

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายสถานการณ์เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงของหอผู้ป่วยกึ่งวิกฤติทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้กรอบแนวคิดของโดนาบีเดียน (Donabedian, 2003) ประกอบด้วย ส่วนโครงสร้าง ได้แก่ นโยบายการบริหารความเสี่ยง คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง เครื่องมือคุณภาพที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยง และช่องทางการรายงานบริหารความเสี่ยง ส่วนกระบวนการ หมายถึง การดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การค้นหาความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยงและการประเมินผล และส่วนผลลัพธ์หมายถึงตัวชี้วัดที่เป็นอุบัติการณ์ความเสี่ยง รวมทั้งข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วย มีการรวบรวมข้อมูลมากกว่าหนึ่งวิธี ประกอบด้วย การสัมภาษณ์รายบุคคลและการประชุมกลุ่มเพื่อระดมสมองแบบกึ่งโครงสร้าง การศึกษาจากเอกสาร และข้อมูลสารสนเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แนวคำถามสำหรับสัมภาษณ์รายบุคคลและการประชุมกลุ่มเพื่อระดมสมองลักษณะแนวคำถามเป็นแบบกึ่งโครงสร้าง ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของโดนาบีเดียน (Donabedian, 2003) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิทางการแพทย์พยาบาลจำนวน 3 ท่าน และผู้ศึกษาแก้ไขปรับปรุงแนวคำถามตามข้อเสนอแนะ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ศึกษาเป็นผู้สัมภาษณ์และดำเนินการการประชุมกลุ่มเพื่อระดมสมองด้วยตนเอง แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง และการประชุมกลุ่มเพื่อระดมสมองของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยกึ่งวิกฤติทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสถานการณ์การบริหารความเสี่ยงในหอผู้ป่วยกึ่งวิกฤติทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ และแนวทางในการแก้ไขปัญหา ได้ข้อสรุปดังนี้

ด้านโครงสร้าง พบว่า มีการกำหนดนโยบายในด้านการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาล แต่ไม่สามารถนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ จากการขาดแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ทำให้การปฏิบัติไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การสื่อสารนโยบายไม่มีการเน้นย้ำบ่อยๆ ทำให้บุคลากรบางส่วนไม่รับทราบนโยบายดังกล่าว มีคณะทำงานที่ช่วยในการบริหารความเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกหอผู้ป่วยแต่ประสบการณ์ด้านการบริหารความเสี่ยงของบุคลากรในหอผู้ป่วยมีน้อย นอกจากนี้ยังพบว่าหอผู้ป่วยได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณประจำปีในการบริหารความเสี่ยง อย่างไรก็ตามการบริหารงานด้านงบประมาณยังขาดการวางแผนที่ดี มีการบริหารงบประมาณล่าช้าในกรณีเร่งด่วน อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ มีไม่เพียงพอ สถานที่ที่มีความคับแคบ ไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน อัตรากำลังของบุคลากรไม่เพียงพอ การใช้เครื่องมือคุณภาพในการจัดการความเสี่ยงมีน้อยเนื่องจากบุคลากรขาดทักษะและพร่องความรู้ในการใช้เครื่องมือคุณภาพ และมีการรายงานความเสี่ยงหลายช่องทางและมีความยุ่งยากซับซ้อนในการรายงานบางช่องทาง ข้อเสนอแนะควรจัดทำแนวทางที่ชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงในหอผู้ป่วย โดยความร่วมมือของบุคลากรในหอผู้ป่วยร่วมกับสาขาวิชาชีพเพื่อสามารถนำไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน บูรณาการเข้าเป็นงานประจำ สร้างความตระหนักให้บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง และมีการจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับภาระงาน รวมทั้งการพัฒนาความรู้เรื่องการใช้เครื่องมือคุณภาพร่วมด้วย

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการค้นหาความเสี่ยง มีการค้นหาหลายวิธีโดยการรายงานอุบัติการณ์ การทบทวนอุบัติการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น การรายงานทันทีเมื่อเกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยงที่รุนแรงไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง การทบทวนโดยเพื่อนร่วมวิชาชีพ และการทบทวนเวชระเบียน พบว่าการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงมีน้อย ขั้นตอนการวิเคราะห์ความเสี่ยง มีการประเมินความถี่ ความรุนแรงของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแต่ไม่พบการแบ่งระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการจัดการความเสี่ยง มีการป้องกันและควบคุมความเสี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดอุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์ และลดความรุนแรงของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น แต่พบว่า บุคลากรไม่ตระหนักในความสำคัญของการป้องกันความเสี่ยง ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการทำเหตุการณ์ต่างๆ และไม่มี การสะท้อนกลับถึงผลลัพธ์ของการรายงานอุบัติการณ์ การแก้ไขปัญหาคร่อมสายงานมีน้อย และล่าช้า และขั้นตอนการประเมินผลพบว่า มีการประเมินผล แต่ไม่ได้ นำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไข ข้อเสนอแนะ ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการค้นหาความเสี่ยง กระตุ้นให้มีการเขียนรายงานอุบัติการณ์ และ มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ด้านผลลัพธ์ พบว่า ยังมีอุบัติการณ์ความเสี่ยงเกิดขึ้นอยู่ ผลลัพธ์ที่ได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีการนำวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไข แต่ไม่ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง และไม่มีการบันทึกไว้ เป็นลายลักษณ์อักษร ข้อเสนอแนะ ความมอ่งย้อนถึงสาเหตุที่มาของผลลัพธ์ และหาแนวทางแก้ไข และ นำผลที่ได้มาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง หอผู้ป่วยกึ่งวิกฤติทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากยังมีปัญหาและอุปสรรค บางประการ ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

1. ผู้บริหารทางการแพทย์ควรจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงของหอผู้ป่วยอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร มีการประกาศเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบ และสามารถปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน
2. ผู้บริหารทางการแพทย์ควรพิจารณาแนวทางการดำเนินการเพื่อสนับสนุนด้านงบประมาณให้มีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ เช่น ในกรณีการจัดการเมื่อเกิดการติดเชื้อที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน
3. ผู้บริหารทางการแพทย์ควรพิจารณาถึงปัญหาภาระงานที่มากเกินไปจนอาจก่อให้เกิดการผิดพลาดที่เกิดจากผู้ปฏิบัติ ซึ่งมีโอกาสเกิดขึ้นได้ในการบริหารความเสี่ยง
4. ผู้บริหารทางการแพทย์มีการนิเทศติดตามงานด้านการบริหารความเสี่ยงอย่างจริงจังสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

ด้านกระบวนการการบริหารความเสี่ยง

1. ผู้บริหารทางการแพทย์ควรสร้างแรงจูงใจในเขียนการรายงานอุบัติการณ์ให้มากขึ้น เพื่อให้มีการค้นหาความเสี่ยงได้มากขึ้น
2. ผู้บริหารทางการแพทย์ควรดำเนินการพัฒนาความรู้ ความสามารถแก่บุคลากรเพิ่มมากขึ้น เช่น กรณีการบริหารความเสี่ยงด้านการติดเชื้อควรมีการพัฒนาทั้งด้านการดูแลผู้ป่วย การป้องกัน และควบคุมการติดเชื้อ ควบคู่ไปกับการใช้เครื่องมือคุณภาพเพื่อนำแก้ไขปัญหา
3. ผู้บริหารทางการแพทย์ควรสนับสนุนให้มีการสร้างแนวปฏิบัติในการทำหัตถการ หรือ กิจกรรมการพยาบาลในทารกแรกเกิด ให้ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้ในการดูแลทารกแรกเกิดในโรงพยาบาล

4. ผู้บริหารทางการแพทย์บาลควรรนำอุบัติการณ์ที่ผ่านมา ประชุมร่วมกันกับทีมสาขาวิชาชีพอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติการณ์ซ้ำ

ด้านผลลัพธ์การบริหารความเสี่ยง

ผู้บริหารทางการแพทย์บาลควรรนำผลลัพธ์ที่ได้กลับมาทบทวน โดยการประชุมระดมสมองเพื่อหากลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งมีการพัฒนาแนวทางแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการบริหารความเสี่ยงในหอผู้ป่วยอื่นเพิ่มเติม เพื่อเป็นข้อมูลในภาพรวมของโรงพยาบาลในการนำไปใช้แก้ปัญหาต่อไป
2. ควรศึกษาเชิงลึกในแนวทางการพัฒนาบุคลากรในการบริหารความเสี่ยง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาบุคลากรต่อไป
3. ควรศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในความเสี่ยงแต่ละด้าน