

14

A randomized controlled trial of feedback to improve patient satisfaction and consultation skills in medical students

ในบทความนี้ผู้เขียนได้นำผลงานวิจัยที่น่าสนใจเรื่อง **A randomized controlled trial of feedback to improve patient satisfaction and consultation skills in medical students** มาให้ทุกท่านติดตามกันครับ งานวิจัยชิ้นกล่าวถึงการจัดการเรียนการสอนและประเมินโดยอาศัย multi-source feedback จากหลายแหล่งซึ่งรวมถึงผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการเพื่อการพัฒนาทักษะทางคลินิกของนักศึกษาแพทย์ โดย Michelle M. Y. Lai, Noel Roberts, Mohammadreza Mohebbi และ Jenepher Martin จากคณะแพทยศาสตร์ Monash University งานวิจัยชิ้นนี้ตีพิมพ์ในวารสาร BMC Medical Education journal ในปี 2020

การประเมินสมรรถนะ (performance assessment) ในที่ทำงานบางสมรรถนะมีความซับซ้อนเนื่องจากไม่สามารถประเมินได้โดยตรงในช่วงเวลาเพียงช่วงเดียวหรือจากผู้ประเมินเพียงคนเดียว การประเมินรอบด้าน (multi-source feedback) เป็นเครื่องมือที่สำคัญทำให้สามารถประเมินสมรรถนะอย่างครอบคลุมและส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ (assessment for learning)



นพ.ภาสวุฒิ ศิริทองถาวร
ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการศึกษาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ผู้วิจัยต้องการทราบว่า การเรียนการสอนโดยใช้ multi-source feedback ด้วยวิธีการให้ feedback ที่ต่างกันระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมดังตารางที่ 1 ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะทางคลินิกและความพึงพอใจของผู้ป่วยอย่างไร

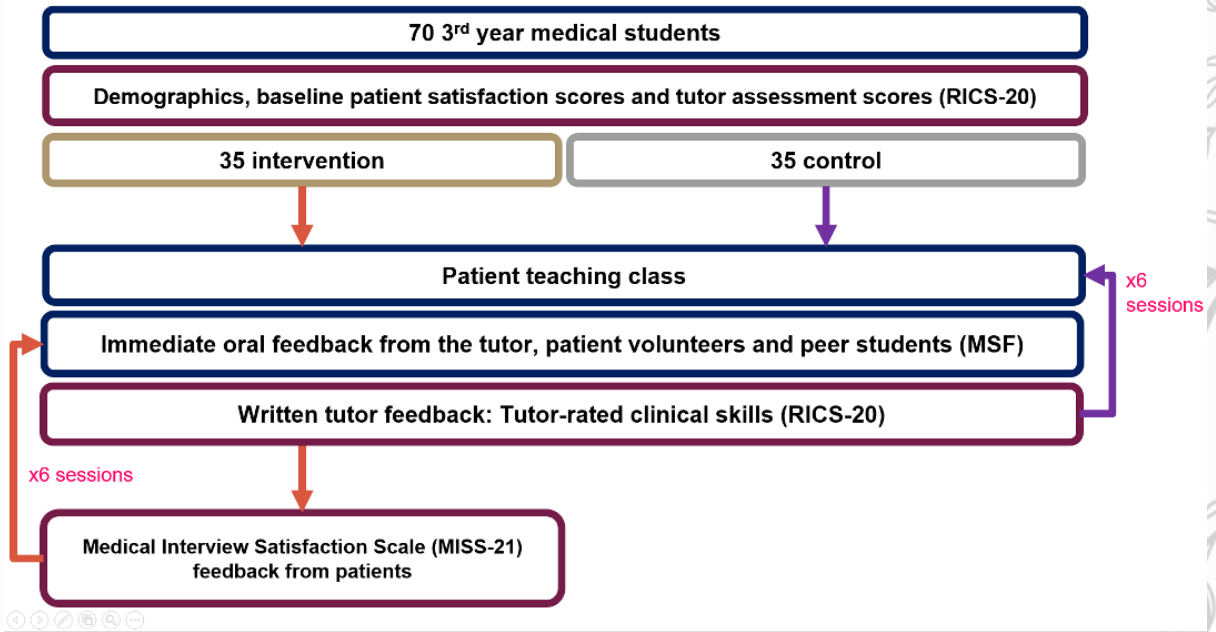
	กลุ่มทดลอง (Intervention)	กลุ่มควบคุม (Control)
Verbal feedback จากอาจารย์ เพื่อนนักศึกษาแพทย์และผู้ป่วย	✓	✓
Written feedback จากอาจารย์	✓	✓
Written feedback จากผู้ป่วย	✓	

ตารางที่ 1

การดำเนินงานวิจัย (Methods)

งานวิจัยนี้เป็น randomized pretest-posttest control group design โดยศึกษาในนักศึกษาแพทย์ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 70 คน โดยแบ่งออกเป็นสองกลุ่มได้แก่ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมด้วยการสุ่ม (simple randomization) กลุ่มละ 35 คน นักศึกษาแพทย์ทั้ง 2 กลุ่มเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน โดยการตรวจคนไข้จริงในคลินิกสอนแสดง นักศึกษาจับเป็นกลุ่มย่อยกลุ่มละ 2-3 คนต่อผู้ป่วย 1 คน และมีอาจารย์สังเกตการณ์ 1 คน จำนวนทั้งหมด 6 ครั้งตลอดระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา หลังจากช่วงที่นักศึกษาแพทย์ ตรวจและให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยแต่ละครั้ง นักศึกษาแพทย์จะได้รับข้อมูลป้อนกลับจากอาจารย์ เพื่อนนักศึกษา และผู้ป่วยที่ละคน (immediate verbal multi-source feedback) จากนั้นนักศึกษาแพทย์จะได้รับเอกสาร ที่เขียนถึงจุดที่ควรพัฒนาจากอาจารย์ (written tutor feedback) โดยอ้างอิงจากแบบประเมิน Tutor-rated clinical skills (RICS-20) ซึ่งมีความตรงและความเที่ยงสูง (Cronbach's alpha 0.89)

ในกลุ่มทดลองจะได้รับเอกสารเพิ่มเติมซึ่งประกอบด้วยความคิดเห็นจากผู้ป่วย (written patient feedback) โดยอ้างอิงจากแบบประเมิน Medical Interview Satisfaction Scale (MISS-21) ซึ่งมีความตรง และความเที่ยงสูง (Cronbach's alpha 0.93) พร้อมทั้งเอกสารแนะนำการทำการสะท้อนคิดด้วยตัวเอง (self-reflection) ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1

ผลการวิจัย (Result)

จากการศึกษาพบว่านักศึกษาแพทย์ทั้ง 2 กลุ่มมีคะแนนสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับก่อนร่วมกิจกรรมในด้าน rapport และ compliance intent ซึ่งเป็นองค์ประกอบของแบบประเมิน MISS-21 ซึ่งประเมินโดยผู้ป่วย และในด้าน patient centered ซึ่งเป็นองค์ประกอบของแบบประเมิน RICS-20 ซึ่งประเมินโดยอาจารย์แพทย์ จะเห็นว่า multi-source feedback ทั้งสองรูปแบบส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางคลินิกได้เป็นอย่างดี

หากเทียบกันระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมพบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนในด้าน patient centered ซึ่งเป็นองค์ประกอบของแบบประเมิน RICS-20 สูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญ

การเรียนการสอนในสถานการณ์จริงโดยใช้การประเมิน multi-source feedback จากผู้ป่วยช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาสมรรถนะในด้านการบริหารโดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและการสร้างสัมพันธไมตรีที่ดีกับผู้ป่วย อีกทั้ง feedback ด้วยวิธีที่หลากหลายช่วยเสริมให้นักศึกษาพัฒนาสมรรถนะได้ดีมากยิ่งขึ้น

การนำไปประยุกต์ใช้

1. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้แสดงความคิดเห็นของผู้ป่วย

- ความคิดเห็นของผู้ป่วยนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะของแพทย์โดยเฉพาะในด้านการแพทย์ที่มีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและการสื่อสาร ผู้ดูแลหลักสูตรจึงควรหาโอกาสที่เหมาะสมในการสอดแทรกกิจกรรมที่ผู้ป่วยสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาแพทย์เพื่อพัฒนาตัวเองได้มากยิ่งขึ้น

2. การแนะนำผู้เรียนถึงความสำคัญของข้อมูลป้อนกลับ

- ข้อมูลป้อนกลับจากหลายแหล่งช่วยให้ผู้เรียนได้รับข้อมูลป้อนกลับมากยิ่งขึ้นและมีความหลากหลายจึงทำให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตัวเองอย่างรอบด้าน แต่อย่างไรก็ตาม ณ ปัจจุบันผู้เรียนอาจไม่ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลจากบางแหล่งเช่น เพื่อนหรือจากตนเอง ผู้สอนจึงมีหน้าที่แนะนำผู้เรียนถึงความสำคัญของข้อมูลเหล่านี้

3. การพัฒนาระบบการให้ข้อมูลป้อนกลับหลากหลายรูปแบบ

- ข้อมูลป้อนกลับหลากหลายรูปแบบส่งเสริมกันและกันทำให้ผู้เรียนได้รับข้อมูลที่มากขึ้นและนำไปใช้ได้มากขึ้น เช่น ข้อมูลในรูปแบบการพูดทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจต่อข้อมูลที่ได้รับมากขึ้นและสามารถโต้ตอบกับผู้ให้ข้อมูล ข้อมูลในรูปแบบการเขียนผ่านการสรุปประเด็นที่ถูกถกแถลงมาแล้วและสามารถทบทวนในระยะยาว เมื่อใช้ทั้ง 2 รูปแบบประกอบกันทำให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองได้ดียิ่งขึ้น

ปัจจุบันผู้ดูแลหลักสูตรตระหนักถึงความสำคัญของความคิดเห็นของผู้ป่วยมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนมีความซับซ้อนและต้องอาศัยความร่วมมือจากทั้งตัวผู้ป่วยเอง ผู้เรียน ผู้สอนและบุคลากรอื่น ๆ เช่น พยาบาล ในการจัดการเรียนการสอน อีกทั้งต้องมีการเตรียมผู้ป่วย (briefing) ก่อนการเรียนการสอน ผู้ดูแลหลักสูตรจึงจำเป็นต้องหาจุดที่สมดุลระหว่างทั้งสองด้านเพื่อให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่เหมาะสมมากที่สุด

