

การจัดการความรู้ (KM)

กลุ่มการสอน 3 การพยาบาลมารดาทารกและการผดุงครรภ์

เรื่อง

การพัฒนานวัตกรรมวิชาการพยาบาลมารดาและทารก
เพื่อการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์
ในวิชาปฏิบัติการพยาบาลมารดาทารก และการผดุงครรภ์ 2

วิทยาลัยพยาบาล บรมราชชนนี พะเยา

โครงการประกวดแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices)

ชื่อเรื่อง การพัฒนานวัตกรรมการพยาบาลมารดาและทารก เพื่อการบริการสุขภาพด้วยหัวใจ
ความเป็นมนุษย์ ในวิชาปฏิบัติการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ 2

ชื่อกลุ่ม วิชาการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ (กลุ่มการสอน 3)

บทสรุปผู้บริหาร

กลุ่มการสอนการพยาบาลมารดาทารก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา ได้พัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาให้นักศึกษามีทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด เพื่อมุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ มีพฤติกรรมการสะท้อนคิดในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้ผู้เรียนนำผลจากการสะท้อนคิดวางแผนพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติการพยาบาล โดยมีเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 5 หน่วยการเรียนรู้ (สุภาภรณ์ อุดมลักษณ์, 2559)และการใช้กระบวนการสะท้อนคิดด้วยเทคนิคระกร้า 3 ใบในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในการฝึกภาคปฏิบัติการพยาบาลมารดาทารกและการผดุงครรภ์ 1 จำนวน 113 คน ตั้งแต่ 10 สิงหาคม – 30 พฤศจิกายน 2560

ผลการดำเนินการพบว่า นักศึกษามีทักษะในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในภาพรวม อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.47,SD= 0.52) โดยด้านจิตอาสา การส่งเสริมการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ด้านการยอมรับความเป็นบุคคล อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.67 ,4.56, 4.55 , SD= 0.52,0.47,0.52,0.52) และในด้านสมรรถนะเชิงวิชาชีพ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.13,SD= 0.55)

ด้านพฤติกรรมการสะท้อนคิดของนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมการสะท้อนคิดหลังฝึกภาคปฏิบัติ อยู่ในระดับมากกว่า ก่อนฝึกภาคปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบพฤติกรรมการสะท้อนคิดก่อนฝึกภาคปฏิบัติ อยู่ในระดับพอใช้ ดี (ค่าเฉลี่ย 2.20,SD= 0.64) และหลังการฝึกภาคปฏิบัติ อยู่ในระดับดี ดี (ค่าเฉลี่ย 3.38 SD= 0.55)

ผลการศึกษาค้นคว้านี้ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ด้วยกระบวนการสะท้อนคิด เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่จะทำให้นักศึกษาพยาบาลได้เรียนรู้และใช้การสะท้อนคิดอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

โครงการสำหรับการต่อยอดที่ดำเนินการ ได้ส่งเสริมให้นักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 4 ได้นำความรู้ของการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ การพัฒนาการสะท้อนคิดและการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ มาพัฒนานวัตกรรมการบริการสุขภาพแก่มารดาและทารก ในวิชาปฏิบัติการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ 2 โดยวัตถุประสงค์ของการพัฒนานวัตกรรมการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการลดการเปิดเผยผู้รับบริการ และคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพและเน้นให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล

กระบวนการ/วิธีการดำเนินการในอดีต

1. ผลงาน การพัฒนาทักษะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยกระบวนการสะท้อนคิด

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. ผู้เรียนมีทักษะในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์
- 2.2. ผู้เรียนมีพฤติกรรมการสะท้อนในการปฏิบัติงาน
- 2.3. ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติการพยาบาล

3. แนวทางการดำเนินงาน

ดำเนินการเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีทักษะในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มวิชา มีแนวทางการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้น 1 การบ่งชี้ความรู้ ระบุปัญหาและความสำคัญ

การสอนการพยาบาลมารดาทารก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีพะเยา นโยบายการปฏิรูประบบสุขภาพ มุ่งพัฒนาการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ซึ่งในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษาสำหรับบุคลากรด้านสุขภาพในศตวรรษที่ 21 (2557-2561) เน้นจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และเข้าใจทุกข์ของผู้ป่วย(วณิชา ชื่นก่องแก้วและคณะ,2557) นอกจากนี้วิชาชีพพยาบาล: เกี่ยวข้องกับชีวิต ความทุกข์ ความเจ็บป่วย และเป็นบริการด้านมนุษยธรรมและวิชาชีพ

จากสภาพปัญหาในปัจจุบัน พบการฟ้องร้องของการให้บริการด้านสุขภาพจำนวนมากขึ้น ปัญหาเนื่องจากความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการสุขภาพ ส่งผลให้มีการสื่อสาร ลงข่าวเผยแพร่ต่อสังคมและสาธารณชนเกี่ยวกับให้บริการสุขภาพที่ไม่พึงประสงค์มีมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่ออันตรายของประชาชนผู้รับบริการและเกิดผลเสียต่อวิชาชีพเป็นอย่างมาก

ดังนั้นในด้านการศึกษาพยาบาลที่จะผลิตพยาบาลเพื่อกลับคืนสู่สังคม จำเป็นต้อง พัฒนาทักษะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ให้บริการมีคุณภาพ เป็นมิตร ด้วยความรัก เมตตา ใส่ใจ เข้าใจและรับฟัง กลุ่มการสอนการพยาบาลมารดาทารก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ได้พัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาให้นักศึกษามีทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด เพื่อมุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีคุณภาพต่อไป

ขั้น 2 การสร้างและการแสวงหาความรู้

- 1) ศึกษาจากแนวคิดการพัฒนาทักษะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยกระบวนการสะท้อนคิด (สุภาพรณ์ อุตมลักษณ์ , 2559)
- 2) การสะท้อนคิด : กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ เชิงสร้างสรรค์ด้วยกระดาษ 3 ใบ (มกราพันธ์ จุฑะรสก และ อณิษฐา จุฑะรสก, 2559)

ขั้น 3 การดำเนินการ

1. เตรียมนักศึกษา โดยใช้หน่วยการเรียน 5 หน่วยการเรียน คือ หน่วยการเรียนที่ 1 เตรียมนักศึกษา รู้ใจเขา ใจเรา เพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

1).ตระหนักรู้ต่อตนเอง

2). เข้าใจตนเอง

3). พัฒนาการฟังอย่างลึกซึ้ง

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เตรียมนักศึกษา เปิดใจ ไม่ตัดสิน เรา เพื่อให้ให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

1). ไม่อคติ

2). เข้าใจมุมมองที่แตกต่างของบุคคล

3). ไม่ตัดสิน แขนวลอยความคิด

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เตรียมนักศึกษา เข้าใจทุกข์ของผู้ป่วยอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้ให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

1) เข้าใจสถานภาพเพื่อการเยียวยา เข้าใจทุกข์ของผู้ป่วยอย่างลึกซึ้ง

2) สร้างความรู้สึกไว้วางใจ ความรู้สึกปลอดภัย ใช้หัวใจในการดูแล

3) ตระหนักต่อบริบท/วิถีชีวิตในการดูแล

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เตรียมนักศึกษา เรียนรู้จากต้นแบบ เพื่อให้ให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

1). สะท้อนคิดจากแบบอย่างในการให้บริการที่ดี

2) เชื่อมโยงประสบการณ์และตระหนักต่อการสร้างคุณค่า

3). เกิดค่านิยมทางบวก

หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เตรียมนักศึกษา เรียนรู้จากชีวิตจริง วิถีสุขภาพ เพื่อให้ให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

1). เข้าใจชีวิตจริง เข้าใจภาวะสุขภาพ เข้าใจความแตกต่างของคนและชุมชน

2). เข้าใจ รับรู้ถึงทุกข์ของผู้ป่วยที่แท้จริง

3). เกิดพฤติกรรมการดูแลสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

2. ดำเนินการพัฒนาทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด โดยใช้แนวคิดตะกร้า 3 ใบ คือให้นักศึกษาสะท้อนคิด โดยใช้คำถาม 3 คำถาม ดังนี้

1). รู้สึกอย่างไรต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2). ได้เรียนรู้อะไร

3). เมื่อพบสถานการณ์เช่นนี้อีก จะทำให้ดีกว่าเดิมได้อย่างไร/นำไปใช้ได้อย่างไร

3. นำไปใช้ในการฝึกภาคปฏิบัติ (กับนักศึกษาแต่ละกลุ่มอาจารย์ต่อนักศึกษา ไม่เกิน 1 : 8)

1) ปฐมนิเทศประเด็นการสะท้อนคิด เพื่อพัฒนาทักษะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ พร้อมแจกแบบบันทึกการสะท้อนคิด และกำหนดวัน เวลา แลกเปลี่ยนเรียนรู้

2) นักศึกษาเขียนสะท้อนคิด และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม

3) ประเมินผลทักษะการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ และพฤติกรรมการสะท้อนคิด

4) สรุปและประเมินผล โดยการมีส่วนร่วมของอาจารย์ประจำกลุ่ม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

ขั้น 4 ประเมินผล

1) การประเมินทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
จิตอาสา	4.67 (ดีมาก)	0.47
การยอมรับความเป็นบุคคล	4.55 (ดีมาก)	0.52
สมรรถนะเชิงวิชาชีพ	4.13 (ดี)	0.55
ส่งเสริมการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ	4.56 (ดีมาก)	0.52
ภาพรวมการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์	4.47 (ดี)	0.52

2) การประเมินพฤติกรรมการสะท้อนคิด

รายการ	ก่อนการฝึกปฏิบัติ		หลังการฝึกปฏิบัติ	
	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 4)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 4)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ภาพรวมพฤติกรรมการสะท้อนคิด	2.20 (พอใช้)	0.64	3.42 (ดี)	0.58

ขั้น 5 ขั้นสรุปผล การพัฒนาการสอน เพื่อพัฒนาทักษะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด ตามหลักตระกร้า 3 ใบ คือ

- 1) รู้สึกอย่างไรต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- 2) ได้เรียนรู้อะไร
- 3) เมื่อพบสถานการณ์เช่นนี้อีก จะทำให้ดีกว่าเดิมได้อย่างไร/นำไปใช้ได้อย่างไร

การพัฒนานักศึกษาพยาบาลในยุคปัจจุบันเพื่อให้นักศึกษาเกิดความตระหนักรู้ในการให้บริการสุขภาพ และสามารถใช้ทักษะการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การให้บริการสุขภาพมีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในด้านการมีจิตอาสา การยอมรับความเป็นบุคคล การมีสมรรถนะวิชาชีพ ส่งเสริมการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ร่วมกับการใช้พฤติกรรมสะท้อนคิดในการปฏิบัติงานและพัฒนางานให้ดีกว่าเดิม

ข้อคิดเห็นจากนักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด

1. ทำให้ได้ทบทวนตนเองมากขึ้น
2. รู้จักการฟังมากขึ้น และทำให้เข้าใจ รับรู้ถึงความรู้สึกผู้อื่นมากขึ้น
3. ได้เรียนรู้ถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน
4. ได้เรียนรู้ถึงการไม่ตัดสินผู้อื่น

5. การสะท้อนคิดทำให้ได้บทวนสิ่งที่ปฏิบัติไปแล้ว และคิดถึงแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้ดีกว่าในครั้งต่อไป
6. ได้เรียนรู้จากแบบอย่างที่ดี ทำให้อยากเป็นเช่นนั้นบ้างและมีความภาคภูมิใจต่อสถาบันที่เห็นแบบอย่างที่ดีจากรุ่นพี่

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้พัฒนาแนวปฏิบัติด้านการสอน เพื่อพัฒนาอัตลักษณ์ การดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (การมีจิตอาสา การยอมรับความเป็นบุคคล การมีสมรรถนะวิชาชีพ และ ส่งเสริมการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ)
2. นักศึกษามีทักษะการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์และนำไปใช้ในการดูแลสุขภาพประชาชน
3. นักศึกษามีการใช้พฤติกรรมสะท้อนคิดเพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้ดีกว่าเดิม

วิธีการ/กระบวนการ/แนวทางการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการตามหลัก PDCA)

1. การวางแผน (Plan)

การพัฒนานวัตกรรมวิชาการพยาบาลมารดาและทารก เพื่อการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ในวิชาปฏิบัติการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ 2 โดยใช้ข้อมูลผลการดำเนินการในปีที่ผ่านมา สรุปผลได้ดังนี้

1) การประเมินทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
จิตอาสา	4.67 (ดีมาก)	0.47
การยอมรับความเป็นบุคคล	4.55 (ดีมาก)	0.52
สมรรถนะเชิงวิชาชีพ	4.13 (ดี)	0.55
ส่งเสริมการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ	4.56 (ดีมาก)	0.52
ภาพรวมการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์	4.47 (ดี)	0.52

2) การประเมินพฤติกรรมสะท้อนคิด

รายการ	ก่อนการฝึกปฏิบัติ		หลังการฝึกปฏิบัติ	
	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 4)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 4)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ภาพรวมพฤติกรรมสะท้อนคิด	2.20 (พอใช้)	0.64	3.42 (ดี)	0.58

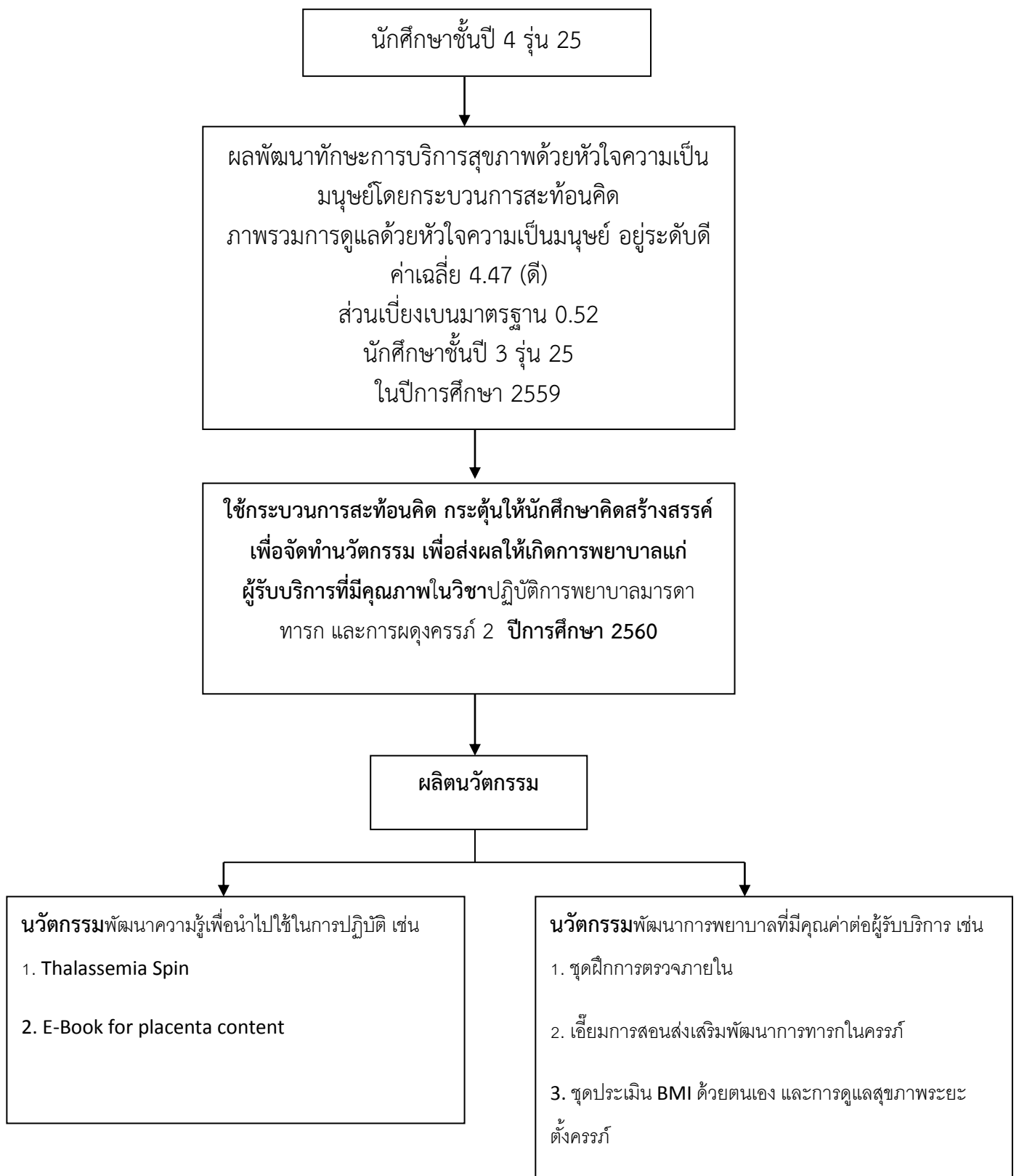
ข้อคิดเห็นจากนักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยใช้
กระบวนการสะท้อนคิด

1. ทำให้ได้บททบทวนตนเองมากขึ้น
2. รู้จักการฟังมากขึ้น และทำให้เข้าใจ รับรู้ถึงความรู้สึกผู้อื่นมากขึ้น
3. ได้เรียนรู้ถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน
4. ได้เรียนรู้ถึงการไม่ตัดสินผู้อื่น

2. ขั้นตอนการ (Do)

การพัฒนานักศึกษาพยาบาลในยุคปัจจุบันเพื่อให้นักศึกษาเกิดความตระหนักในการให้บริการ
สุขภาพ และสามารถใช้ทักษะการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้
การให้บริการสุขภาพมีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม
โดยเฉพาะในด้านการมีจิตอาสา การยอมรับความเป็นบุคคล การมีสมรรถนะวิชาชีพ ส่งเสริมการรับรู้ของ
ผู้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ดังนั้นการส่งเสริมและการกระตุ้นให้นักศึกษาพยาบาลได้มีโอกาส
ร่วมกับการเสนอแนวคิดหรือนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อการมีการปฏิบัติงานและพัฒนางานให้ดีกว่าเดิม ในวิชา
ปฏิบัติการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ 2 ดังนั้นจึงได้ดำเนินการ ต่อเนื่อง ดังต่อไปนี้

กระบวนการพัฒนานวัตกรรมการพยาบาลมารดาและทารก เพื่อการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ในวิชาปฏิบัติการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ 2 ปีการศึกษา 2560



การพัฒนานวัตกรรมวิชาชีพปฏิบัติการพยาบาลมารดาทารกและการผดุงครรภ์ ๒
เพื่อการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์







กลุ่มการสอน ๓ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา

รายชื่อสมาชิกกลุ่มการสอน ๓

๑. อาจารย์จรรยา แก้วใจบุญ
๒. ดร.ทักษิภา ชัชวรัตน์
๓. อาจารย์ดลฤดี เพชรขว้าง
๔. อาจารย์เกศินี การสมพจน์
๕. อาจารย์บำเพ็ญ คำดี
๖. อาจารย์วรรณภา เวียงคำ
๗. อาจารย์อรทัย แซ่ตั้ง
๘. อาจารย์ทิตยา กาวิละ
๙. อาจารย์สุภาภรณ์ นันตา
๑๐. อาจารย์ฐิติพร เรือนกุล
๑๑. อาจารย์วรินทร์ธร พันธุ์วงศ์