

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายสถานการณ์การบริหารความเสี่ยงในหน่วยให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีการรวบรวมข้อมูลมากกว่าหนึ่งวิธีประกอบด้วย การศึกษาจากเอกสาร ข้อมูลสารสนเทศ การสัมภาษณ์รายบุคคล การประชุมกลุ่มระดมสมอง กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จาก กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งเลือกมาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) จำนวนทั้งสิ้น 5 คน ประกอบด้วย แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านมะเร็งที่เกี่ยวข้องกับการรักษาด้วยเคมีบำบัดของหน่วยมะเร็งวิทยา ภาควิชาอายุรศาสตร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 1 คน ทีมผู้บริหารการพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 2 คน ได้แก่ รองหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลผู้รับผิดชอบด้านการบริหารความเสี่ยง จำนวน 1 คน และรองหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ผู้รับผิดชอบด้านพัฒนาคุณภาพการพยาบาล จำนวน 1 คน หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉินจำนวน 1 คน ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้เป็นกลุ่มประชากร ผู้ตรวจการพยาบาล งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน จำนวน 2 คน ได้แก่ ผู้ตรวจการพยาบาลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการพยาบาล จำนวน 1 คน และผู้ตรวจการพยาบาลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการบริหารความเสี่ยง และเป็นกรรมการการเฝ้าระวังความคลาดเคลื่อนทางยา จำนวน 1 คน และพยาบาลวิชาชีพ หน่วยให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยนอก จำนวน 5 คน ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้เป็นกลุ่มประชากร ผู้ปฏิบัติงานการพยาบาล ที่ปฏิบัติงานหน่วยให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยนอก จำนวน 2 คน ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้เป็นกลุ่มประชากร พนักงานบริการฝีมือ (ด้านวิทยาศาสตร์และการแพทย์) ที่ปฏิบัติงานหน่วยให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยนอก จำนวน 1 คน ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้เป็นกลุ่มประชากร ทำการศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2553–เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์รายบุคคล และสำหรับการประชุมกลุ่มเพื่อระดมสมอง ลักษณะแนวคำถามเป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured

interview) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากแนวคิดการบริหารความเสี่ยงตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง 4 ขั้นตอนของอนุวัฒน์ สุขขุติกุล (2543) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิทางการพยาบาลจำนวน 3 ท่าน พร้อมแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการประชุมกลุ่มระดมสมองด้วยตนเอง โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านมะเร็งที่เกี่ยวข้องกับการรักษาด้วยเคมีบำบัดของหน่วยมะเร็งวิทยา ภาควิชาอายุรศาสตร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ 1 คน ทีมผู้บริหารการพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 2 คน ได้แก่ รองหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลผู้รับผิดชอบด้านการบริหารความเสี่ยง จำนวน 1 คน และผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ผู้รับผิดชอบด้านพัฒนาคุณภาพการพยาบาล และเป็นประธานกรรมการการเฝ้าระวังความคลาดเคลื่อนทางยา ของฝ่ายการพยาบาลจำนวน 1 คน หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉินจำนวน 1 คน ผู้ตรวจการพยาบาล งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉินจำนวน 2 คน ได้แก่ ผู้ตรวจการพยาบาลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการพยาบาล จำนวน 1 คน และผู้ตรวจการพยาบาลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการบริหารความเสี่ยง และเป็นกรรมการการเฝ้าระวังความคลาดเคลื่อนทางยา จำนวน 1 คนเป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล และพยาบาลวิชาชีพ หน่วยให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยนอก จำนวน 5 คน ผู้ปฏิบัติงานการพยาบาล ที่ปฏิบัติงานหน่วยให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยนอก จำนวน 2 คน และพนักงานบริการฝีมือ (ด้านวิทยาศาสตร์และการแพทย์) ที่ปฏิบัติงานหน่วยให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยนอก จำนวน 1 คน เป็นการประชุมกลุ่มเพื่อระดมสมอง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis)

## ผลการศึกษา

การรับทราบนโยบาย และการสื่อสารนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง พบว่า โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้มีการกำหนดนโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2547 และแผนพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2551-2553 โดยมีเป้าหมาย คือ ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่มีความปลอดภัย และมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ และได้กำหนดกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย (Saundok's patient safety goal 2008-2009) ไว้ 3 ด้านซึ่งเรียกว่า I.C.T (I=Identification, C=Control context; T=Training & supervision) และได้มีการสื่อสารนโยบายต่างๆ ไปยังบุคลากรทุกระดับของโรงพยาบาลทางระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ประกาศต่างๆ และการประชุมร่วมกันของ

ผู้บริหารโรงพยาบาล ในส่วนของฝ่ายการพยาบาล ได้มีการกำหนดนโยบาย และแผนการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และมีการสื่อสารไปยังบุคลากรทุกระดับทางระบบสารสนเทศของฝ่ายการพยาบาล ประกาศต่างๆ และวาระการประชุม เพื่อให้บุคลากรพยาบาลทุกคนรับทราบ และปฏิบัติไปในทำนองเดียวกัน

การดำเนินการบริหารความเสี่ยงของหน่วยให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ 1) การค้นหาความเสี่ยงจากการ การค้นหาความเสี่ยงทางคลินิกที่สำคัญ 5 อันดับ โรคแรกของหน่วยงาน ข้อร้องเรียน การทบทวนเวชระเบียน การเรียนรู้จากประสบการณ์ของหอผู้ป่วยอื่น และการรายงานอุบัติการณ์และการสรุปอุบัติการณ์เป็นรายเดือน 2) การประเมินหรือการวิเคราะห์ความเสี่ยง จากการประเมินความรุนแรง การค้นหาสาเหตุสำคัญของเหตุการณ์ และการจัดทำแฟ้มบัญชีรายการความเสี่ยง 3) การดำเนินการจัดการความเสี่ยง ใช้อัลกฤษ์ การป้องกันความเสี่ยง ได้แก่ การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง การจัดทำแผนการดำเนินงาน การกำหนดแนวทางปฏิบัติในการป้องกันความเสี่ยง การสื่อสารข้อมูลความเสี่ยงภายในหน่วยงาน และการควบคุมความเสี่ยง ได้แก่ การแก้ไขในหน่วยงาน และการแก้ไขคร่อมสายงาน และ4) การประเมินผลการบริหารความเสี่ยงโดยการติดตามตัวชี้วัดความเสี่ยง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในหน่วยให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้แก่ 1) การทบทวนเวชระเบียนไม่สม่ำเสมอ 2) การรายงานอุบัติการณ์ล่าช้า และการไม่เขียนการรายงานอุบัติการณ์ 3) การขาดประสบการณ์ในการประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ 4) การมีความรู้ไม่เพียงพอเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือพัฒนาคุณภาพ 5) การขาดการประสานงานร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ 6) การสื่อสารไม่เพียงพอ และ7) ขาดการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย 1) การพัฒนาอัลกฤษ์เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรพยาบาลได้เขียนรายงานอุบัติการณ์ 2) การอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับเครื่องมือพัฒนาคุณภาพ 3) การประสานงานระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพ 4) การพัฒนาการสื่อสารภายในหน่วยงาน และ5) การพัฒนาระบบการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาคั้งนี้พบว่า การดำเนินตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง ในหน่วยให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ยังบรรลุเป้าหมายได้ไม่เต็มที่



เนื่องจากมีปัญหาในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานบางประการ ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

1) การพัฒนาความรู้เรื่องการเขียนรายงานอุบัติการณ์ และมีการติดตามประเมินผลการเขียนรายงานอุบัติการณ์ของพยาบาลวิชาชีพ โดยสามารถบันทึกหรือรายงานอุบัติการณ์/เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถระบุสาเหตุของความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ทุกเหตุการณ์ และหาแนวทางแก้ไข และป้องกัน

2) การอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับเครื่องมือพัฒนาคุณภาพ และมีการติดตามการนำเครื่องมือพัฒนาคุณภาพไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพในหน่วยงาน เพื่อพัฒนาความสามารถของพยาบาลวิชาชีพในการบริหารความเสี่ยงได้ในระดับสูงขึ้น และสามารถระบุสาเหตุของความเสียหายในแต่ละอุบัติการณ์ได้

3) การประสานงานระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพ โดยการจัดการประชุม เพื่อรับรู้ปัญหา และการพัฒนาโครงการการดูแลผู้ป่วยร่วมกัน

4) การทบทวนตัวชี้วัดคุณภาพ และรายงานอุบัติการณ์ของหน่วยงาน และมีการสื่อสารภายในหน่วยงาน โดยการจัดทำบอร์ดสื่อสารตัวชี้วัด/อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานเป็นรายเดือน เพื่อให้บุคลากรเกิดความตระหนัก และให้ความร่วมมือในการบริหารความเสี่ยง

5) การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง เพื่อทราบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน รวมทั้งนำการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในการหาแนวทางแก้ไข และป้องกัน ตามตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติการณ์ ในหน่วยให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

2. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพของระบบการรายงานอุบัติการณ์ ในหน่วยให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

3. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพของระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ในหน่วยให้ยาเคมีบำบัดผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่