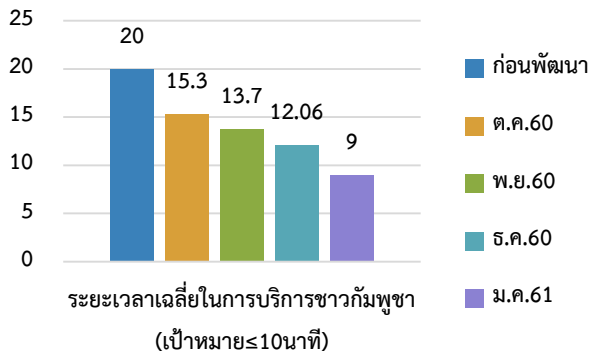
- 🔴 สืบค้นคำแปลภาษากัมพูชา สอบถามจากเจ้าของภาษา
- 🔴 รวบรวมคำถาม คำที่สำคัญที่ใช้ในการคัดกรองผู้ป่วย เป็นภาษาไทย
- 🔴 จัดทำบัตรคำภาษากัมพูชา ( Word Cards) เป็นหมวดหมู่
- 🔴 จัดทำเป็นหมวดหมู่รูปแบบแฟ้มพร้อมใช้งาน
- 🔴 จัดทำเป็นหมวดหมู่ขอวิญยะ
- 🔴 จัดทำเป็นหมวดหมู่ของหน่วยงานต่างๆที่มารับบริการ



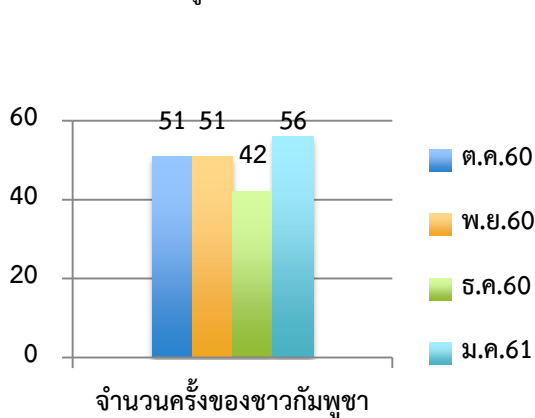
Patient Screening

ที่	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนพัฒนา	ต.ค.60	พ.ย.60	ธ.ค.60	ม.ค.61
1	อัตราการเกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร	0	2	1	0	0	0
2	ร้อยละของบุคลากรผ่านการอบรมภาษาKhmer	50%	0	11% (n=9)	11% (n=9)	11% (n=9)	11% (n=9)
3	ระยะเวลาให้บริการในผู้ป่วยชาวกัมพูชา	≤10 นาที	20	15.2	13.7	12.06	9
4	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้เครื่องมือ	80%	N/A	33.3%	52.3%	61.9%	90.4%
5	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้เครื่องมือ	80%	N/A	60.0%	62.0%	73.3%	91.1%

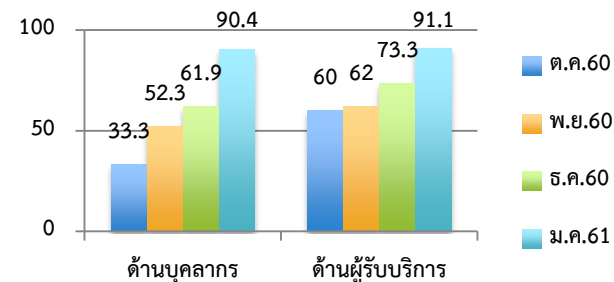
แผนภูมิแสดงระยะเวลาให้บริการในผู้ป่วยชาวกัมพูชา  
 เปรียบเทียบก่อนการพัฒนา กับ หลังการพัฒนา ระยะ #3



จำนวนครั้งของชาวกัมพูชาที่มารับบริการ  
 หน่วยงานคัดกรองผู้ป่วยนอกเดือน ต.ค.-ธ.ค. 60 และ ม.ค. 61



แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรและผู้รับบริการ  
 เปรียบเทียบก่อนการพัฒนา กับ หลังการพัฒนา ระยะ #3





## จากการทบทวนพบว่า

ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารและความล่าช้าในการให้บริการสำหรับชาวกัมพูชา เป็นอุปสรรคสำคัญในการให้บริการ

ซึ่งปัญหาต่าง ๆ นั้นผ่านการวิเคราะห์และทบทวนแล้วนั้น

ทางทีมพยาบาลคัดกรองและสังเกตอาการ ได้พัฒนารูปแบบเครื่องมือที่ช่วยในการสื่อสารกับชาวกัมพูชา โดยใช้บัตรคำภาษากัมพูชา (Khmer Word Cards )

**ลด** ปัญหาความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารกับผู้มารับบริการชาวกัมพูชา

**เพิ่ม** ความสะดวกรวดเร็วในการคัดกรองผู้ป่วยชาวกัมพูชามากขึ้น

สามารถสื่อสารกับผู้ป่วย ญาติ ล่าม หรือผู้ดูแลผู้ป่วยอีกด้วย

ผู้รับบริการชาวกัมพูชามีความพึงพอใจในบริการของหน่วยงาน

สำหรับทีมพยาบาลสามารถสื่อสารคัดกรองผู้ป่วยและดูแลผู้ป่วยในเบื้องต้นได้ถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น



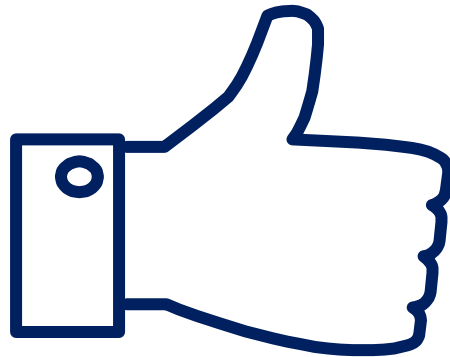
การให้บริการด้วย  
ความรวดเร็ว  
(Timely Service)

การให้บริการที่  
เสมอภาคกัน  
(Equitable  
Service)



Patient Screening





*Thank You For Your Attention*

