

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ การวิเคราะห์สถานการณ์การบริหารความเสี่ยง หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง 2  
โรงพยาบาลอุดรดิตถ์

ผู้เขียน นางกานต์พิชา จันทร์หงษ์

ปริญญา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)

คณะกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรอนงค์ วิชัยคำ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิตินันท์ อัครเดชอนันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

### บทคัดย่อ

การบริหารความเสี่ยงมีความสำคัญต่อคุณภาพของการให้บริการสุขภาพ โดยเฉพาะความปลอดภัยของผู้ป่วย การศึกษาเชิงพรรณนาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การบริหารความเสี่ยง และศึกษาแนวทางการแก้ปัญหา การบริหารความเสี่ยงของหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง 2 โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ โดยการศึกษาเอกสารและข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การสัมภาษณ์ตัวแทนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล จำนวน 6 คน และการประชุมกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง 2 จำนวน 26 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้างจากกรอบแนวคิดการประเมินคุณภาพของโดนาเบเดียน (Donabedian, 2003) ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และ ด้านผลลัพธ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านโครงสร้าง หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง 2 โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ มีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง คือผู้ป่วยปลอดภัย เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยง แต่ไม่สามารถนํานโยบายดังกล่าวลงสู่การปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน เนื่องจากมีการสื่อสารนโยบายที่ไม่ชัดเจน ไม่มีคู่มือการบริหารความเสี่ยงที่เป็นลายลักษณ์อักษร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงไม่สามารถโน้มน้าวหรือชักชวนให้บุคลากรมีส่วนร่วมได้ คณะกรรมการปฏิบัติงานบริหารความเสี่ยงได้ไม่สมบูรณ์ มีการจัดสรรงบประมาณล่าช้า ขาดการวางแผนด้านงบประมาณ อัตราค่าจ้างไม่เพียงพอในการดูแลผู้ป่วย

บุคลากรไม่ได้รับการนิเทศด้านการบริหารความเสี่ยง สถานที่คับแคบ เครื่องมือคุณภาพที่นำมาใช้มีความยุ่งยากซับซ้อน และบุคลากรขาดความรู้ในการนำเครื่องมือคุณภาพไปใช้ จึงควรมีการสื่อสารนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจนและหลากหลายช่องทาง มีการบูรณาการการบริหารความเสี่ยงเข้ากับงานประจำ ควรมีการมอบหมายงานและจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน และควรมีการพัฒนาความรู้เรื่องการใช้เครื่องมือคุณภาพแก่บุคลากร

2. ด้านกระบวนการ มีการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงน้อย รายงานล่าช้า ก่อผลกระทบจากการรายงาน การประเมินระดับความรุนแรงไม่ถูกต้อง ขาดความเข้าใจในการวิเคราะห์หาสาเหตุรากลึกของความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยงไม่ครอบคลุมตามแนวปฏิบัติ ขาดการนิเทศและสื่อสารเกี่ยวกับแนวปฏิบัติหรือวิธีการจัดการความเสี่ยง ขาดการประสานงานในทีมสหสาขา ขาดการติดตามตัวชี้วัดและการนำผลการประเมินมาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงควรมีการกระตุ้นและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการค้นหาและรายงานความเสี่ยง ควรมีคู่มือหรือแนวปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงในหอผู้ป่วย ควรมีการนิเทศและสื่อสารเกี่ยวกับแนวปฏิบัติหรือวิธีการบริหารความเสี่ยง ควรมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาการบริหารความเสี่ยง และควรมีการประสานงานในทีมสหสาขาอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านผลลัพธ์ พบว่า ผลลัพธ์ที่ได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยง ควรมีการติดตามการรายงานความเสี่ยงของบุคลากรในแต่ละเวร กระตุ้นให้มีการบันทึกข้อมูล สร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการรายงานและมีการติดตามตัวชี้วัดการบริหารความเสี่ยงทุกเดือน

ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร โรงพยาบาลและผู้บริหารทางการพยาบาล ในการปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงของหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง 2 แห่งนี้ต่อไป

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title**      Situational Analysis of Risk Management, Female Medical Ward 2,  
Uttaradit Hospital

**Author**                              Mrs. Kanpicha Chanhong

**Degree**                              Master of Nursing Science (Nursing Administration)

**Advisory Committee**              Assistant Professor Dr. Orn-Anong Wichaikhum      Advisor  
Assistant Professor Dr. Thitinut Akkadechanunt      Co-advisor

## **ABSTRACT**

Risk management is important to ensure the quality of health services, especially the safety of patients. The objective of this descriptive study was to analyze situations of risk management and describe solutions for risk management problems in the Female Medical Ward 2 at Uttaradit Hospital by studying the documents and information of risk management, interviewing six risk management committee members, and conducting a group meeting of 26 nursing staff working in the Female Medical Ward 2. Research instruments consisted of semi structured-questions developed from the conceptual framework of the Donabedian model for quality assessment (2003), which includes structure aspect, process aspect, and outcome aspect. Data was analyzed using content analysis.

The results were as follows:

1. Regarding the structure aspect in the Female Medical Ward 2 at Uttaradit Hospital, there were risk management policies, which were guided by patient safety. However, they were not successfully implemented due to the following reasons : an unclear communication policy, lack of a manual handbook for risk management, unsuccessful persuasion from the risk management committee to involve personnel in risk management, not fully functioned by the risk management committee, delayed budget allocation, a shortage of well-prepared budget plans, shortage of staff, lack of being supervised in risk management, limited workplace, difficulty and inconvenience in using quality tools, and lack of knowledge on how to use quality tools. Suggestions included having a

variety of clearly laid out channels of communication for risk management policy, integrating risk management to routine work, assigning proper tasks and personnel according to workloads, and educating nursing personnel on how to use quality tools.

2. Regarding the process aspect, it was found that there were few incidences reported, delayed incident reporting, fear of impact resulted from reporting, incorrect assessment of risk severity, lacking an understanding of root causes analysis of risk, managing risk was not completed according to the guidelines, lacking supervision and communication about the guidelines of risk management, lacking coordination among the multidisciplinary team, and lacking a monitoring of indicators and continual improvement based on the evaluation. Suggestions included strategies to encourage and improve assessing and reporting risk, having risk management handbook or guidelines in the unit, having supervision and communication on risk guidelines managing risk, continuous monitoring, evaluating, and improving risk management, and consistently coordinating a multidisciplinary team.

3. Regarding the outcome aspect, it was found that the planned outcomes were not achievable. Suggestions included encouraging staff to report incidents, monitoring risk reporting of staff for every shift, urging data recording, promoting a positive attitude toward reporting, and monitoring risk management indicators every month.

The results of this study can be used by the hospital and nurse administrators to improve the risk management process in Female Medical Ward 2 at Uttaradit Hospital.