ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การวิเคราะห์สถานการณ์การบริหารความเสี่ยงในห้องตรวจ ผู้ป่วยนอกอายุรกรรม โรงพยาบาลลำพูน

ผู้เขียน นางสาวศรีทวน วิบูลย์มา

ปริญญา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ คร. อรอนงค์ วิชัยคำ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ คร. เรมวล นันท์ศุภวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การบริหารงานความเสี่ยงเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบริการด้านสุขภาพ วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้เพื่อศึกษาสถานการณ์การบริหารความเสี่ยงในห้องตรวจผู้ป่วยนอก อายุรกรรมโรงพยาบาลถำพูน และแนวทางในการแก้ไขปัญหา ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม ประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ และ พนักงานเปลของโรงพยาบาลลำพูน รวบรวม ข้อมูลโดยการทบทวนจากเอกสาร การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และการประชุมกลุ่มระคมสมอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา และการจัดกลุ่มข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่าสถานการณ์การบริหารความเสี่ยงในห้องตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม โรงพยาบาลลำพูน ตามกรอบแนวคิดของโดนาบิเดียน (Donabedian, 2003) ที่ประกอบด้วยด้าน โครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ สำหรับด้านโครงสร้าง พบว่ามีปัญหาคือ ขาดการ ประสานงานของระบบการคักกรอง สถานที่มีความคับแคบ ห้องน้ำมีจำนวนน้อยและอยู่ใกล บุคลากรบางคนไม่ทราบนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน ขาดความรู้และทักษะในการใช้ โปรแกรมความเสี่ยง ผู้รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงมีจำนวนไม่เพียงพอ จำนวนคอมพิวเตอร์ ไม่พอและไม่สามารถลงรายงานความเสี่ยงผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้ มีคอมพิวเตอร์บางเครื่องเท่านั้นที่มี โปรแกรมความเสี่ยง เก้าอี้นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ และบุคกลากรไม่ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติ ด้าน กระบวนการ พบว่า มีปัญหาด้านการรายงานอุบัติการณ์ล่าช้า ไม่ได้รายงาน ผู้พบอุบัติการณ์ไม่ใช่ผู้ที่

ลงรายงาน บุคลากรไม่ทราบหลักเกณฑ์การประเมิน มีทักษะไม่เพียงพอในการแบ่งระดับความรุนแรง และการจัดการความเสี่ยง การไม่ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ มีความรู้ที่ไม่เพียงพอเกี่ยวกับการใช้ เครื่องมือพัฒนาคุณภาพ และไม่ทราบเป้าหมายการดำเนินงาน ส่วนด้านผลลัพธ์ พบว่ายังมีอุบัติการณ์ เกิดขึ้นอยู่ และเกิดการการพัฒนาเป็นวงล้อคุณภาพอย่างต่อเนื่องสำหรับการจัดการความเสี่ยงเป็น บางเรื่อง ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขคือ พัฒนาระบบคัดกรอง เน้นการให้บุคลากรรายงาน อุบัติการณ์ กระตุ้นให้บุคลากรพยาบาลปฏิบัติตามแนวปฏิบัติและ เพิ่มทักษะการจัดการความเสี่ยง ของบุคลากร ผู้บริหารความเสี่ยงและผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถใช้ผลการศึกษาครั้งนี้เป็น ข้อมูลในการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน



Independent Study Title Situational Analysis of Risk Management in the

Medical Outpatient Clinic, Lamphun Hospital

Author Miss Srituan Viboonma

Degree Master of Nursing Science (Nursing Administration)

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Dr. Orn-Anong Wichaikhum Advisor

Associate Professor Dr. Raymoul Nantsupawat Co-advisor

ABSTRACT

Risk management is significant for improving quality of healthcare services. The objective of this study was to explore the situation of risk management in the medical out-patient clinic at Lamphun Hospital, and to develop guidelines to solve problems. Population and sample consisted of risk managers, as well as personnel working in the medical out-patient clinic including professional nurses, patient helpers, and hospital porters. The data were collected from documentary review, semi-structured interviews, and a group brainstorming meeting. Data were analyzed using descriptive statistics and information categorization.

The results of the situational analysis of risk management are presented based on the Donabedian concept (2003), which consists of structure, process and outcome. For structure, problems were found as follows: lacking coordination in the screening system, narrow workspace, too few bathrooms which were too far away, risk management policy was not clearly known in some personnel as well as knowledge and skills in using the risk program were not sufficient among responsible persons for risk management; not enough number of computers; the incapable program for reporting risk through the internet, too few computers contained risk program; not enough number of chairs; and few personnel did not follow the guidelines. For process, problems were found as follows: delayed or non-report of incidents; the person involved in the incident was

not the one who filled out the report; personnel did not know the evaluation criteria, and had insufficient skills in classifying severity level and risk management, and did not comply with guidelines; insufficient knowledge in using quality development tools; and did not know of the objectives of the implementation. For outcomes, problems were found as follows: some incidents were reported and there was quality improvement going on for some risk management. Recommended guidelines include improving the screening system, encouraging personnel to report incidents, stimulating personnel to follow the guidelines and enhancing skills in risk management of personnel. Therefore, risk managers and nurse administrator can use results of this study as a foundation to improve risk management in the unit.

