

รายงานผลสัมฤทธิ์การไปปฏิบัติการพยาบาล เพิ่มพูนทักษะปฏิบัติการพยาบาล (Faculty practice) ปีการศึกษา 2565

ข้าพเจ้า นางสาวศุภลักษณ์ ธนาโรจน์ ตำแหน่ง อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุราษฎร์ธานี ผลสัมฤทธิ์การไปปฏิบัติการพยาบาล เพิ่มพูนทักษะปฏิบัติการพยาบาล (Faculty practice) ปีการศึกษา 2565 ณ โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ โรงพยาบาลท่าฉาง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล และศูนย์บริการสุขภาพ อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษารูปแบบและวิธีการบริหารการพยาบาลของสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และผู้บริหารด้านการพยาบาล
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาของการบริหารการพยาบาลของสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และผู้บริหารด้านการพยาบาล
3. ค้นหา/พัฒนารูปแบบและวิธีการบริหารการพยาบาลที่เหมาะสมตามบริบทของสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (รพ.กาญจนดิษฐ์) ร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และผู้บริหารด้านการพยาบาล

ผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติทักษะการบริหารการพยาบาลร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ผู้บริหารด้านการพยาบาล จำนวน 4 คน และพยาบาลปฏิบัติการ จำนวน 17 คน พบว่า โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ มีความจำเป็นและความต้องการที่น่าสนใจเพื่อแก้ปัญหการให้บริการการพยาบาลให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ โดยมีประเด็นปัญหาของการปฏิบัติการพยาบาล ที่มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับลักษณะการนิเทศทางคลินิกของผู้นิเทศ ร้อยละ 100 ของผู้บริหารการพยาบาลเห็นความสำคัญของการนิเทศทางคลินิกทุกด้าน จึงมีความต้องการให้การนิเทศดำเนินการไปในรูปแบบที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการทางการพยาบาลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดที่สามารถสรุปออกเป็น 4 ด้านได้ดังนี้

ด้านนโยบายการนิเทศ การนิเทศในโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลและศูนย์สุขภาพ ที่ผ่านมายังไม่เคยมีการประกาศนโยบายการนิเทศทางคลินิกที่ชัดเจน ไม่มีการจัดทำแผนการนิเทศทางคลินิก ผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการนิเทศที่ถูกต้อง การนิเทศไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีความแตกต่างกันตามประสบการณ์เดิมที่ผู้บริหารเคยได้รับ ผู้บริหารการพยาบาล/ฝ่ายการพยาบาลทั้ง 4 แห่ง มีความต้องการให้มีการกำหนดเป้าหมายและรูปแบบการนิเทศทางคลินิกที่ชัดเจนและเป็นระบบ

ด้านคุณสมบัติผู้นิเทศ ทุกคนระบุว่า ผู้ที่ต้องทำหน้าที่การนิเทศยังมีประสบการณ์การนิเทศทางคลินิกน้อย มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการนิเทศยังไม่เพียงพอ โดยเฉพาะความรู้ทางทฤษฎีการนิเทศและเทคนิคการสอนที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้นิเทศรู้สึกไม่มั่นใจ ไม่กล้าแนะนำผู้รับการนิเทศ ส่วนผู้รับการนิเทศส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่าบรรยากาศการนิเทศที่เป็นอยู่เดิมยังไม่เหมาะสม รู้สึกอึดอัดใจทุกครั้ง และยังมีมองไม่เห็นว่าการนิเทศดังกล่าวจะทำให้การให้การปฏิบัติการพยาบาลของตนดีขึ้น บางครั้งมีการนิเทศในช่วงเวลาที่ผู้นิเทศไม่พร้อมรับการนิเทศ โดยเฉพาะช่วงเวลารับ-ส่งเวร อีกทั้งบุคลิกภาพของผู้นิเทศ เช่น ลักษณะการพูด น้ำเสียง การสื่อสารต่อในที่มการพยาบาล ส่งผลทำให้ผู้รับการนิเทศรู้สึกกดดัน และอึดอัดต่อบรรยากาศการนิเทศ

ด้านกระบวนการนิเทศ ทุกคนระบุว่า การปฏิบัติการนิเทศ ณ ปัจจุบัน ยังไม่มีแผนการนิเทศทางคลินิกเฉพาะเรื่อง การนิเทศทางคลินิกจะทำได้ไปพร้อมกับการนิเทศทางการพยาบาลทั่วไปโดยทั่วไป ผู้นิเทศจะแสดง

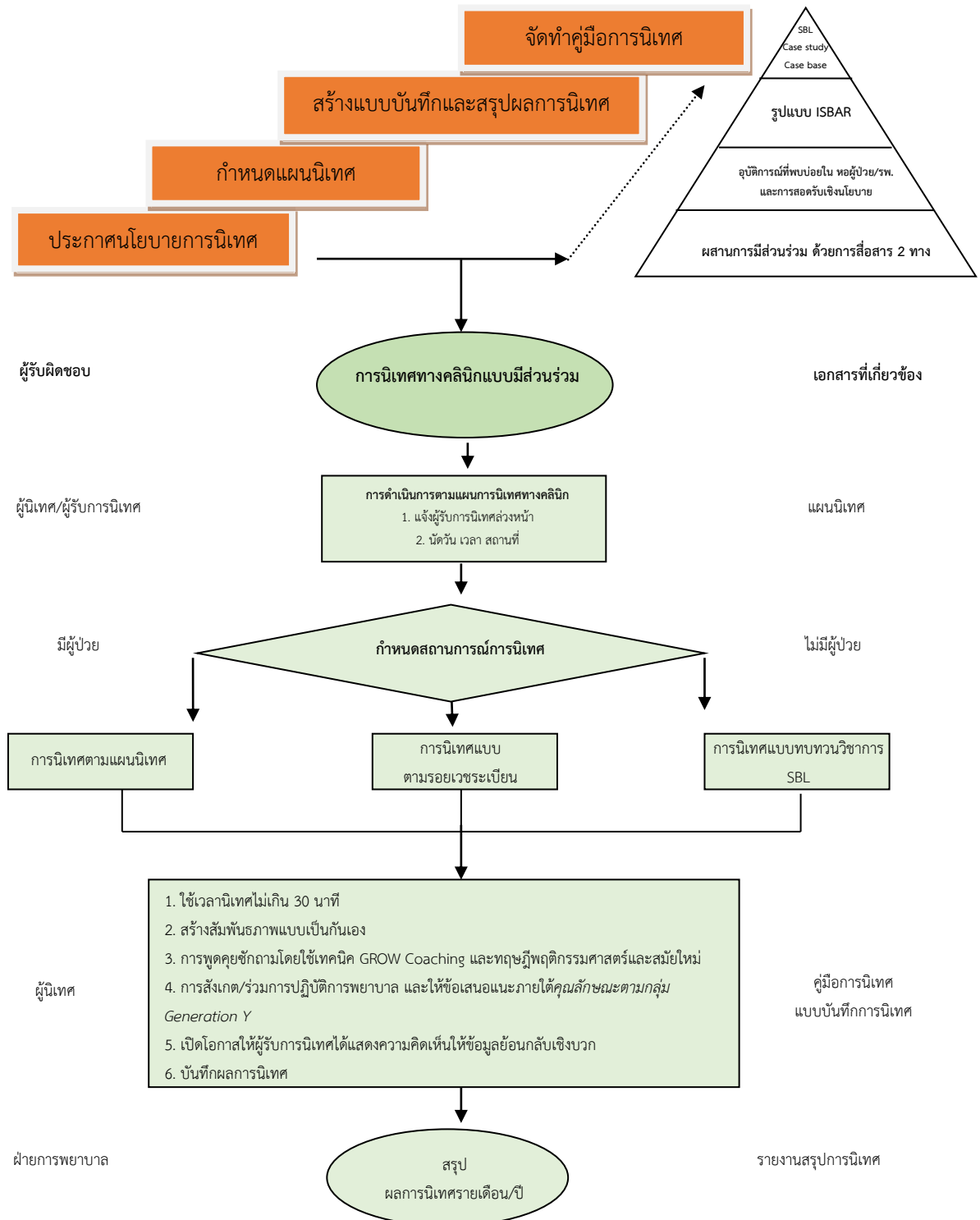
บทบาทในฐานะเป็นผู้ตรวจสอบว่าผู้รับการนิเทศปฏิบัติการพยาบาลได้ตามมาตรฐานการพยาบาลหรือไม่ มีผู้นิเทศเพียงส่วนน้อยที่มีการใช้เทคนิคการนิเทศ เพื่อสนับสนุนให้ผู้รับการนิเทศเกิดการพัฒนา หรือการเรียนรู้ และส่วนใหญ่ผู้นิเทศก็ไม่ได้นำผลการนิเทศมาสะท้อนกลับให้ผู้รับการนิเทศทราบ ไม่มีการบันทึกผลการนิเทศที่เป็นระบบ ทำให้ผู้นิเทศไม่สามารถติดตามพัฒนาการของผู้รับการนิเทศได้ นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นว่า หัวหน้ามีงานหลายอย่างในความรับผิดชอบ ทำให้ไม่มีเวลาในการนิเทศทางคลินิกความไม่ชัดเจนของแผนนิเทศทำให้ผู้นิเทศขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติการนิเทศทางคลินิก

ด้านผู้รับการนิเทศ ผู้รับการนิเทศส่วนใหญ่รับรู้ว่าการนิเทศเป็นเหมือนกันจับผิดหรือการตรวจสอบการปฏิบัติการพยาบาลโดยผู้บังคับบัญชา บรรยากาศการนิเทศเป็นแบบทางเดียว ผู้รับการนิเทศไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น รู้สึกวิตกกังวลหรือมีความเครียดเมื่อทราบว่าต้องรับการนิเทศการนิเทศส่วนใหญ่เกิดในช่วงเวลาที่ผู้นิเทศไม่พร้อมรับการนิเทศโดยเฉพาะช่วงเวลาก่อนการรับ-ส่งเวร และในระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งพยาบาลต้องทำงานทั้งคู่ดูแลผู้ป่วยและงานเอกสารหลายอย่างพร้อมกัน

การเข้าร่วมทีมการพยาบาลในการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลด้วยการนิเทศทางคลินิก โดยเป็นเป็นผู้ร่วมทีมการพยาบาล มีส่วนร่วมในกิจกรรมการบริหารการพยาบาล ตลอดจนเป็นผู้สังเกตการณ์ พบว่า รูปแบบการนิเทศในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล และศูนย์สุขภาพ ยังไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน อันเนื่องจากการจัดโครงสร้างองค์กร แนวทางการพัฒนาสำหรับองค์กรเหล่านี้ ควรเพิ่มการกำหนดคำบรรยายลักษณะตามตำแหน่งอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและกำหนดแผนพัฒนาให้มีความพร้อมในการนิเทศงานทางคลินิกต่อไป ในส่วนของโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการพยาบาลมีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการนิเทศทางคลินิก แต่ยังมีปัญหาและความต้องการที่ไม่สอดคล้องกันในทุกด้าน และปัญหาที่พบจากการณ์เข้าร่วมทีมคือ ความคิดเห็นของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติการพยาบาลที่ไม่ตรงกัน ซึ่งอาจจะเป็นปัญหาของการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่เหมาะสมกับสภาพวิถีของผู้ปฏิบัติ การสังเกตการณ์ครั้งนี้มีข้อสังเกตเรื่อง STYLE ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการพยาบาลที่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน หอผู้ป่วยที่มีหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มี STYLE ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการพยาบาลที่ไม่แตกต่างกัน หอผู้ป่วยนั้นจะมีบรรยากาศในการสื่อสารเพื่อการทำงาน/การปฏิบัติการพยาบาลที่ดีกว่า ดังนั้น การศึกษาอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับ STYLE จึงต้องวางแผนการศึกษาอย่างเป็นระบบด้วยระเบียบวิธีวิจัยที่ชัดเจนต่อไป ส่วนการดำเนินการเพื่อให้การนิเทศทางคลินิกสามารถดำเนินการไปได้ก่อนนั้น อาจจะต้องนำรูปแบบการนิเทศที่มีการพัฒนาขึ้นภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้นิเทศกับผู้รับการนิเทศมาใช้ในการดำเนินการในโรงพยาบาลชุมชนก่อน ข้าพเจ้ามองเห็นช่องว่างและโอกาสของการพัฒนารูปแบบการนิเทศในหอผู้ป่วยใหม่ ณ โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ ที่มีผู้บริหารรุ่นใหม่ (หัวหน้าหอผู้ป่วย) และพยาบาลผู้ปฏิบัติการ ซึ่งประกอบไปด้วยพยาบาลจบใหม่มากกว่าร้อยละ 60 การนำรูปแบบการนิเทศที่มีการพัฒนาขึ้นภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้นิเทศกับผู้รับการนิเทศอาจจะช่วยตอบสนองความต้องการของทั้ง 2 กลุ่มได้จนเกิดความสำเร็จในการนิเทศทางคลินิกที่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์การให้การพยาบาลที่ดีต่อประชาชนต่อไป

รวบรวมข้อมูลปัญหา/ความต้องการของรูปแบบ/วิธีการการบริหารการพยาบาลของสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ร่วมกับหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล และผู้บริหารด้านการพยาบาลและร่วมทบทวนวรรณกรรมกับหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล และผู้บริหารด้านการพยาบาลของรูปแบบและวิธีการบริหารการพยาบาล ที่เหมาะสมกับบริบทของสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ

ผลจากการทบทวนวรรณกรรม การพัฒนารูปแบบการนิเทศแบบมีส่วนร่วม ที่ได้จากการมีส่วนร่วมในการเลือกและออกแบบแผนนิเทศให้เหมาะสมกับบริบทของหอผู้ป่วย ร่วมกับฝ่ายการพยาบาลและผู้รับการนิเทศ รูปแบบการนิเทศทางคลินิกแบบมีส่วนร่วมของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ ประกอบด้วย 1) แผนการนิเทศทางคลินิก 2) ขั้นตอนการนิเทศทางคลินิกแบบมีส่วนร่วม 3) กลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบการนิเทศทางคลินิกแบบมีส่วนร่วม โดยมีรายละเอียดดังนี้



1) แผนการนิเทศ ได้จากทีมผู้นิเทศของโรงพยาบาลทั้งหัวหน้าหอผู้ป่วยในและฝ่ายการพยาบาลร่วมกันพัฒนาขึ้น โดยพิจารณาเลือกหัวข้อแผนการนิเทศทางคลินิกจากสถิติกลุ่มโรคสำคัญที่พบบ่อยในแต่ละหอผู้ป่วย โดยการดำเนินการร่วมกันใน *ระยะเริ่มต้น* ทางผู้ร่วมพัฒนาพิจารณาการกำหนดแผนการนิเทศทางคลินิก แผนที่ 1 คือ การพยาบาลผู้ป่วยที่มีภาวะติดเชื้อในกระแสเลือด เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ตามเกณฑ์ที่กำหนดจากกองการพยาบาล ประจำปีงบประมาณ 2566 ตามตัวชี้วัดที่ 1.5 ร้อยละของสถานบริการสุขภาพที่ผู้ป่วยใน (IPD) กลุ่มเสี่ยงได้รับการคัดกรองภาวะติดเชื้อในกระแสเลือดนอกจากนั้นยังมีข้อตกลงร่วมกันในการกำหนดรูปแบบการบันทึกผลการนิเทศ โดยจัดทำแบบบันทึกการนิเทศทางคลินิกภายใต้หลักการ ISBAR และพัฒนาแบบสรุปลงผลการนิเทศทางคลินิก ซึ่งแบบบันทึกนี้ใช้สำหรับรายงานสรุปลงผลการนิเทศทางคลินิกในแต่ละเดือน ก่อนจะส่งรายงานหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการนิเทศต่อไป

2) ขั้นตอนการปฏิบัติการนิเทศทางคลินิกแบบมีส่วนร่วม เป็นขั้นตอนการปฏิบัติการนิเทศทางคลินิก ภายใต้แนวคิดการนิเทศของพรอคเตอร์ (Proctor, 2001) ซึ่งเป็นการนิเทศเพื่อควบคุมคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน เน้นสร้างสัมพันธภาพแบบเป็นกันเอง พูดคุยเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาความรู้หรือทักษะของผู้รับการนิเทศ ไม่เน้นการชี้แนะ แต่มุ่งตั้งคำถามให้คิดโดยเริ่มต้นขั้นตอนแรกคือ ผู้นิเทศนัดหมายแจ้งเรื่องการนิเทศให้ผู้รับการนิเทศรับทราบล่วงหน้าและเปิดโอกาสให้ผู้รับการนิเทศมีส่วนร่วมในการกำหนดนัดวันเวลาในการนิเทศ ขั้นที่สอง ผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศร่วมกันเลือกแนวทางการนิเทศซึ่งมี 3 แนวทาง คือ การนิเทศตามแผนนิเทศ การนิเทศแบบตามรอยจากเวชระเปียน และการนิเทศโดยทบทวนวิชาการโดยใช้สถานการณ์จำลอง ในขั้นที่สาม ปฏิบัติการนิเทศตามแนวทางที่กำหนด ได้แก่ การพูดคุยซักถามโดยใช้เทคนิค GROW Coaching การสังเกต การปฏิบัติ/ร่วมปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล และให้ข้อเสนอแนะ ใช้เวลานิเทศไม่เกิน 30 นาที ผู้นิเทศให้ข้อมูลสะท้อนกลับเชิงบวก และเปิดโอกาสให้ผู้รับการนิเทศได้แสดงความคิดเห็น เมื่อสิ้นสุดการนิเทศผู้นิเทศบันทึกผลการนิเทศลงในแบบบันทึกการนิเทศที่ได้สร้างขึ้นเพื่อมีข้อมูลไปสะท้อนกลับอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

3) กลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบการนิเทศทางคลินิกแบบมีส่วนร่วม มีปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ กระบวนการมีส่วนร่วมที่คำนึงถึงความแตกต่างของผู้ปฏิบัติ ใช้ทฤษฎีการบริหารแบบพฤติกรรมศาสตร์และทฤษฎีการบริหารสมัยใหม่ ตามคุณลักษณะของพยาบาลปฏิบัติการที่เป็นผู้รับการนิเทศซึ่งส่วนใหญ่มีคุณลักษณะตามกลุ่ม Generation Y ซึ่งเป็นกลุ่มที่มี STYLE การปฏิบัติงานที่มักให้ความสนใจกับความท้าทายของงานและผลสำเร็จ เปิดใจยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอ มีพฤติกรรมเชิงรุกซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ความคาดหวังในการทำงานของกลุ่ม Generation Y ที่มีต่องานเป็นความคาดหวังที่มีบทบาทของผู้บริหารในการดูแลสนับสนุนการทำงาน และการที่ผู้บริหารจัดหาผลประโยชน์ตอบแทนพนักงานอย่างเป็นธรรม (Hurst & Good, 2009) ดังนั้น ฝ่ายการพยาบาลและหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงควรพึงตระหนักถึงคุณลักษณะและความคาดหวังผู้รับการนิเทศในกลุ่มนี้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติการพยาบาลที่มีผลลัพธ์บริการพยาบาลที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น และมีประสิทธิผลสูงสุดได้ โดยเปิดโอกาสให้กลุ่มเหล่านี้มีส่วนร่วมกับกระบวนการนิเทศ มีส่วนร่วมคิดร่วมทำร่วมวิพากษ์อย่างสร้างสรรค์ ช่วยให้บรรลุเป้าหมายตามแผนงานได้ตลอดจนการสะท้อนผลการนิเทศในแต่ละเดือน มีการรับฟังแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน การสื่อสารด้วยความเป็นกัลยาณมิตร ช่วยหนุนเสริมให้ผู้นิเทศมีกำลังใจพัฒนาการปฏิบัติการนิเทศตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

ผลการใช้รูปแบบการนิเทศทางคลินิกแบบมีส่วนร่วมในครั้งนี้ พบว่า หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และ หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการนิเทศทางคลินิกแบบมีส่วนร่วม ที่ช่วยทำให้รูปแบบการนิเทศของ โรงพยาบาลมีรูปแบบที่ชัดเจน และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริการ ผู้รับการนิเทศมีความพึงพอใจต่อการรับการนิเทศ โดยใช้รูปแบบการนิเทศแบบมีส่วนร่วม ผู้รับบริการได้รับการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาล และมีความเห็นให้ขยายกรอบการกำหนดแผนนิเทศที่ครอบคลุมมาตรฐานการพยาบาลทุกด้านของกลุ่มการพยาบาล เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและมีความปลอดภัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Proctor,B. (2001). Training for the Supervision Alliance Attitude, Skill and Intention. *In Fundamental Themes in Clinical Supervision* Cutcliffe, J.R., Butterworth, T., and Proctor, B., eds.London: Routledge, 25-46.
- Hurst, J., & Good, L. (2009). Generation Y and Career Choice: the Impact of Retail Career Perspectives, Expectations and Entitlement Perceptions. *Career Development International*, 14(6), 570-593.