

แนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักของ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

Guideline on Safety Management of Emergence Ward Nursing Personnel
of a Government Hospital in Bangkok

สันต์ฤทัย ธาราภิรมย์รักษ์¹
Sanruethai Tharaphiromrak

Received: July 30, 2020

Revised: November 26, 2020

Accepted: December 20, 2020

DOI: 10.14456/jra.2021.74

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยหนักในการจัดการความปลอดภัยของบุคลากร และ 2) ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ในการจัดการความปลอดภัยของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย หัวหน้าพยาบาลประจำแผนกต่าง ๆ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการบันทึกเทปนำข้อมูลที่ได้มาถอดความแบบคำต่อคำและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยหนักในการจัดการความปลอดภัยบุคลากรพยาบาล มีประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น คือ 1.1) การจัดการต่อการดูแลผู้ป่วย 1.2) การจัดการต่อระบบพยาบาล 1.3) การจัดการต่อบุคลากรพยาบาล และ 2) แนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก มีประเด็นสำคัญ 5 ประเด็น คือ 2.1) การวางแผนงาน 2.2) การจัดองค์การ 2.3) การจัดหาและพัฒนาบุคลากร 2.4) การอำนวยการ และ 2.5) การควบคุมประเมินผล

คำสำคัญ: การจัดการความปลอดภัย, บุคลากรพยาบาล, หอผู้ป่วยหนัก

¹ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ; Royal Police Cadet Academy

Corresponding author, e-mail: sanruethai.tara@gmail.com, Tel. 098-0469956

Abstract

This research article with a purpose 1) to study experience of head nurses in managing safety of personnel. And 2) to study the guidelines for safety Management of nursing personnel in the intensive care unit of a government hospital in Bangkok. In the safety Management of nursing personnel in the intensive care unit. Use method Data collection By In-depth interview include Head nurse at various departments Data collection by interview In- depth and tape recording Bring information Obtained Come to take off Style Verbatim and analyze information Content oriented. 1) The study found that Experience of head nurses in Management of safety personnel in nursing. There are 3 important points: 1.1) Management of patient care 1.2) Management of the nursing system 1.3) Management of nursing personnel and 2) Guidelines for safety Management of nursing personnel in the intensive care unit. There are 5 important points which are 2.1) Planning 2.2) Organizing 2.3) Staffing 2.4) Leading and 2.5) Control, evaluation (Controlling)

Keywords: Safety Management, Nursing Personnel, Intensive care unit

บทนำ

หอผู้ป่วยหนักเป็นหน่วยงานหนึ่งในโรงพยาบาลที่ให้การบำบัดรักษาผู้ป่วยหนัก ซึ่งเป็นผู้ป่วยที่ต้องการดูแลเป็นพิเศษอย่างต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง และเป็นหน่วยบริการในโรงพยาบาลที่มีความสำคัญเพราะต้องให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยหนักจากทุกหน่วยบริการในโรงพยาบาล อีกทั้งต้องใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณวุฒิและประสบการณ์สูง รวมถึงสภาพแวดล้อมของผู้ป่วยหนักประกอบด้วยอุปกรณ์เครื่องมือจำนวนมาก เช่น เครื่องช่วยหายใจ เครื่องดูดเสมหะ เครื่องบันทึกการทำงานของคลื่นไฟฟ้าหัวใจ การต่อท่อระบายต่าง ๆ ออกจากร่างกาย การถูกจำกัด การเคลื่อนไหว การมีปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารของผู้ป่วย และเสียงรบกวนจากการทำงานของเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ดังนั้น บทบาทและหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยหนักคือการมีความรู้ความสามารถในการดูแลผู้ป่วยหนัก สามารถตรวจพบการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว สามารถใช้เครื่องมือจำเพาะที่มีอยู่ในหอผู้ป่วยหนักได้อย่างชำนาญ มีความเข้าใจในสภาพจิตใจของผู้ป่วย และสามารถติดต่อสื่อสารกับทีมแพทย์และญาติผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี (เมธิณี เกตวาธิมาตร, 2560)

การจัดการความปลอดภัยของบุคลากรในหอผู้ป่วยหนัก จึงเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติ ตามมาตรฐาน การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและทำให้บุคลากรในหอผู้ป่วยหนักสามารถทำงานได้อย่างปลอดภัย มีสุขภาพดีทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม ซึ่งการดูแลบุคลากรในหอผู้ป่วยหนักให้มีสุขภาพที่ดี ทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคม มีการทำงาน ที่ปลอดภัย รวมทั้งเป็นการสร้างขวัญและ

กำลังใจในการดำเนินงาน ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจในการปลอดภัยจากการทำงานส่งผลให้บุคลากรมีความเต็มใจ ที่จะทำงานให้มีคุณภาพและพัฒนาระบบความปลอดภัยให้มีคุณภาพด้วยการจัดการความปลอดภัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงปัญหาและอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักบ่อยครั้ง เนื่องจากผู้วิจัยเคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการบริหารจัดการความปลอดภัยของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาลรัฐที่ได้รับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล (Joint Commission International) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุให้น้อยที่สุดหรืออาจไม่เกิดขึ้นเลย โดยผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความลุ่มลึกตามประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ที่สะท้อนให้เห็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งไม่สามารถเก็บและรวบรวมได้ด้วยตัวเลขหรือข้อมูลทางสถิติ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์ของหัวหน้าผู้ป่วยหนักในการจัดการความปลอดภัยของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดการความปลอดภัยของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาลรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อบรรยายประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยหนักในการจัดการความปลอดภัยของบุคลากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยหนักในแผนกต่าง ๆ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย 1) หัวหน้าพยาบาลประจำแผนกโรคหัวใจและหลอดเลือด 2) หัวหน้าพยาบาลประจำแผนกอายุรกรรมโรคมะเร็ง 3) หัวหน้าพยาบาลประจำแผนกผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ 4) หัวหน้าพยาบาลประจำแผนกโรคระบบประสาท และ 5) หัวหน้าพยาบาลประจำแผนกผู้ป่วยอายุรกรรมโรคติดเชื้อ โดยโรงพยาบาลของรัฐที่ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล และยินดีที่จะเข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposeful) การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และมีการบันทึกภาคสนาม

สรุปผลการวิจัย

1. ประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยหนักในการจัดการความปลอดภัยบุคลากรพยาบาล พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยหนัก โดยทั่วไปมีลักษณะเฉพาะตำแหน่งเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลมีประสบการณ์ด้านการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อจัดการความปลอดภัยบุคลากรพยาบาล โดยเป็นผู้ทำหรือควบคุมการปฏิบัติงานบริหารบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้

1.1. การจัดการต่อการดูแลผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลตามความต้องการอย่างมีคุณภาพ พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยหนัก มีประสบการณ์ในการวางแผนการดูแลการรักษาที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับทีมบุคลากรในด้านต่าง ๆ มีการจัดการบุคลากรที่เป็นระบบ เพื่อติดตาม ดูแลผู้ป่วยหนักให้ปลอดภัย อีกทั้งตัวบุคลากรที่ดูแลก็เกิดความปลอดภัยในการทำงานด้วย

1.2. การจัดการต่อระบบการพยาบาล เพื่อความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร และความปลอดภัยในการรักษาของผู้ป่วย บุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติตามระเบียบของหอผู้ป่วยหนักอย่างเคร่งครัด รวมถึงหากมีข้อผิดพลาดใด ๆ ก็ร่วมให้ความเห็น สามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดความปลอดภัยสูงสุด

1.3. การจัดการต่อบุคลากรพยาบาล เป็นการคัดเลือก การจัด และการพัฒนาบุคลากรพยาบาล รวมถึงการจัดการความปลอดภัยของบุคลากรโดยการฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า ในการบริหารงานของโรงพยาบาล ได้มีการวางแผนการจัดการฝึกอบรมเฉพาะทาง เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โดยได้รับความเห็นจากหัวหน้าหอผู้ป่วยหนัก และหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ว่าบุคลากรแต่ละกลุ่มควรอบรม หรือพัฒนาตนเองในด้านใดเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและความปลอดภัย

2. แนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก พบว่า ในการบริหารความปลอดภัยนั้น โดยทั่วไปจะยึดหลักการหรือกระบวนการบริหารงานทั่วไปนั่นเองซึ่งประกอบด้วย การวางแผนงาน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดหาและพัฒนาบุคลากร (Staffing) การอำนวยการ (Leading) และการควบคุมประเมินผล (Controlling) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 การวางแผนงาน เป็นการคิดหรือเตรียมการล่วงหน้าว่าจะทำอะไรบ้างในอนาคต พบว่า ในระดับโรงพยาบาลได้มีการประกาศนโยบายด้านความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัยไว้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล ซึ่งใช้เป็นแนวทางการทำงานอย่างกว้าง ๆ ในภาพรวม แต่ในการดำเนินการของแต่ละกลุ่มงาน/ฝ่าย ซึ่งจะรับฟังความเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ปัจจุบันภายในหน่วยงานที่จะผลักดันให้นโยบายด้านนี้ประสบความสำเร็จได้แก่ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรง ซึ่งต้องกำกับดูแลและส่งเสริมการดำเนินงานตามนโยบายความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

2.2 การจัดองค์การ เป็นการจัดแบ่งส่วนงาน บางครั้งอาจพิจารณารวมไปกับการปฏิบัติงานหรือวิธีการจัดการด้วย การจัดแบ่งส่วนงานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดแบ่งงานเป็นฝ่าย ส่วน กอง หรือแผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะของงานเฉพาะอย่าง พบว่า เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความปลอดภัยในการทำงาน มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล หัวหน้าหอผู้ป่วยหนักจึงต้องมีการดูแลบุคลากรที่อยู่ในความดูแล ให้มีความปลอดภัย บนพื้นฐานขององค์ความรู้ในเรื่องของความปลอดภัย มีการจัดการองค์การที่ได้มาตรฐานสากล และมีการประเมินผลเป็นระยะ และสร้างทักษะเพื่อใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามกระบวนการ ตามมาตรฐานของโรงพยาบาลรัฐที่ผ่านการรับรองคุณภาพและ

มาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล ดูแลสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ซึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน

2.3. การจัดหาและพัฒนาบุคลากร เป็นการจัดหาบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่วางไว้โดยอาจรวมถึงการคัดเลือก การประเมินความสามารถ และการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถได้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม รวมทั้งการเสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานอีกด้วย พบว่า การดูแลเพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับบุคลากรในหอผู้ป่วยหนักนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยหนักต้องดูแลสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ระบบการทำงาน รวมถึงการพัฒนาบุคลากร ด้านการอบรมเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน หรือแม้กระทั่งเสี่ยงกับคนที่ปฏิบัติงานร่วมกัน สามารถมองได้รอบทิศในการป้องกันความเสี่ยง กล่าวคือหัวหน้าหอผู้ป่วยหนักสามารถจัดการและพัฒนาบุคลากรไม่ให้เกิดความเสี่ยงเหล่านี้ได้

2.4. การอำนวยการ รวมถึงการควบคุมงานและนิเทศงาน ตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) การจูงใจ (Motivation) และการติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นต้น อย่างไรก็ตามการอำนวยการนี้ยังรวมถึงการวินิจฉัยสั่งการที่เป็นหลักอันสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งของการบริหารงานและขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บังคับบัญชา เป็นอย่างมาก พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยหนักมีการดูแลบุคลากรในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อความปลอดภัยไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมความรู้เรื่องความปลอดภัย การดูแล ติดตามบุคลากรในหน่วยงานให้ทำตามระบบที่โรงพยาบาลวางแนวทางไว้เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ การจัดให้มีการดูแลความปลอดภัยในหอผู้ป่วยตลอดเวลาโดยการมอบหมายงานเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ด้านสิ่งแวดล้อมก็จัดหาอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย ประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลเรื่องความปลอดภัยเพื่อมาช่วยเหลือสิ่งต่าง ๆ ในหอผู้ป่วยหนักให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ รวมถึงการดูแลสุขภาพของบุคลากร จัดอัตรากำลัง ขึ้นเวรในปริมาณที่พอเหมาะไม่หนักเกินไป รวมไปถึงการสร้าง ความมั่นใจในการทำงาน

2.5. การควบคุม เป็นการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ผู้บริหารหรือผู้จัดการจะต้องคอยสอดส่องดูแลอยู่เสมอว่าผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร ก้าวหน้าไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงไร และจะต้องทราบการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน เพื่อที่จะสามารถแก้ไขสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และเป็นผลทำให้การปฏิบัติงานต้องเบนไปจากแนวเดิม พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยหนักใช้มาตรฐาน และระบบงานที่ได้คุณภาพ เป็นตัวกำกับดูแล และติดตามให้ผู้ปฏิบัติ ปฏิบัติตามมาตรฐาน หรือระบบงานนั้น ๆ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยหนักมองว่าความเคยชินในการทำงานในหอผู้ป่วยหนักเปรียบเสมือนการอยู่บ้านทำให้มองข้ามความปลอดภัย ดังนั้นจึงต้องมีการติดตามบุคลากรให้ทำตามระบบที่โรงพยาบาลได้กำหนดไว้ มีการกระตุ้นเป็นระยะเพื่อให้คงมาตรฐานความปลอดภัยไว้อย่างสม่ำเสมอ แม้กระทั่งมีการมอบหมายงานให้ทำหน้าที่ติดตามให้บุคลากรปฏิบัติตามระบบที่วางไว้

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสพการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยหนักในการจัดการความปลอดภัยบุคลากร พยาบาล พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการให้การพยาบาลผู้ป่วย ด้วยการควบคุม อำนาจการและดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามการพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงงานบริหารหอผู้ป่วยไปพร้อมกันด้วย

1.1. การจัดการต่อการดูแลผู้ป่วย

หัวหน้าหอผู้ป่วยหนักมีการจัดการในการดูแลผู้ป่วยได้ดี โดยอาศัยประสบการณ์จากการดูแลผู้ป่วยในกรณีต่าง ๆ และร่วมวางแผนการทำงานกับบุคลากรท่านอื่น ทำให้ผู้ป่วยปลอดภัย และบุคลากรก็มีความปลอดภัยในการปฏิบัติ สามารถลดความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2551) พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วย จะต้องเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีวุฒิปริญญาทางการพยาบาลหรืออนุปริญญาการพยาบาล ผดุงครรภ์ และอนามัย หรือประกาศนียบัตรการพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัย ได้ปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งพยาบาล ประจำการมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี มีความชำนาญและประสบการณ์ในด้านที่กำลังปฏิบัติเป็นอย่างดี โดยมีคุณสมบัติทั่วไป คือ เป็นผู้นำมีความคิดสร้างสรรค์ มีทักษะในการสอนสั่งงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและบุคคลทั่วไป สามารถประสานงานในทีมสุขภาพ ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยหนักนั้น

1.2. การจัดการต่อระบบการพยาบาล

ความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร และความปลอดภัยในการรักษาของผู้ป่วย บุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติตามระเบียบของหอผู้ป่วยหนักอย่างเคร่งครัด หัวหน้าหอผู้ป่วยหนักจะประสพการณ์และมาตรฐานวิชาชีพในการผู้กำกับ ติดตาม และดูแลการทำงานของบุคลากรทุกคนที่อยู่ในหอผู้ป่วยหนักอย่างใกล้ชิด และให้คำแนะนำหากเกิดปัญหาขึ้น เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Philip Warren Anderson (1989) กล่าวว่า ความปลอดภัยเป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นน้อยที่สุดระหว่างบุคคลจากความเป็นอันตราย โดยใช้หลักพื้นฐานในการป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นกับตนเอง เช่น การบาดเจ็บ หรือโรคที่เกิดจากการประกอบอาชีพ สรุปได้ว่า ความปลอดภัย หมายถึง สภาวะที่ปราศจากอุบัติเหตุและข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่มีผลต่อร่างกายและจิตใจซึ่งการควบคุมจะรวมถึงการป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุและดำเนินการ ให้สูญเสียน้อยที่สุดเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น

1.3. การจัดการต่อบุคลากรพยาบาล

การบริหารงานของโรงพยาบาล ได้มีการวางแผนการจัดการฝึกอบรมเฉพาะทางเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมาจากหัวหน้าหอผู้ป่วยหนัก ซึ่งจะทราบว่าบุคลากรแต่ละคนควรเสริม หรือเพิ่มเติมอะไร เพื่อให้เกิดความปลอดภัยทั้งต่อตัวผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงานเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ Lucian L. Leape, Ann G. Lawthers, Troyen A.

Brennan, William G. Johnson (1994) กล่าวถึงแนวทางในการลดความผิดพลาดโดยการนำแนวคิดวัฒนธรรมความปลอดภัยมาใช้ 5 แนวทาง คือ

- 1) การค้นหาข้อผิดพลาดเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน
- 2) การป้องกันการเกิดความผิดพลาด โดยการปรับเปลี่ยนองค์การส่งเสริมการเรียนรู้ การให้ข้อมูลข่าวสาร มีแบบแผนการจัดการ มีมาตรฐานการทำงาน และเข้ารับการอบรม
- 3) ควบคุมความผิดพลาดจากแหล่งกำเนิดกับผู้ปฏิบัติงาน เช่น การใส่เครื่องป้องกัน
- 4) พัฒนาวัฒนธรรมความปลอดภัย กำจัดความกลัว ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม จัดสภาพแวดล้อมที่คำนึงถึงจิตวิทยาในการทำงาน มีระบบการสะท้อนกลับ ตรวจสอบ ป้องกัน
- 5) ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น สนับสนุนการจัดการด้านความปลอดภัย

2. แนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาลรัฐ พบว่า การดำเนินงานเพื่อควบคุมปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยของบุคลากร ในการจัดการความปลอดภัยในหอผู้ป่วยที่มีบุคลากรปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยที่ต้องการดูแลต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง สภาพแวดล้อมของผู้ป่วยที่อยู่ในหอผู้ป่วยหนักประกอบด้วยอุปกรณ์เครื่องมือจำนวนมาก การที่ต้องอยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยทุกวัน มีการสัมผัสใกล้ชิดกับโรค สารคัดหลั่งและเลือดจากตัวผู้ป่วย รวมทั้งปัญหาจากกระบวนการทำงาน เช่น การยกตัวผู้ป่วยในท่าทางที่ไม่ถูกต้อง การทำงานเป็นกะ ล้วนส่งผลต่อความปลอดภัยในการทำงานทั้งสิ้น อาจทำให้บุคลากรได้รับอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจส่งผลให้เกิดการลาออก ทำให้ขาดแคลนบุคลากรในการทำงานในหอผู้ป่วยหนัก ด้วยเหตุนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยหนักจึงต้องมีการดูแลบุคลากรที่อยู่ในความดูแลบนพื้นฐานขององค์ความรู้ในเรื่องของความปลอดภัย สร้างทักษะเพื่อใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามกระบวนการตามมาตรฐานของโรงพยาบาลรัฐที่ผ่านการรับรองคุณภาพและมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล ดูแลสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ซึ่งจากการศึกษาพอจะสรุปได้ว่า ประสพการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยหนักในการจัดการ ความปลอดภัยของบุคลากรอภิปรายได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การวางแผนงาน

การปฏิบัติงานให้เกิดความปลอดภัยนั้น มีการทำงานภายใต้นโยบายของโรงพยาบาล นิตยา ศรีญาณลักษณ์ (2552) กล่าวว่านโยบาย เป็นแนวทางที่กำหนดขึ้นมาโดยอาศัยพื้นฐานจากเป้าหมายและแผนกลยุทธ์ เพื่อใช้เป็นทิศทางสำหรับบุคลากรในองค์การ นโยบายจะกำหนดขอบเขตการดำเนินการอย่างกว้าง ๆ ต้องสอดคล้องและประสานกับวัตถุประสงค์ขององค์การ ส่วนมาตรฐานเป็นแผนหลักประกอบด้วยรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งจะมีขั้นตอนสำหรับการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด การทบทวนนโยบายและมาตรฐานเรื่องความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอจะทำให้บุคลากรทำงานด้วยความปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิมาภรณ์ หมัดสาลี (2553) พบว่า การได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ ทำให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย

ดังนั้นเมื่อบุคลากรมีการรับรู้การจัดการ ความปลอดภัยอยู่ในระดับดีมาก จึงส่งผลให้พฤติกรรม ความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมากด้วย และการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสอดคล้องกับแนวคิดของ Warren B. Brown and Dennis J. Moberg (1993) ได้แบ่งองค์ประกอบที่สนับสนุนทางการบริหารไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1) การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการระบุปัญหาขององค์การ ความต้องการของชุมชนและทรัพยากรการกำหนดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์และการ กำหนดแนวทางสำหรับการบริหารเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์เหล่านั้น

2) การบริหารงานบุคคล (Personnel Management) หมายถึง การ ดำเนินงานเกี่ยวกับการคัดเลือกการบรรจุการกำหนดหน้าที่รวมถึงการให้ค่าจ้างและค่าตอบแทน ตลอดจนสิทธิต่าง ๆ

3) การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการพัฒนาความรู้ ทักษะและ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

4) การนิเทศติดตาม (Supervision) หมายถึง การแนะนำ การสนับสนุน การ ช่วยเหลือให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5) การจัดส่งสนับสนุน (Logistics Management) หมายถึงการจัดการจัดหา การเก็บรักษา และการสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน

6) การจัดการงบประมาณ (Financial Management) หมายถึงการจัดการ เกี่ยวกับการเงิน การบัญชีสำหรับแผนปฏิบัติการและแผนงาน

7) การจัดการข้อมูลข่าวสาร (Information Management) หมายถึง การ รวบรวมรายงานและการใช้ข้อมูลเพื่อเป็นตัวบ่งชี้มาตรฐาน และความสำเร็จของการดำเนินงาน

8) การจัดองค์กรชุมชน (Communication Organization) หมายถึง การ เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น การวางแผน การจัดกิจกรรมการให้บริการ

2.2 การจัดองค์กร

การจัดระบบความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลของหอผู้ป่วยหนัก ทั้งหมดนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยหนักจำเป็นต้องรู้นโยบายในภาพกว้างและระบบมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และต้องมีความสามารถในการดูแลจัดการพนักงานให้ปฏิบัติตามระบบ ระเบียบ มีทักษะในการใช้ เครื่องมืออย่างเหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเห็นความสำคัญในเรื่องการจัดการ ด้านความปลอดภัยในหอผู้ป่วยหนัก สามารถปฏิบัติตามความรู้และวิชาชีพของตน สอดคล้องกับ แนวคิดของณัฐวัตร มนต์เทวี (2551) กล่าวว่า การดำเนินงานความปลอดภัยในสถานประกอบการ จะสำเร็จและมักเกิดผลอย่างจริงจังนั้น ในเบื้องต้นจะต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากผู้บริหาร ระดับสูงของบริษัท ผู้บริหารจะต้องมีความรู้สึกรับผิดชอบในงานความปลอดภัยของหน่วยงาน พนักงาน และจะต้องเป็นผู้กำหนดและประกาศนโยบายความปลอดภัยอย่างเด่นชัด นอกจากนี้ ผู้บริหารจะต้องคอยสอดส่องให้มีการปฏิบัติหรือดำเนินการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องด้วย

2.3 การจัดหาและพัฒนาบุคลากร

การจัดหาบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่วางไว้ โดยอาจรวมถึงการคัดเลือก การประเมินความสามารถและการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถได้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมรวมทั้งการเสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากลนั้นมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาปรับปรุง คุณภาพของงานในทุกด้านเพื่อให้ได้รับการรับรองในครั้งต่อไป กระบวนการในการจัดการความปลอดภัยต้องมีการกระตุ้นให้บุคลากรมีความตระหนักเรื่องความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

2.4 การอำนวยการ

นอกเหนือจากการอำนวยการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยแล้ว จะรวมถึงการควบคุมงานและนิเทศงาน ตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การสนใจ และการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น อย่างไรก็ตามการอำนวยการนี้ยังรวมถึงการวินิจฉัยสั่งการที่เป็นหลักสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งของการบริหารงานและขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก

2.5 การควบคุม

หัวหน้าหอผู้ป่วยหนักนอกจากจะต้องวางแผนการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานแล้ว ยังมีหน้าที่ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ทั้งนี้ มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อการจัดการความปลอดภัย อาทิ ตัวผู้ปฏิบัติงาน ผู้ป่วย สอดคล้องกับงานวิจัยของจากรุวรรณ วิโรจน์ (2551) พบว่า ตัวแปรระดับโรงงานที่มีความสัมพันธ์ได้แก่ การบริหารงานความปลอดภัยในโรงงาน การให้ความสนับสนุนของผู้บริหาร การจัดการเกี่ยวกับพนักงานใหม่ และเจตคติด้านความปลอดภัย และพบว่าตัวแปรอิทธิพลร่วมระหว่างทำให้การสนับสนุนของผู้บริหารและการจัดการเกี่ยวกับพนักงานใหม่ก็มีความสัมพันธ์ด้วยเช่นกัน

องค์ความรู้ใหม่

การบริหารจัดการความปลอดภัยของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก นั้น บุคลากรผู้เกี่ยวข้องทุกคน ไม่ว่าจะเป็นหมอ พยาบาล เจ้าหน้าที่ ตลอดจนผู้บริหารโรงพยาบาล ล้วนมีความสำคัญในการช่วยให้การทำงานมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ไม่ควรให้เป็นหน้าที่การรับผิดชอบแค่หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ต้องดูแลความปลอดภัยของบุคลากรเพียงผู้เดียว ถึงแม้หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการให้การพยาบาลผู้ป่วยก็ตาม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาการดำเนินงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการจัดการความปลอดภัยของบุคลากร อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ผู้บริหารองค์กรต้องตระหนัก และเห็นความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของบุคลากร พร้อมทั้งให้การสนับสนุนและส่งเสริมการจัดระบบสิ่งแวดล้อม เพื่อความปลอดภัยตลอดจนการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้เกิดอย่างยั่งยืนในองค์กร

2. ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องร่วมทบทวนนโยบายและมาตรฐานเรื่องความปลอดภัยของออร์อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงกำหนดนโยบายและกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและเกิดเป็นวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- จารุวรรณ วิโรจน์. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน: การวิเคราะห์พหุระดับ*. (วิทยานิพนธ์สาธิตศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาชีวสถิติ). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐวัตร มนต์เทวีญ. (2551). *การบริหารงานความปลอดภัย ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานความปลอดภัย*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิตยา ศรีญาณลักษณ์. (2552). *การบริหารการพยาบาล*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: โครงการสวัสดิการวิชาการ สถาบันพระบรมราชชนก.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2551). การใช้แนวคิดความแกร่งในการพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารทางการพยาบาล. *วารสารคุณภาพการพยาบาล*, 5(1), 5.
- เมธิณี เกตวาธิมাত্র. (2560). บทบาทของพยาบาลวิชาชีพในการจัดการดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองขาดเลือดในระยะวิกฤต. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 11(2), 71-80.
- สุทธิมาภรณ์ หมัดสาลี. (2553). *การจัดการความปลอดภัยในการทำงานของหัวหน้าห้องผ่าตัด พฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยและอันตรายจากการทำงานของพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลทั่วไปภาคใต้*. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Anderson. P. (1989). *Safety Management for mechanical plant construction*. London: Kluwer publishing.
- Brown, W.B., & Moberg. D. J. (1980). *Organization theory and Management: A macro approach*. New York: John Wiley and Sons.
- Lucian L.L. et al. (1993). Preventing Medical Injury. *QRB-Quality Review Bulletin*, 19(5), 144-149.