

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายของฝ่ายการพยาบาล / โรงพยาบาลโสธร เรื่องคุณภาพการพยาบาลที่มุ่งลดความเสี่ยง เพิ่มความปลอดภัยของผู้รับบริการ ซึ่งโรงพยาบาลโสธรได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 1 คือพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพ โดยมีเป้าหมายให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลรักษาที่ได้คุณภาพและตอบสนองความต้องการ ลดอุบัติการณ์การเกิดความเสี่ยงทางคลินิกในระดับรุนแรง และในส่วนของกลุ่มการพยาบาลได้กำหนดในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 คือพัฒนาระบบบริการอย่างมีคุณภาพ ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้ทั้งนี้สอดคล้องกับตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาลที่กำหนดโดยสำนักการพยาบาล ในมาตรฐานที่ 8 (สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข 2554:203) กำหนดไว้ว่าพยาบาลจะต้องปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางในการคุ้มครองภาวะสุขภาพของผู้ป่วยเพื่อป้องกันการเกิดอันตรายที่อาจเกิดขึ้นเช่นการเกิดข้อผิดพลาดทางการบริหารยา การเกิดแผลกดทับ การติดเชื้อในโรงพยาบาลเป็นต้นเพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัยจากอันตรายที่สามารถป้องกัน

หอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมเป็นหน่วยงานหนึ่งในกำกับดูแลของกลุ่มการพยาบาลซึ่งมีภารกิจในการให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยวิกฤตด้านศัลยกรรม และสูตินรีเวชกรรม ภายใต้นโยบายของกลุ่มการพยาบาล ผู้ป่วยวิกฤตเป็นผู้ที่เจ็บป่วยฉุกเฉินหรือเจ็บป่วยอย่างเฉียบพลัน มีปัญหาซับซ้อนและคุกคามต่อชีวิต ผู้ป่วยเหล่านี้ต้องการการดูแลอย่างรวดเร็ว ทันทีและใกล้ชิดโดยเน้นการรักษาแบบประคับประคองทั้งด้านร่างกาย จิตสังคมเพื่อให้ผู้ป่วยรอดชีวิต พ้นจากภาวะวิกฤตโดยเร็ว สามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดี (วิจิตรา กุสุมภ์ 2551:4) ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันและไม่คาดคิดมาก่อนและต้องเข้ารับการรักษานในหอผู้ป่วยหนักซึ่งมีสิ่งแวดล้อมที่ผู้ป่วยและญาติไม่คุ้นเคย รวมทั้งผลการรักษาที่ไม่แน่นอน การทำหัตถการที่มีความยุ่งยากซับซ้อน มีความจำเป็นต้องใช้ยาที่มีความเสี่ยงสูง การเปลี่ยนแปลงบทบาทของผู้ป่วย เช่นการเคลื่อนไหวร่างกายไม่ได้ การไม่รู้สึกรู้สีกตัวช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้อื่น การสูญเสียความเป็นบุคคลของผู้ป่วย รวมถึงความไม่สุขสบายต่างๆ เช่นความเจ็บปวด การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีทางการแพทย์ขั้นสูง หลายชนิดและเป็นจำนวนมาก เช่นเครื่องช่วยหายใจ การสอดใส่สายต่างๆเข้าร่างกาย เสี่ยงรบกวนจากการทำงานของอุปกรณ์ภายใน

หอผู้ป่วย แสงสว่างตลอดทั้งวัน การถูกจำกัดการเคลื่อนไหว ความหวาดกลัวที่จะสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก พิกการหรือทุพพลภาพ ความวิตกกังวลต่ออนาคต และเศรษฐกิจ สิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดผลกระทบต่อผู้ป่วยและครอบครัวทั้งด้านร่างกาย จิตสังคม จิตวิญญาณ ผู้ป่วยและญาติทุกคนจึงมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นระยะใดของการเจ็บป่วย ดังนั้นพยาบาลที่ให้การดูแลจึงต้องตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและญาติให้ถูกต้องเหมาะสมกับภาวะสุขภาพของผู้ป่วยนั่นคือการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ 2546:145)

กระบวนการการดูแลผู้ป่วยวิกฤตเกิดขึ้นตลอดเวลา 24 ชั่วโมงและเครื่องมือที่จะช่วยให้เกิดการปฏิบัติการพยาบาลที่สมบูรณ์มีคุณภาพและต่อเนื่องคือระบบการมอบหมายงานของหน่วยงานซึ่งในมาตรฐานบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ระดับทุติยภูมิ-ตติยภูมิมาตรฐานที่ 2 การบริหารทรัพยากรบุคคลข้อที่ 2.3 กำหนดไว้ว่าต้องมีการจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับความต้องการบริการพยาบาล มีระบบการมอบหมายงานที่คำนึงถึงศักยภาพของบุคลากร และผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างปลอดภัย (สภาการพยาบาล 2555:15) ทั้งนี้รูปแบบการมอบหมายงาน (Job Delegation model) จะเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยให้พยาบาลสามารถวางแผนและปฏิบัติตามแผนการพยาบาลได้ประสบผลสำเร็จมากที่สุด (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2522:147) แต่ต้องให้เหมาะสมกับกำลังคนและประเภทของผู้ป่วย (ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชาและพูลสุข หิงคานนท์ 2549 : 7-33) และต้องเป็นรูปแบบที่ตอบสนองความต้องการและปัญหาที่แท้จริงอีกทั้งต้องยอมรับและเคารพในความเป็นตัวของผู้ป่วยให้ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะเลือกหรือปฏิบัติตามความคิดเห็นของตนเองและมีส่วนร่วมในการกระทำเกี่ยวกับตนเอง (ผ่องพรรณ อรุณแสง 2550: 226)

การปฏิบัติการพยาบาลให้บรรลุตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาลที่มุ่งให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่มีคุณภาพได้นั้นจำเป็นต้องมีทีมงานพยาบาลที่มีสมรรถนะสูงโดยมีการวางแผนปฏิบัติการพยาบาล ประเมินผลการพยาบาลภายใต้ทีมงานพยาบาลที่ได้รับการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งแต่ละหอผู้ป่วยจะมีบริบทที่แตกต่างกัน การมอบหมายงานที่ไม่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยเป็นเชิงลบเช่นเกิดอุบัติเหตุผู้ป่วยพลัดตกหกล้ม ผู้ป่วยไม่ได้รับการพลิกตะแคงตัวเป็นต้น ข้อผิดพลาดทางการพยาบาลส่วนหนึ่งเนื่องมาจากกระบวนการมอบหมายงาน การมอบหมายงานเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับคุณภาพการพยาบาล(Gravlin, Bittner 2010:330) ทั้งนี้เพราะการมอบหมายงานทางการพยาบาล เป็นสิ่งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พยาบาลที่หมุนเวียนขึ้นปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหอผู้ป่วย/โรงพยาบาล

หอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมมีการมอบหมายงานแบบตามหน้าที่ แม้ว่าพยาบาลวิชาชีพจะปฏิบัติงานตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยที่ทางกลุ่มการกำหนดแล้วก็ตามยังพบว่าผลการปฏิบัติงาน

ยังไม่สามารถปฏิบัติให้บรรลุตัวชี้วัดที่สำนักการกำหนดในมาตรฐานการพยาบาลซึ่งสะท้อนจากมาตรฐานคุณภาพบริการพยาบาลของทางหอผู้ป่วยหนักอยู่ในระดับพอใช้เช่นบันทึกทางการพยาบาลมีความสมบูรณ์เพียงร้อยละ 73.87 เป็นต้นและเมื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมไม่สามารถปฏิบัติให้บรรลุตัวชี้วัดและตอบสนองนโยบายของกลุ่มการพยาบาลพบว่ารูปแบบการมอบหมายงานตามหน้าที่ของหน่วยงานเป็นปัจจัยหนึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ Sullivan & Decker (2005 :33) ที่กล่าวว่า การมอบหมายการมอบหมายงานตามหน้าที่ ทำให้ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการพยาบาลจากพยาบาลหลายๆคนและภายในระยะเวลาสั้นๆ การดูแลแก้ไขปัญหาจึงไม่ต่อเนื่อง การมอบหมายงานตามหน้าที่ที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างทั่วถึงครอบคลุม ตรงกับการศึกษาของ จิรภัก สุวรรณเจริญ (2545:2) พบว่าการมอบหมายงานตามหน้าที่ที่มีการสับเปลี่ยนหน้าที่ในแต่ละเวรทำให้ไม่มีโอกาสได้วางแผนการพยาบาลและให้การดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องสมบูรณ์ พยาบาลไม่สามารถทราบและเข้าใจปัญหาของผู้ป่วยอย่างแท้จริง นอกจากนี้เดือนใจ ภูสระแก้ว (2551: 3) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการส่งเสริมการใช้กระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติงานของพยาบาลตึกผู้ป่วยชาย โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าที่ตึกผู้ป่วยชาย โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์มีการมอบหมายงานแบบทีมและหน้าที่พิเศษพยาบาลแต่ละเวรจะให้การพยาบาลผู้ป่วยร่วมกันไม่มีผู้ป่วยในรับผิดชอบเป็นรายบุคคลทำให้พยาบาลไม่สามารถใช้กระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ โดยการประเมินผู้ป่วยไม่ครอบคลุม การวางแผนการพยาบาลไม่ครอบคลุมทำให้การปฏิบัติการพยาบาลไม่สอดคล้องกับแผนที่วางไว้ ในด้านการประเมินผลไม่ได้บันทึกไว้ทำให้พยาบาลเวรถัดไปไม่ทราบว่าผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหรือไม่ และจากการศึกษาของทิพย์วรรณ โฉมใส(2550:72) พบว่าแผนกหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีลักษณะการทำงานเป็นแบบหน้าที่ ทำให้พยาบาลมีการเรียนรู้ในการดูแลผู้ป่วยไม่ถึงระดับผู้เชี่ยวชาญตามจำนวนปีของการทำงานทำให้พยาบาลมีเวลาในการบันทึกทางการพยาบาลน้อยในแต่ละเวรจะช่วยกันบันทึกให้เสร็จภายในเวร ทั้งนี้พยาบาลที่บันทึกไม่ทราบสภาพที่แท้จริงของผู้ป่วยทำให้การบันทึกทางการพยาบาลไม่สามารถสะท้อนสภาพผู้ป่วยตามความเป็นจริงและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจให้พยาบาลมีการบันทึกทางการพยาบาลคือการมีความรู้สึกรักดีกับงาน ความรับผิดชอบและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

จากผลงานวิจัยที่ผ่านมาและสภาพปัญหาการมอบหมายงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้าหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมโรงพยาบาลยโสธรจึงสนใจที่จะลดข้อจำกัดงานวิจัยในอดีตที่ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเชิงบรรยายที่เน้นการอธิบายกระบวนการมอบหมายงาน และใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ไม่สามารถนำผลการวิจัยไปแก้ไขปัญหากระบวนการ

มอบหมายของหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมโรงพยาบาลโสธรได้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะ พัฒนารูปแบบการมอบหมายงานของหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม โดยการใช้การวิจัยและพัฒนาเพื่อให้กระบวนการวิจัยและพัฒนาเป็นกระบวนการที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับสภาพการมอบหมายงานของหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมโดยการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงาน

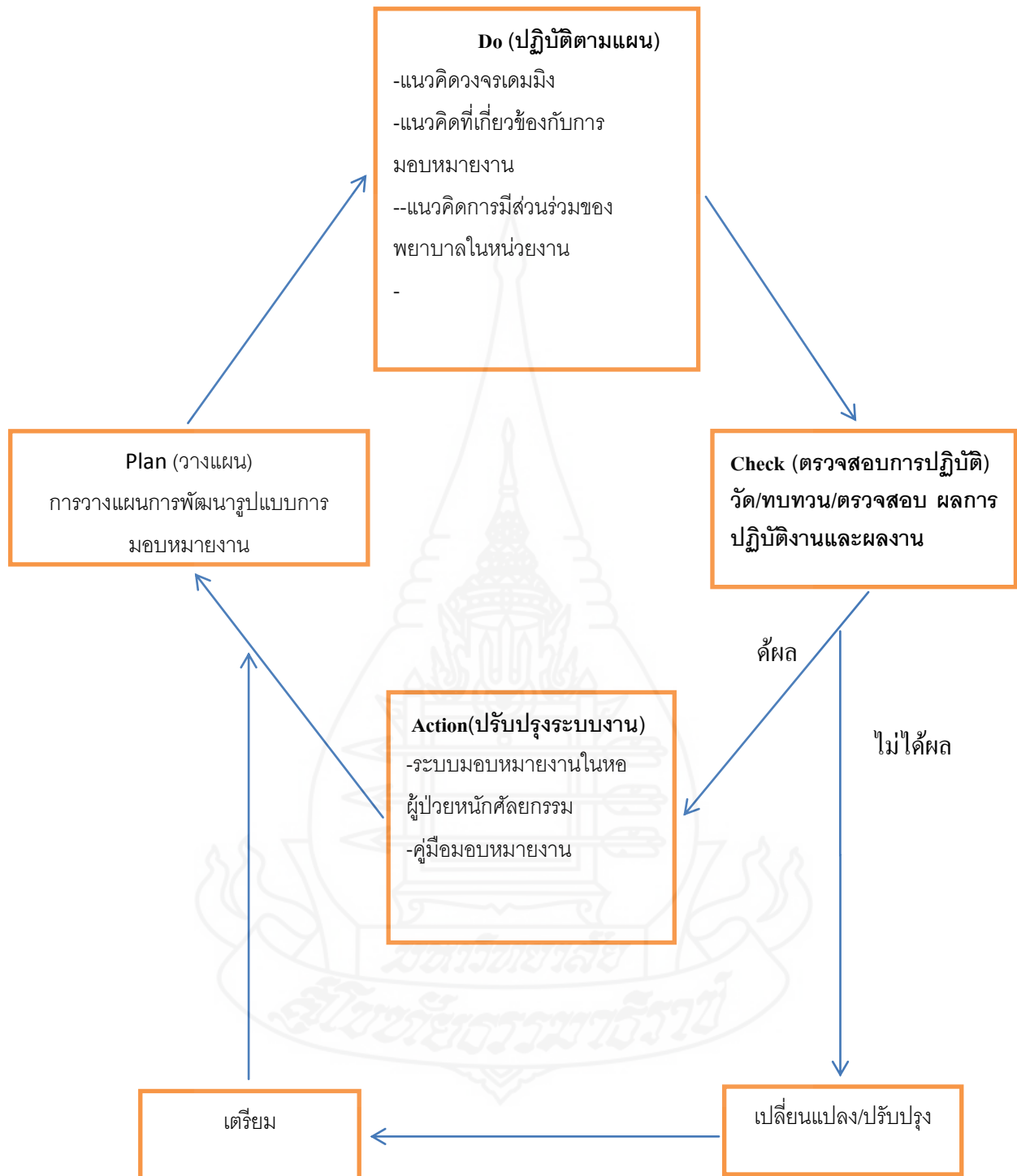
2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานในหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมโรงพยาบาลโสธร จังหวัดยโสธร

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมโรงพยาบาลโสธรโดยใช้วงจรเดมมิง (Deming Cycle) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบการปฏิบัติ (Check) และการปรับปรุงแนวปฏิบัติ (Action) และแนวคิดการมีส่วนร่วม แนวคิดการมอบหมายงานเป็นกรอบในการพัฒนาโดยใช้ปัญหาที่ได้จากการทบทวนการรายงานตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาล การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นกรอบในการวางแผนทางการปฏิบัติงาน นำแนวทางที่ได้ลงสู่การปฏิบัติจริง ติดตามประเมินผล ปรับแนวทางการปฏิบัติงานจนได้แนวทางที่เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานจริง หลังจากนั้นกำหนดเป็นแนวปฏิบัติ ใช้ในหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม โรงพยาบาลโสธร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแนวคิดดังกล่าวข้างต้นมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม โรงพยาบาลโสธรเนื่องจากเชื่อว่าการให้พยาบาลในหน่วยงานซึ่งเป็นคนหน้างานมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการมอบหมายงานร่วมกัน จะทำให้ได้รูปแบบการทำงานที่เหมาะสม ปฏิบัติได้จริงรวมทั้งสามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาในกระบวนการการทำงาน มีความยั่งยืน บุคลากรมีความพึงพอใจ โดยสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา เพื่อพัฒนารูปแบบการการมอบหมายงาน ที่มีความเหมาะสมกับบริบทของหอผู้ป่วยหนักกรรมโรงพยาบาลโสธร โดยใช้แนวคิดวงจรเดมมิง แนวคิดการมอบหมายงานและ แนวคิดการมีส่วนร่วมของพยาบาลในหน่วยงานเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบ กลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนักกรรมโรงพยาบาลโสธร จำนวน 12 คน ดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม 2554 ถึง กันยายน 2555

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การมอบหมายงาน หมายถึง) เป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง มอบหมายงาน อำนาจ และความรับผิดชอบในงานให้แก่บุคคลอื่น ในองค์การที่มีความเหมาะสมดำเนินการแทนเพื่อให้ผลลัพธ์ของการดูแลผู้ป่วยบรรลุประสิทธิภาพ

5.2 รูปแบบการมอบหมายงาน หมายถึง รูปแบบการมอบหมายงานที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการมอบหมายงานในหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม โรงพยาบาลโสธร

5.3 พยาบาลวิชาชีพ หมายถึงพยาบาลที่ได้รับอนุมัติขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลผดุงครรภ์ชั้น 1 จากสภาการพยาบาลและปฏิบัติงานเป็นพยาบาลประจำการหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมโรงพยาบาลโสธร

5.4 ความสมบูรณ์ของบันทึกทางการพยาบาล หมายถึงข้อมูลที่ถูกบันทึกโดยพยาบาลได้แก่: ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ป่วย ปัญหา ความต้องการของผู้ป่วย วินิจฉัยการพยาบาลและการปฏิบัติการพยาบาลที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย ผลที่เกิดขึ้นจากการพยาบาลและการประเมินซ้ำ/การจัดการทางการพยาบาลที่ไม่ได้ตามวัตถุประสงค์การพยาบาล คลอบคลุมข้อมูลที่ระบุปฏิริยาการตอบสนองผู้ป่วยต่อการให้การพยาบาลที่ครบถ้วน

5.6 ความคลาดเคลื่อนทางการบริหารยา เป็นการให้ยาที่แตกต่างไปจากคำสั่งใช้ยาของแพทย์ที่เขียนไว้ในประวัติการรักษาผู้ป่วยทำให้ผู้ป่วยได้รับยาผิดไปจากจุดมุ่งหมายของผู้สั่งใช้ยา

5.5 ความพึงพอใจของพยาบาล หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อรูปแบบการมอบหมายงานที่พัฒนาขึ้น

5.7 วงจรเดมมิง หมายถึง กระบวนการการมอบหมายงานในหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือขั้นตอนการวางแผน (Plan) ประกอบด้วย การวางแผนการพัฒนา

รูปแบบการมอบหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผน (Do) ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในระบบการมอบหมายงาน 2) ประชุมทีมจัดทำแนวทางการดำเนินงานแก้ไขตามปัญหาที่พบเพื่อพัฒนาระบบการมอบหมายงาน 3) พัฒนาระบบการมอบหมายงาน ขั้นตอนการตรวจสอบการปฏิบัติ (Check) ประกอบด้วย การตรวจสอบ 1) แบบรายงานเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยหนัก ของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลยโสธร 2) ความพึงพอใจของพยาบาลต่อการใช้รูปแบบการมอบหมายงานที่พัฒนาขึ้น และขั้นตอนการปรับแนวปฏิบัติให้เหมาะสม (Action) ประกอบด้วย 1) ระบบมอบหมายงานในหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม 2) คู่มือมอบหมายงาน

5.8 การมีส่วนร่วม หมายถึง การให้พยาบาลวิชาชีพในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการมอบหมายงานในหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้รูปแบบการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับบริบทของหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม
โรงพยาบาลยโสธร

