

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. นางสาวปรานอม ภูมิอินทร์ ผู้ตรวจการพยาบาลสาขาอายุรกรรม
โรงพยาบาลรามาริบัติ
2. นางพร้อมจิต จงสู่วิวัฒน์วงศ์ รองหัวหน้าฝ่ายบริหารพยาบาลด้านพัฒนาบุคลากร
โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
3. อาจารย์ ดร. มรรยาท รุจิวิทย์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการคณะพยาบาล
ศาสตรมหาวิทาลัยธรรมศาสตร์

ภาคผนวก ข

โครงการอบรมการพัฒนารูปแบบคู่มือการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาล
VERNOKWELARACHAR โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

หมายเหตุกำหนดการอบรมเชิงปฏิบัติการ

เรื่อง การพัฒนาการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ
วันที่ 15 มกราคม 2546 ณ ห้องประชุมกลุ่มงานการพยาบาล ชั้น 4 อาคารกิตติวัฒนา

เวลา 08.15 – 08.30 น.	หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลกล่าวเปิดการจัดอบรม
เวลา 08.30 – 10.10 น. กับ	บรรยายเนื้อหา ทฤษฎี และหลักการนิเทศทางการพยาบาลและคุณภาพ การนิเทศทางการพยาบาลโดย อ. ดร. มรรยาท รุจิวิทย์
เวลา 10.10 – 10.20 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
เวลา 10.20 – 12.00 น.	กระบวนการนิเทศทางการพยาบาล และการนิเทศทางการพยาบาลของ ผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ โดย คุณวรนุช พลับสวาท
เวลา 12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
เวลา 13.00 – 13.20 น.	ผลการประเมินการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลVERN นอกเวลาราชการ โดย คุณสุดใจ พาณิชย์กุล
เวลา 13.20 – 14.45 น.	ประชุมกลุ่มย่อยผู้อบรมจัดทำรูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของ ผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ
เวลา 14.45 – 15.00 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
เวลา 15.00 – 15.45 น.	นำเสนอรูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการ พยาบาลVERNนอกเวลาราชการ
เวลา 15.45 – 16.00 น.	หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลกล่าวปิดการอบรม

ภาคผนวก ก

คู่มือรูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของ
ผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ

สุดใจ พานิชย์กุล

ผู้อำนวยการพยาบาล กลุ่มงานการพยาบาล
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คู่มือรูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลVERNOKเวลาราชการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลVERNOKเวลาราชการ ที่สร้างขึ้นนี้ ประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. หลักการ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการนิเทศทางการพยาบาล
2. คุณสมบัติ และหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ตรวจการพยาบาลVERNOKเวลาราชการ
3. กระบวนการและเครื่องมือการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลVERNOKเวลา

ราชการ

1. หลักการ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการนิเทศทางการพยาบาล

หลักการ

ผู้ตรวจการพยาบาลVERNOKเวลาราชการ ที่จะต้องดำเนินการนิเทศงานแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน จะต้องมีการหลักการในการนิเทศงาน ดังนี้

1. เข้าใจนโยบาย สายการบังคับบัญชาของกลุ่มงานการพยาบาล
2. เข้าใจกระบวนการนิเทศทางการพยาบาล และต้องดำเนินการให้ครบทุกขั้นตอน
3. เข้าใจหลักจิตวิทยาของการนิเทศ
4. ยึดหลักภาวะผู้นำที่ต้องเน้นคน เน้นงานและเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน
5. ปฏิบัติงาน โดยยึดหลักประชาธิปไตย

เป้าหมาย

เพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาล และประสิทธิภาพของผู้ตรวจการพยาบาลVERNOKเวลาราชการในการนิเทศทางการพยาบาล

วัตถุประสงค์ของการนิเทศ

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจวัตถุประสงค์ของงาน ร่วมหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงงานร่วมกัน
2. เพื่อให้การปฏิบัติการพยาบาล มุ่งสู่การพัฒนาที่ดีและมีคุณภาพ
3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสะดวก คล่องตัวและสามารถประสานงานได้อย่างรวดเร็ว
4. เสริมสร้างสัมพันธภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามัคคีกัน

5. ส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะแก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดความมั่นใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

6. พิจารณาความถูกต้องเหมาะสม และมอบหมายงานแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ตรงตามความสามารถในแต่ละงาน

7. บำรุงรักษาและจัดหาทรัพยากรทางการพยาบาล เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

2. คุณสมบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบในการนิเทศงานของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ

คุณสมบัติในการนิเทศงานของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ประกอบด้วย

2.1 คุณสมบัติด้านวิชาชีพ ได้แก่

- เป็นพยาบาลวิชาชีพ และมีใบขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพพยาบาลและผดุงครรภ์
- มีประสบการณ์ในการปฏิบัติการพยาบาล และเป็นพยาบาลวิชาชีพ ระดับ 6 ขึ้นไป
- มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่การงานดี

2.2 คุณสมบัติด้านความรู้

- มีความรู้ทางการพยาบาล เฉพาะสาขาที่รับผิดชอบ
- มีความรู้ความเข้าใจในหลักจิตวิทยาการนิเทศ
- เข้าใจธรรมชาติ และพฤติกรรมมนุษย์

2.3 คุณสมบัติด้านทัศนคติ

- มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรมและสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
- มีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ทั้งในด้านความรู้ความสามารถและทักษะ เพื่อให้เกิดความชำนาญในวิชาชีพ
- มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน มีความรักและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาหน่วยงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และมีความก้าวหน้าตลอดไป
- มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานและปลูกฝังความคิดที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรักต่อวิชาชีพ

2.4 คุณสมบัติด้านทักษะในการนิเทศงานของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ

- มีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน เช่น มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีการตัดสินใจที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในเชิงสร้างสรรค์
- มีทักษะในการปฏิบัติการพยาบาล เช่น มีความแคล่วคล่องว่องไวและมั่นใจในการปฏิบัติงาน สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

-มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร สามารถประสานงานระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายได้

หน้าที่ความรับผิดชอบในการนิเทศงานของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ มีดังนี้

1. รับนโยบาย, วัตถุประสงค์, แนวความคิดและระเบียบในการปฏิบัติงานจากผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ในการดูแลบุคลากรในกลุ่มงานการพยาบาล นอกเวลาราชการ
2. ตรวจสอบ และนิเทศการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในกลุ่มงานการพยาบาล นอกเวลาราชการและเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และสร้างความมั่นใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน
3. ตรวจสอบ และตักเตือนบุคลากรในกลุ่มงานการพยาบาล ให้ปฏิบัติตามถูกต้องตามนโยบาย, กฎระเบียบของกลุ่มงานการพยาบาล และของโรงพยาบาล
4. จัดสรรอัตรากำลังในหน่วยงานที่มีปัญหาขาดบุคลากรนอกเวลาราชการ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ
5. ให้คำปรึกษา แนะนำและช่วยแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานนอกเวลาราชการตามขอบเขตหน้าที่และสถานการณ์
6. ติดต่อประสานงาน ระหว่างหน่วยงาน แผนกและ โรงพยาบาล หรือองค์กรอื่น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
7. มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา หรือเหตุการณ์พิเศษที่เกี่ยวข้องกับงานบริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ กรณีปัญหาเร่งด่วน ให้รายงานทางโทรศัพท์ ต่อผู้อำนวยการ โรงพยาบาลนอกเวลาราชการ และ/หรือ หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล
8. ตรวจสอบผู้ป่วย และญาติ พร้อมทั้งให้คำแนะนำ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานบริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ
9. บันทึกสถิติผู้ป่วยประจำวัน และปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อรายงานต่อหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล
10. งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. กระบวนการและเครื่องมือการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ

Brown (1992) กล่าวถึงคุณภาพการพยาบาล ว่าองค์ประกอบสำคัญหลายประการที่เป็นสิ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการพยาบาล เช่น การปฏิบัติการพยาบาล การบริหารบุคลากรการพยาบาล

การผลิตบุคลากรและด้านกฎหมาย ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาและรักษาคุณภาพให้อยู่ในมาตรฐานตลอดไป ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการนิเทศ เพราะการนิเทศมีเป้าหมาย เพื่อการพัฒนาบุคลากรไปสู่คุณภาพตามมาตรฐานการพยาบาล ทำให้เกิดบริการที่ปลอดภัย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงเป็นที่พอใจ น่าเชื่อถือและไว้วางใจของสังคม หรือผู้รับบริการ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2539)

กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI Implementary Process) เป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการได้ เพื่อให้การปฏิบัติทางการพยาบาลได้รับการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เกิดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลที่สามารถใช้เป็นแนวทางแก่ผู้ปฏิบัติงาน และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การนำกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI Implementary Process) มาเป็นกรอบคิด (frame Work) ในการพัฒนารูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการในครั้งนี้ โดยมุ่งไปที่ขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ที่จะใช้ในการค้นหาและแก้ไขปัญหา (Nardella, A. 1995) ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ค้นหาปัญหา หรือสิ่งที่ต้องการพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 จัดตั้งทีมที่จะร่วมกันพัฒนา

ขั้นตอนที่ 3 หาแนวทางที่จะพัฒนาร่วมกันและเก็บรวบรวมข้อมูลไว้

ขั้นตอนที่ 4 ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการที่จะเกิดขึ้นในข้างหน้า

ขั้นตอนที่ 5 หาวิธีการพัฒนาที่เหมาะสมที่สุด

จะเห็นได้ว่า สิ่งที่ต้องการพัฒนาในครั้งนี้ก็คือ การพัฒนารูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ โดยทีมที่ร่วมพัฒนาก็คือ ผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการทั้งหมด ที่จะหาแนวทางที่จะพัฒนาการนิเทศทางพยาบาลให้มีคุณภาพมากที่สุด และสร้างเป็นรูปแบบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการต่อไป กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) ประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ 4 ประการ คือ Plan, Do, Check and Act โดยมีแนวทางปฏิบัติทั้งหมด 7 ขั้นตอน เมื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ จะแสดงให้เห็น

ขั้นตอนทั้งหมดได้ดังนี้

1. การวางแผนการนิเทศทางพยาบาล (P. : planing) การพัฒนาคุณภาพในขั้นตอนนี้

มีดังนี้

1.1 ศึกษาถึงเหตุที่ ต้องการพัฒนารูปแบบการนิเทศทางพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเรือนอกเวลาราชการ โดยการศึกษาแหล่งที่มาของปัญหา ตรวจสอบถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้อง พิจารณาถึงความต้องการของผู้การนิเทศและผู้รับการนิเทศ และอธิบายถึงวิธีการดำเนินการ นิเทศที่ดำเนินอยู่ในขณะนี้

1.2 ประเมินสถานการณ์ของการนิเทศทางพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเรือนอกเวลาราชการในขณะนี้ โดยเลือกปัญหาที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข ประเมินให้ได้ว่าสิ่งใดที่ผู้รับ การนิเทศต้องการ หรืออาจปัดผ่อนได้ บันทึกปัญหาที่เกิดขึ้นให้ชัดเจน และนำข้อมูลที่ได้มา วิเคราะห์ เพื่อตั้งวัตถุประสงค์ที่จะแก้ไขปัญหานั้น

1.3 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการนิเทศทางพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเรือนอกเวลาราชการ โดยการแยกและวิเคราะห์ปัญหา และที่มาของปัญหาให้ชัดเจน ปัญหาใดที่เป็นปัญหาใหญ่ที่เกิดขึ้นมานานและวิเคราะห์ปัญหาให้ชัดเจน

รูปแบบของการวางแผนการนิเทศทางพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเรือนอกเวลา
ราชการ มีดังนี้

ตารางการนิเทศงานของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ เวลา 16.00 - 08.00 น.

เวลา	กิจกรรมการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ
15.40 - 16.00 น.	- รับเวรจากหัวหน้าสาขาการพยาบาลทุกสาขา, หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลและผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลในวันราชการ หรือรับเวรจากผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการในวันหยุดราชการ
16.00 - 18.30 น.	- เยี่ยมตรวจบุคลากร เยี่ยมตรวจผู้ป่วยและญาติโดยทั่วไป หรือในรายที่มีปัญหา ตรวจตราอุปกรณ์เครื่องใช้ อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยทั่วไป
18.30 - 19.30 น.	- พักรับประทานอาหาร
19.30 - 21.30 น.	- เยี่ยมตรวจบุคลากร ผู้ป่วยและญาติที่มีปัญหา
21.30 - 22.30 น.	- บันทึกเหตุการณ์และสิ่งที่เกิดขึ้นในเวรขณะปฏิบัติงาน วางแผนการดำเนินงานในวันรุ่งขึ้น โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีปัญหา เช่น หน่วยงานที่บุคลากร ไม่เพียงพอ (มีการลาป่วยและจัดหาคนขึ้นแทนไม่ได้ บุคลากรต้องไปกับริดพยาบาลเพื่อติดตามผู้ป่วยไปตรวจพิเศษเฉพาะอย่างนอกโรงพยาบาล) หน่วยงานที่มีปัญหา หรือเกิดอุบัติเหตุขึ้น (ผู้ป่วยตกเตียง ผู้ปฏิบัติงานให้ยาผิด หรือให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำไม่ถูกต้อง)
22.30 - 06.00 น.	- พักร้อน (อาจต้องช่วยแก้ไขปัญหา หรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงาน ในกรณีเร่งด่วน หรือมีเหตุการณ์ที่ต้องจัดการแก้ไขโดยด่วน
06.00 - 07.30 น.	- เยี่ยมตรวจบุคลากร สถานที่และสิ่งแวดล้อม และบันทึกสรุปเหตุการณ์ทั้งหมด เพื่อเตรียมส่งเวร
07.30 - 08.00 น.	- ส่งเวรต่อให้หัวหน้าสาขาการพยาบาลทุกสาขา และหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลในวันราชการหรือส่งเวรให้ผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการเวรต่อไปในวันหยุดราชการ

ตารางเวลาการนิเทศงานของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ เวลา 08.00 - 16.00 น. ของวันหยุดราชการ

เวลา	กิจกรรมการนิเทศทางการพยาบาล
07.300 - 08.00 น.	- รับเวรจากผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการก่อนหน้า
08.00 - 10.00 น.	- เชื่อมตรวจบุคลากร เชื่อมผู้ป่วยและญาติ พร้อมทั้งสอนและให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา แก่บุคลากร ผู้ป่วยและญาติในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น
10.00 - 12.00 น.	- สังเกตและตรวจตราเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อาคารสถานที่ บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมทั่วไป - ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงาน ช่วยเหลือและช่วยประสานงาน ในกรณีมีผู้ป่วยที่มีปัญหาต้องการให้ช่วยแก้ไขปัญหาโดยเร็ว หรือต้องมีการส่งต่อผู้ป่วย ออกนอกโรงพยาบาล
12.00 - 13.00 น.	- พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 - 15.00 น.	- เชื่อมตรวจบุคลากรในหน่วยงานที่มีปัญหาเกิดขึ้นที่ผ่านมา เพื่อติดตามผลจากการแก้ไข ปัญหาและประเมินว่ายังมีปัญหาที่ต้องดำเนินการแก้ไขอีก
15.00 - 15.30 น.	- บันทึกสรุปเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในเวร เพื่อเตรียมตัวส่งเวร
15.30 - 16.00 น.	- ส่งเวรให้แก่ผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการต่อไป

ตารางการนิเทศบุคลากรที่ปฏิบัติงานของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ

ผู้รับการนิเทศ	เรื่องที่นิเทศ	กิจกรรมการนิเทศ	ความถี่ของการนิเทศ
พยาบาล ประจำการ	1.การปฏิบัติการพยาบาล -การให้บริการพยาบาล และ เทคนิคการพยาบาล -การค้นหา วิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ -การทำงานเป็นทีม	การเยี่ยมชมตรวจ การสอนและแนะนำ การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหา	เวรละ 2 ครั้ง (เวรตรวจการ เวลา 16.00-08.00 น.) หรือ เวรละ 1 ครั้ง (เวรตรวจการ วันหยุดราชการ เวลา 08.00 -16.00 น.)
	2.การพัฒนาตนเองในด้าน ความรู้และความสามารถทาง การพยาบาล	การสอนและแนะนำ และการให้ คำปรึกษา	
	3.การติดต่อประสานงาน ทั้งหมดภายในโรงพยาบาล	การให้คำปรึกษา	ตามโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ หรือปัญหาขึ้น
	4.การป้องกันและควบคุม การติดเชื้อในโรงพยาบาล	การสอนและแนะนำ การให้คำปรึกษา และการสังเกต	เวรละ 1 ครั้ง
	5.การสอนสุขศึกษาแก่ผู้ป่วย และญาติ	การเยี่ยมชมตรวจ การสอนและแนะนำ และการให้คำปรึกษา	เวรละ 1 ครั้ง
	6.การดูแลความเรียบร้อยของ อาคารสถานที่ บรรยากาศและ สิ่งแวดล้อม	การเยี่ยมชมตรวจ และการสังเกต	เวรละ 2 ครั้ง (เวรตรวจการ เวลา 16.00-08.00 น.) หรือ เวรละ 1 ครั้ง (เวรตรวจการ วันหยุดราชการ เวลา 08.00 -16.00 น.)

ตารางการนิเทศบุคลากรที่ปฏิบัติงานของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ

ผู้รับการนิเทศ	เรื่องที่นิเทศ	กิจกรรมการนิเทศ	ความถี่ของการนิเทศ
ผู้ช่วยพยาบาล	1.การปฏิบัติการพยาบาล -การให้บริการและเทคนิค ทางการพยาบาล -การค้นหาปัญหาและ อุปสรรคในการให้บริการ -การทำงานเป็นทีม	การเยี่ยมชม, การสอนและ การแนะนำ, การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหาและการสังเกต	เวรละ 1 ครั้ง
	2.การพัฒนาตนเองในด้าน ความรู้และความสามารถ ทางการพยาบาล	การสอนและการแนะนำ, การให้คำปรึกษา	เวรละ 1 ครั้ง
	3.การป้องกันและควบคุม การติดเชื้อในโรงพยาบาล	การเยี่ยมชม การสอน และการแนะนำ และการให้ คำปรึกษา	เวรละ 1 ครั้ง
	4.การสอนนักศึกษาแก่ผู้ป่วย และญาติ	การสอนและการแนะนำ การให้คำปรึกษา	เวรละ 1 ครั้ง
	5.การติดต่อประสานงาน ภายในและภายนอกหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	การเยี่ยมชม, การให้คำปรึกษา และการแก้ไขปัญหา	เวรละ 1 ครั้ง
	6.การดูแลความสะอาด ของอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	การเยี่ยมชม และการสังเกต	เวรละ 2 ครั้ง (เวลา 16.00-08.00 น.) หรือเวรละ 1 ครั้ง (เวลา 08.00-16.00 น.)

ตารางการนิเทศบุคลากรที่ปฏิบัติงานของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ

ผู้รับการนิเทศ	เรื่องที่นิเทศ	กิจกรรมการนิเทศ	ความถี่ของการนิเทศ
พนักงานทำ ความสะอาด	1.การทำความสะอาด และดูแล สิ่งแวดล้อม ภายในหน่วยงาน	การเยี่ยมชมตรวจ การสอนและแนะนำ การสังเกต	เวอร์ละ 1 ครั้ง
	2.การทำความสะอาดและจัดเก็บ อุปกรณ์ต่างๆ เช่น หม้อนอน กระโถน ฯลฯ	การเยี่ยมชมตรวจและการสอนและแนะนำ	เวอร์ละ 1 ครั้ง
	3.การเก็บแยกขยะที่ติดเชื้อ และไม่ติดเชื้อ	การเยี่ยมชมตรวจ และการสอนและแนะนำ	เวอร์ละ 1 ครั้ง
	4.การติดต่อประสานงาน กับบุคลากรอื่น ๆ	การสอนและแนะนำ, การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหา	เวอร์ละ 1 ครั้ง
	5.การค้นหาปัญหา อุปสรรคและลด ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ไม่สัมผัสสิ่งต่างๆ ที่ออกจากตัวผู้ป่วย ระมัดระวังเข็มตำมือ ฯลฯ	การสอนและการแนะนำ และการแก้ไข ปัญหา	เวอร์ละ 1 ครั้ง

2. การดำเนินการนิเทศทางพยาบาล (D : doing) การพัฒนาคุณภาพในขั้นตอนนี้ คือ ประเมินวิธีการพัฒนารูปแบบการนิเทศทางพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยการศึกษาที่มาของปัญหาการนิเทศ ศึกษาวิธีการนเทศที่ดีที่สุดที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับการนิเทศและทำให้เกิดบริการพยาบาลที่มีประสิทธิผลมากขึ้น ศึกษาถึงจุดมุ่งหมายและวิธีดำเนินการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ วิธีการที่จะได้มาด้วยความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานที่จะช่วยกันพัฒนารูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล โดยเน้นถึงกิจกรรมการนิเทศที่สำคัญของผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ 4 กิจกรรม คือ

2.1 การตรวจเยี่ยม แบ่งเป็น 3 ประการ ดังนี้

2.1.1 การตรวจเยี่ยมบุคลากร โดยปฏิบัติ ดังนี้

- ศึกษาแบบบันทึกการมอบหมายงานจากสมาชิกทีม
- ส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติตามกระบวนการพยาบาล
- พูดคุยให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ผู้ปฏิบัติงาน
- ตรวจสอบการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยการสังเกตความสามารถในการ

ปฏิบัติงาน มุ่งค้นหาจุดเด่นหรือจุดอ่อน เพื่อพัฒนาบุคลากร และพัฒนางานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.1.2 การตรวจเยี่ยมผู้ป่วยที่มีปัญหา และญาติ

- ประเมินสภาพทั่วไปของผู้ป่วย
- ทบทวนการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับและผลที่เกิดขึ้นจากการบันทึก

ทางการพยาบาล และจากการพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติ

- ค้นหาปัญหาจากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ป่วยและญาติ เพื่อหาความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยต่อการรักษาพยาบาล

- ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่สำคัญของผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤต เพื่อเตรียมให้ข้อมูลแก่สมาชิกทีมที่รับเวรต่อ เพื่อให้การพยาบาลเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

- กระตุ้นผู้ปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษา แนะนำและสุกศึกษาแก่ผู้ป่วย

และญาติ

2.1.3 การตรวจสอบความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ เชี่ยมตรวจอาคารสถานที่

สิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน

- ตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลที่อยู่ในการดูแลของแต่ละหน่วยงานให้มีสภาพพร้อมและมีความเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน

- ตรวจสอบสภาพแวดล้อม และความสะอาดของสถานที่

- รวบรวมและบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการดูแลรักษา ซึ่งมีสภาพพร้อมใช้งานมีจำนวนเพียงพอ และเพื่อเตรียมข้อมูลนำเสนอผู้บริหารในการจัดสรรงบประมาณและการจัดซ่อมแซมต่อไป

- ดูแลการควบคุมและป้องกันการกระจายของเชื้อโรค เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ป่วยและญาติ ตลอดจนผู้ปฏิบัติงาน

ในการตรวจเยี่ยมต่างๆ จะมีการบันทึกข้อมูลต่างๆ ที่สำคัญ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น ขณะเยี่ยมชมตรวจ เพื่อเตรียมส่งเวรและรายงานให้ผู้บริหารรับทราบถึงสภาพโดยทั่วไป และปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในช่วงเวลานอกราชการ อันจะได้หาทางแก้ไขและปรับปรุงพัฒนาการให้การรักษายาบาลดีขึ้นอีกต่อไป

2.2 การสอนและการให้คำแนะนำ

2.2.1 การสอนและให้คำแนะนำผู้ปฏิบัติงาน

- สอนและสาธิตเกี่ยวกับเทคนิคทางการพยาบาลที่ถูกต้องให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยลงมือปฏิบัติด้วยตนเองเป็นตัวอย่าง

- ให้คำแนะนำความรู้ด้านวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ แก่ผู้ปฏิบัติงาน

- สอนและให้คำแนะนำผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำความสะอาดเครื่องมือ อาคารสถานที่ เพื่อควบคุม และป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค ตลอดจนความปลอดภัยแก่ผู้ป่วย ญาติและผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 การสอนและให้คำแนะนำผู้ป่วย และญาติ การให้สุขศึกษาและแนะนำวิธีการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค การดูแลตนเองของผู้ป่วยเมื่อกลับไปอยู่บ้าน เครื่องมือที่แสดงถึงกิจกรรมของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการในการสอน และให้คำแนะนำผู้ปฏิบัติงาน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

**ตัวอย่างกิจกรรมการสอน และให้คำแนะนำบุคลากรในหน่วยงาน
ของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ**

เรื่อง การขาดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

วันที่และเวลา ตามวันและเวลาที่เกิดเหตุการณ์ขึ้น

สถานที่ หน่วยงานศัลยกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม พยาบาลหัวหน้าเวร ผู้ช่วยพยาบาล และเวรตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ

ปัญหา 1. ความรับผิดชอบต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในขณะนั้น
 2. การปฏิบัติหน้าที่ให้ครบถ้วนตามความรู้และความสามารถในการเชิงวิชาชีพ
 3. ความรู้ ความเข้าใจในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
 4. การสังเกต และวิเคราะห์เหตุการณ์อย่างถูกต้อง แนวทางสอนและแนะนำ เพื่อให้การให้บริการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. วิเคราะห์ความรับผิดชอบต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในขณะนั้น
2. ค้นหาแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรที่ถูกต้อง และเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถในเชิงวิชาชีพ
3. ทดสอบความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
4. สังเกต ศึกษาหาแนวทางที่จะสอนและแนะนำแก่บุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานเป็นทีมได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการสอน และให้คำแนะนำบุคลากรในการทำงานเป็นทีม

- . ทักทายบุคลากรทุกคนที่พบเห็นขณะตรวจเยี่ยม
- . อธิบายรายละเอียดของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการขาดการประสานงานที่ดีของการทำงานเป็นทีม
- . บอกถึงวัตถุประสงค์ของการสอนและแนะนำ เพื่อให้การทำงานเป็นทีมมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- .ซักถามความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ และแนวทางที่จะพัฒนาการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- . ชี้แนะแนวทางปฏิบัติที่จะก่อให้เกิดทีมงานที่มีประสิทธิภาพขึ้นในหน่วยงาน
- . ให้พยาบาลหัวหน้าเวร เขียนสรุปถึงเหตุการณ์, ผลการเสนอข้อคิดเห็น และแนวทางที่จะปรับปรุงการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนำเสนอต่อพยาบาลหัวหน้าหน่วยงานในเวลาต่อไป

ผู้นิเทศก์ สรุปผลการสังเกต การสอนและแนะนำถึงการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานดังกล่าว และรายงานให้ผู้บริหารทราบต่อไป

เหตุการณ์ : การขาดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

เวลา 07.15 น. ของวันรุ่งขึ้นที่หน่วยงานอายุรกรรมในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ที่มีเตียงรับผู้ป่วยได้ 24 เตียง การทำงานของบุคลากรพยาบาลแบ่งเป็น 2 ทีม เพื่อความสะดวกในการทำงาน และสามารถดูแลผู้ป่วยที่รับผิดชอบได้ดี ขณะที่ผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการปฏิบัติการตรวจเยี่ยมหน่วยงานนี้ ได้สังเกตที่เคาน์เตอร์พยาบาลด้านหนึ่งไม่พบเจ้าหน้าที่พยาบาล และเมื่อมองไปที่บริเวณผู้ป่วยนอน ซึ่งอยู่ตรงข้ามกับเคาน์เตอร์ดังกล่าว จะพบว่าเจ้าหน้าที่พยาบาล 3 คน กำลังยุ่งกับการให้การพยาบาลผู้ป่วยรายหนึ่งที่มีอาการเหนื่อย หอบ กระสับกระส่ายคืนไปมาผู้ป่วยได้รับออกซิเจนทางสายยางทางจมูก ได้รับการให้สารน้ำและให้ยาทางหลอดเลือดดำ มีสายสวนปัสสาวะลงถุงคาไว้และติดเครื่องติดตามผลการเดินของหัวใจ ความเข้มข้นของออกซิเจนในเส้นเลือดแดงบริเวณปลายนิ้ว เมื่อเดินไปที่เตียง ผู้ป่วยดังกล่าว สอบถามจากพยาบาลหัวหน้าทีมทราบว่า ผู้ป่วยรายนี้เพิ่งจะรับใหม่จากหน่วยฉุกเฉิน เมื่อหนึ่งชั่วโมงที่ผ่านมา 10 นาที ที่ผ่านมา ผู้ป่วยมีอาการกระสับกระส่าย หายใจเร็วและเหนื่อยมากขึ้น 42 ครั้ง/นาที ชีพจรเบาเร็ว (124 ครั้ง/นาที) ความดันโลหิตต่ำกว่าปกติ 70/50 มม.ปรอท ได้รายงานให้แพทย์เวรทราบแล้ว และแพทย์ได้มีคำสั่งการรักษาตามทีมที่ปฏิบัติในขณะนั้น ซึ่งก็ให้การพยาบาลตามแผนการรักษาเรียบร้อยแล้ว และรอแพทย์เวรมาดูอาการในเร็วนี้ ผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการได้ทราบเช่นนั้นก็กล่าวชมเชยว่า “มีการช่วยเหลือกันทำงานดีมากสักครู ถ้าแพทย์เวรมาคงจะให้การรักษ ผู้ป่วยรายนี้ให้มีอาการดีขึ้นและอีกครั้งชั่วโมงข้างหน้าจะมีทีมพยาบาลในเวรเข้าขึ้นปฏิบัติงานและรับเวรต่อทีมการพยาบาลเวรคึกก็จะได้พักผ่อนกันแล้ว ต้องการความช่วยเหลือก็ขอให้บอกกล่าวได้” จากนั้นผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ ได้เดินไปที่เคาน์เตอร์อีกด้านหนึ่ง ซึ่งเป็นทีมพยาบาลอีกทีมหนึ่ง พบว่า บริเวณดังกล่าวมีเจ้าหน้าที่พยาบาล 2 คน กำลังนั่งคุยกันและมีเสียงหัวเราะเป็นบางครั้ง เมื่อเดินเข้าไปพูดคุยด้วย ทราบว่างานรับผิดชอบทุกอย่างเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงได้นั่งพักและคุยกัน ผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ จึงถามว่า ทราบหรือไม่ว่าทีมพยาบาลอีกทีมกำลังยุ่งกับผู้ป่วยรับใหม่ และ ผู้ป่วยกำลังอยู่ในภาวะวิกฤต เจ้าหน้าที่พยาบาลทั้ง 2 คน เยียบชั่วขณะต่างมองหน้ากันและค่อยๆ พูดว่าทราบว่าอีกทีมมีการรับใหม่ผู้ป่วย ซึ่งขณะที่ผู้ป่วยมาถึงก็ยุ่งอยู่กับงานไม่ได้ไปช่วยรับผู้ป่วยและไม่ทราบว่าผู้ป่วยอยู่ในภาวะวิกฤต ผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ กล่าวว่า การทำงาน แบ่งเป็น 2 ทีม เพื่อให้การปฏิบัติการพยาบาลแก่ผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากจัดแบ่งจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน (จำนวนผู้ป่วย) ในอัตราที่เหมาะสม แต่บางครั้งภาระหน้าที่รับผิดชอบ อาจแตกต่างกันจากการที่ต้องรับผู้ป่วยใหม่ หรือมีผู้ป่วยอยู่ในภาวะวิกฤตดังเช่นในขณะนี้ เมื่อเป็นเช่นนี้การประสานงาน หรือช่วยเหลือกันและกันระหว่างทีมภายในหน่วยงานเดียวกัน เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง มิฉะนั้นแล้วงานรับผิดชอบในเวรคึกที่

ทั้งสองทีมต้องรับผิดชอบร่วมกันต่อผู้ป่วยทั้งหมด จะไม่สามารถเสร็จสมบูรณ์ได้ ดังนั้น เมื่อทีมพยาบาลใดมีภาระงานที่น้อยกว่า หรืองานในทีมเสร็จแล้ว ควรจะต้องส่งสมาชิกในทีม เพื่อไปดูว่าอีกทีมเป็นอย่างไร หรือต้องการความช่วยเหลือ ก็จะจัดส่งสมาชิกไปช่วยแบ่งเบาภาระงาน เพื่องานจะได้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ภายในเวลานั้นๆ หัวหน้าทีมการพยาบาล เมื่อได้รับคำแนะนำเช่นนั้นก็ยอมรับการชี้แนะ และจัดส่งสมาชิกในทีมไปช่วยเหลือทีมการพยาบาลอีกทีมที่กำลังยุ่งกับการดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤต ผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ก็กล่าวชมเชยแก่หัวหน้าทีมงานการพยาบาลที่ยอมรับคำแนะนำและส่งสมาชิกในทีมไปดำเนินการดังที่กล่าวแล้ว พร้อมกันนี้ ผู้ตรวจการพยาบาล เวรนอกเวลาราชการ ได้กล่าวแก่พยาบาลหัวหน้าทีมที่เป็นหัวหน้าเวรดีให้ทำบันทึกรายงานเหตุการณ์ แก่หัวหน้าพยาบาลหน่วยงานรับทราบในวันรุ่งขึ้น เพื่อจะได้ทราบเหตุการณ์ และหาแนวทางพัฒนาทีมการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ตรวจการพยาบาล เวรนอกเวลาราชการก็เขียนสรุปเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้น เพื่อรายงานต่อผู้บริหารต่อไป อันจะช่วยปรับปรุงและพัฒนาทีมการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประเด็นอภิปราย

1. เจ้าหน้าที่พยาบาลภายในหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานเป็นทีมเป็นอย่างไร
2. เจ้าหน้าที่พยาบาลภายในหน่วยงาน มีสัมพันธภาพ หรือมีความสามัคคีมากน้อยเพียงใด บรรยากาศภายในหน่วยงานเป็นอย่างไร มีความขัดแย้งเกิดขึ้นภายในกลุ่มเจ้าหน้าที่พยาบาลในหน่วยงานหรือไม่ เพราะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพได้นั้น การประสานงานที่ดีเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมาก ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ เมื่อสมาชิกในหน่วยงานมีสัมพันธภาพที่ดี มีความขัดแย้งภายในหน่วยงานน้อย และมีบรรยากาศในหน่วยงานที่ดี
3. การมอบหมายงานต่อพยาบาลผู้ปฏิบัติงานในแต่ละเวรมีความเหมาะสมเพียงใด เพราะหากมอบหมายให้แก่พยาบาลผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถ หรือประสบการณ์น้อยให้ดูแลทีมพยาบาลที่ต้องรับผิดชอบผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤต หรือมีอาการสับสนซบซวนก็จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างล่าช้า หรือไม่มีประสิทธิภาพและอาจจะเป็นการเสี่ยงต่อชีวิตของผู้ป่วยได้
4. ผู้บริหารทางการพยาบาล และหัวหน้าพยาบาลหน่วยงาน ได้สร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรทางการพยาบาลให้เกิดความรัก ความยึดมั่นและมีความสามัคคีในกลุ่มงานการพยาบาลเพียงใด ตลอดจนความมุ่งมั่นในการสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นภายในแต่ละหน่วยงานมากน้อยเพียงใด เพราะปัจจัยที่กล่าวทั้งหมด เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดทีมการพยาบาลที่แข็งแกร่งและมีประสิทธิภาพได้

2.3 การให้คำปรึกษา โดยการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

- ให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงาน เมื่อพบว่า มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ถูกต้อง ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงาน หรือปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ
- เป็นที่ปรึกษา เมื่อเกิดอุบัติเหตุการขึ้นในหน่วยงาน เช่น ผู้ปฏิบัติงานถูกเข็มตำมือ ผู้ป่วยตกเตียง หรือการให้ยาผิดแก่ผู้ป่วย
- ให้คำปรึกษา เมื่อเกิดเหตุการณ์ตึงเครียด ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยญาติ หรือแพทย์ให้การรักษา
- ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงาน อันเป็นประโยชน์ต่อการรักษาพยาบาล
- บันทึกข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นและแนวทางดำเนินการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพทางการพยาบาลจากผู้ปฏิบัติงาน

เครื่องมือแสดงถึงกิจกรรมของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการในการให้คำปรึกษาแก่ญาติผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างกิจกรรมการให้คำปรึกษาแก่ญาติผู้ป่วย และพยาบาลผู้ปฏิบัติงาน

เรื่อง การขาดความเข้าใจในกฎระเบียบการใช้สิทธิบัตรประกันคุณภาพของญาติผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงาน

วันที่และเวลา ตามวันและเวลาที่เกิดเหตุการณ์ขึ้น

สถานที่ หน่วยงานอายุรกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม พยาบาลหัวหน้าเวร ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ และญาติผู้ป่วย

ปัญหา 1. ความรับผิดชอบต่อพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงาน และผู้ป่วย ญาติ ในขณะนั้นๆ

2. การปฏิบัติหน้าที่ให้ครบถ้วนตามความรู้ และความสามารถในเชิงวิชาชีพ

3. การให้คำปรึกษา เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น

วัตถุประสงค์ 1. วิเคราะห์ความรับผิดชอบของพยาบาลต่อผู้ป่วยที่อยู่ในการดูแล

2. ค้นหาแนวทาง การปฏิบัติหน้าที่ที่ถูกต้องและเหมาะสม ตามความรู้และความสามารถในเชิงวิชาชีพ

3. ศึกษาแนวทาง ที่จะให้คำปรึกษาที่ดีที่สุด เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติในขณะที่มีปัญหาเกิดขึ้น

การดำเนินการให้คำปรึกษา

. ทักทายผู้ป่วย ญาติและพยาบาลหัวหน้าทีม

ชี้แจงรายละเอียดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการขาดความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการใช้
สิทธิบัตรประกันสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

- .บอกถึงวัตถุประสงค์ที่จะได้จากการให้คำปรึกษา เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในครั้งนี้
- .สอบถามความคิดเห็นของผู้ป่วยและญาติต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- .สอบถามความคิดเห็นของพยาบาลหัวหน้าทีมต่อแนวทางที่จะช่วยให้ปัญหาที่เกิดขึ้น
- .เสนอข้อคิดเห็น เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่จะลดปัญหา และเพื่อให้เกิดความถูกต้องอย่าง
สมบูรณ์ในการใช้สิทธิตามบัตรประกันสุขภาพของผู้ป่วย

.ให้พยาบาลหัวหน้าทีมที่รับผิดชอบ เขียนสรุปถึงเหตุการณ์และผลการอภิปรายร่วมกัน
พร้อมเหตุผลและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมของการดำเนินการต่อไป และนำเสนอต่อพยาบาลหัว
หน้าหน่วย ในเวลาต่อไป

.ผู้บันทึก สรุปผลในตอนท้าย

เหตุการณ์ : การขาดความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพญาติผู้ป่วยและ
พยาบาลผู้ปฏิบัติงาน

นางแดง อายุ 62 ปี เข้ารักษาที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่งที่หน่วยฉุกเฉิน เวลา 06.15 น. ด้วย
อาการไข้ 1 วัน มีคัดแน่นจมูก ไอมีเสมหะสีขาวขุ่น ไอเป็นพักๆ ผู้ป่วยมีประวัติเป็นโรคไทรอยด์
และกินยารักษาตลอด แพทย์ตรวจร่างกายพบว่ามีไข้ต่ำๆ (37.90°C) ชีพจร 98 ครั้ง/นาที หายใจ 24
ครั้ง/นาที ความดันโลหิต 100/60 มม.ปรอทการวินิจฉัยโรคครั้งแรกผู้ป่วยเป็นโรคไทรอยด์และเป็น
ไข้หวัดให้รับไว้รักษา ที่หน่วยอายุรกรรม พยาบาลประจำการ ที่ฉุกเฉินได้ตรวจสอบสิทธิการใช้
บัตรประกันสุขภาพของผู้ป่วยรายนี้ พบว่ามีบัตรประกันสุขภาพของโรงพยาบาลอื่น พยาบาลจึง
ประเมินตามอาการและการวินิจฉัยโรคจากแพทย์ว่า ผู้ป่วยรายนี้ไม่ได้อยู่ในภาวะฉุกเฉินและไม่
สามารถใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพได้

ต่อมาในวันที่ 2 ของการรักษาผู้ป่วยรายนี้ พบว่าผู้ป่วยมีอาการเหนื่อยมากขึ้น ชีพจร 112
ครั้ง/นาที (ไม่สม่ำเสมอ) หายใจ 28-30 ครั้ง/นาที ความดันโลหิต 90/60 มม.ปรอท มีไข้ต่ำๆ
(37.7°C) แพทย์ตรวจคลื่นหัวใจ พบว่ามีความผิดปกติ (Atrial Fibrillation) ให้ผู้ป่วยได้รับ
ออกซิเจนทางสายยาง ต่อออกซิเจนทางจมูก ปริมาณ 5 ลิตร/นาที ฉีดยา Lanoxin 0.5 mg ทาง
หลอดเลือดดำ (เพื่อลดการทำงานของหัวใจ) เจาะเลือดเพื่อตรวจหาภาวะการติดเชื้อและย้ายผู้ป่วย
ไปหน่วยซีซียู ก่อนย้ายไปพยาบาล ผู้รับผิดชอบผู้ป่วยรายนี้ ได้โทรศัพท์ส่งเวรถึงอาการผู้ป่วย
อย่างละเอียดและแจ้งสิทธิการเบิกค่ารักษา ของผู้ป่วยว่าผู้ป่วยมีบัตรประกันสุขภาพที่โรงพยาบาล

อื่น และหน่วยฉุกเฉินแจ้งว่าวันที่ผู้ป่วยเข้ารับ การรักษาไม่ได้อยู่ในกรณีฉุกเฉิน จึงไม่สามารถใช้ สิทธิจากบัตรประกันสุขภาพได้

ในวันที่ 4 ของการเข้ารับรักษาผู้ป่วยรายนี้ ซึ่งถูกย้ายมารักษาที่หน่วยอายุรกรรมเคมเพราะ อาการทุเลาลง และหัวใจทำงานดีขึ้น ต่อมาเมื่อใบแจ้งยอดค่ารักษาพยาบาลจากหน่วยการเงินของ ผู้ป่วยรายนี้ จำนวน 15,350 บาท เมื่อญาติมาเยี่ยมผู้ป่วย เวลา 18.00 น. และได้รับใบแจ้งยอดค่า รักษา นั้น จึงเข้าพบและพูดคุยกับพยาบาลที่รับผิดชอบ ในเวรว่า “ผู้ป่วยอยู่ในอาการหนักต้องเข้ารับรักษา ในซีซียู และเพิ่งจะย้ายกลับมาที่หน่วยนี้ ยังไม่ถือว่าผู้ป่วยอยู่ในภาวะฉุกเฉินอีกหรือและทำไมจะใช้ สิทธิบัตรประกันสุขภาพ ในภาวะฉุกเฉินไม่ได้” ญาติแสดงความไม่พอใจและขอพบผู้บริหารใน ขณะนั้น พยาบาลหัวหน้าเวร จึงติดต่อพยาบาลเวรตรวจการนอกเวลาและเล่าเหตุการณ์ทั้งหมด ให้ฟังอย่างละเอียด เวลาต่อมาผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ได้พบญาติผู้ป่วยดังกล่าว ชี้แจงกับญาติว่าในวันที่ผู้ป่วยต้องย้ายไปหน่วยซีซียู อาการผู้ป่วยเปลี่ยนแปลงไปจากวันแรกที่เข้า รับการรักษาและอยู่ในภาวะวิกฤต ซึ่งพยาบาลผู้รับผิดชอบที่หน่วยอายุรกรรมจะต้องติดต่อหน่วย ธุรกิจสัมพันธ์ เพื่อดำเนินการประสานงานกับ โรงพยาบาลตามที่ระบุไว้ในบัตรประกันสุขภาพ เพื่อ โรงพยาบาลนั้นจะได้ทราบอาการเจ็บป่วยที่อยู่ ในภาวะวิกฤตว่าจะรับตัวไปรักษาต่อ หรือจะให้ รักษาต่อที่โรงพยาบาลนี้ โดยรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด ผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ บอกแก่ญาติให้ทราบว่าพยาบาลผู้รับผิดชอบผู้ป่วยในวันที่อาการเปลี่ยนแปลงคงไม่ได้ประสานงาน กับหน่วยธุรกิจสัมพันธ์ อย่างไรก็ตามในวันราชการที่จะถึงนี้จะรีบประสานงานให้โดยเร็ว เพื่อแจ้ง โรงพยาบาลที่ระบุไว้ในบัตรประกันสุขภาพทราบทันที และจะรีบแจ้งให้ญาติทราบโดยเร็ว ญาติ ได้ฟังเช่นนั้นก็เข้าใจและพึงพอใจกับคำอธิบายจากผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ญาติได้ กล่าวขอบคุณและขอตัวเพื่อไปดูแลผู้ป่วยต่อ ผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ กล่าวกับ พยาบาลหัวหน้าเวรว่า เหตุการณ์ครั้งนี้จะต้องทำบันทึก และรายงานให้หัวหน้าพยาบาลหน่วยงาน รับทราบโดยเร็ว เพื่อหาแนวทางแก้ไขและชี้แจงแก่พยาบาลผู้ปฏิบัติงานได้ทราบโดยทั่วกันจะได้ ไม่เกิดปัญหาเช่นนี้อีกต่อไป สำหรับผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ก็ต้องสรุปเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้น เพื่อเตรียมรายงานให้ผู้บริหารได้รับทราบด้วยเช่นกัน

ในวันต่อมา พยาบาลหน่วยอายุรกรรม ได้ติดต่อหน่วยธุรกิจสัมพันธ์ และแจ้งให้โรงพยาบาล ที่ระบุชื่อในบัตรประกันสุขภาพรับทราบ โดยโรงพยาบาลดังกล่าวยินยอมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายนับ ตั้งแต่วันที่ผู้ป่วยมีอาการรุนแรงและย้ายไปหน่วยซีซียู ซึ่งญาติจะต้องชำระค่ารักษาเฉพาะใน 2 วัน แรกที่เข้ารับการรักษาก่อนที่จะย้ายไปหน่วยซีซียู หลังจากนั้นพยาบาลหัวหน้าหน่วยงาน ได้ชี้แจง ญาติผู้ป่วยรับทราบและยอมรับเงื่อนไขดังกล่าว และผู้ป่วยก็ได้รับอนุญาตให้กลับบ้านในเวลา 2 วัน ต่อมา

ประเด็นอภิปราย

1. พยาบาลผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพมากน้อยเพียงใด และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพมีแนวทางแก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร
2. บุคลากรทางการแพทย์ในหน่วยงานได้ทราบถึงการดำเนินการของโรงพยาบาล และให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการที่มีบัตรประกันสุขภาพหรือไม่
3. แต่ละหน่วยงานจะมีวิธีการเช่นใด ที่จะให้บุคลากรในหน่วยงาน ดำเนินการกับผู้ให้บริการประกันสุขภาพได้อย่างถูกต้อง และเกิดมีปัญหาน้อยที่สุด

2.4 การแก้ปัญหา โดยการช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

- ให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากร เมื่อเกิดปัญหาในขณะที่ปฏิบัติงาน
 - ระบุปัญหา หรือสภาพความเสี่ยงไว้ชัดเจน พร้อมหาวิธี หรือแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก
 - ติดตามประสานงานในการจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอ เมื่อมีการขาด หรือการลาของผู้ปฏิบัติงานเกิดขึ้น
 - ช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยและขอความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดความไม่เข้าใจกัน ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยและญาติ หรือแพทย์ผู้รักษา
 - มีเทคนิคการแก้ไขปัญหาในเชิงสร้างสรรค์ เช่น การยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานดี ไม่ตำหนิผู้ปฏิบัติงานต่อหน้าผู้อื่น เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น
 - บันทึกปัญหา อุปสรรคหรืออุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งการปฏิบัติ เพื่อแก้ไข เช่น ผู้ป่วยตกเตียง ผู้ปฏิบัติงานให้ยาหรือฉีดยาผิด ให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำผิดชนิด เป็นต้น
- เครื่องมือแสดงถึงกิจกรรมแก้ไขปัญหาของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างกิจกรรมการแก้ไขปัญหาของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ

เรื่อง ผู้ป่วยและญาติไม่เข้าใจ และไม่ยินยอมนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล

วันที่และเวลา ตามวันและเวลาที่เกิดเหตุการณ์ขึ้น

สถานที่ หน่วยกุมารเวชกรรมในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผู้ป่วยและญาติ พยาบาลหัวหน้าเวร แพทย์เวรและผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ

- ปัญหา 1. ความรับผิดชอบต่อพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงาน ผู้ป่วยและญาติ
2. การปฏิบัติหน้าที่ให้ครบถ้วนตามความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน
 3. การติดต่อประสานงานกับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ที่จะต้องรับผิดชอบในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยร่วมกับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในขณะนั้น
 4. การศึกษาแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด เพื่อลดความขัดแย้ง เพื่อป้องกันความไม่สุขสบายที่อาจจะเกิดขึ้นจากความเจ็บป่วยที่การรักษาไม่สิ้นสุด และเพื่อสนองความต้องการของผู้ป่วยตามความเหมาะสม

การดำเนินการแก้ไขปัญหา

- . ทักทายผู้ป่วย ญาติ แพทย์เวรผู้เชี่ยวชาญและพยาบาลหัวหน้าเวร
- . ร่วมกับแพทย์เวรและพยาบาลหัวหน้าเวร อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงความไม่สุขสบาย หรือภาวะแทรกซ้อนที่อาจจะเกิดขึ้นได้ จากการไม่ยินยอมนอนรักษาตัวต่อตามแผนการรักษาของแพทย์
- .ซักถามความคิดเห็นของแพทย์เวรผู้เชี่ยวชาญและพยาบาลหัวหน้าเวร และร่วมกันหาแนวทางอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจและยินยอมนอนพักรักษาตัวต่อไปในโรงพยาบาลจนกว่าอาการเจ็บป่วยจะทุเลา
- . บอกถึงวัตถุประสงค์ในการชี้แจงรายละเอียดของแผนการรักษาและการให้การพยาบาลที่สำคัญ เพื่อให้ผู้ป่วยแข็งแรง สามารถกลับบ้านได้เร็ว และไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนในภายหลัง
- .ให้พยาบาลหัวหน้าเวร เขียนสรุปเหตุการณ์และผลการเสนอข้อคิดเห็น ตลอดจนแนวทางปฏิบัติภายหลังจากที่ผู้ป่วยและญาติยืนยันที่จะกลับบ้าน พร้อมทั้งจะเผชิญกับปัญหาหรือภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการรักษาของแพทย์ ยังไม่ครบถ้วนและเห็นใจไม่ยินยอมรักษาตัวในโรงพยาบาล
- .สรุปเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดลงในสมุดบันทึกเหตุการณ์ และเพื่อเตรียมรายงานให้ผู้บริหารรับทราบต่อไป

เหตุการณ์ : ผู้ป่วยและญาติไม่เข้าใจ และไม่ยินยอมนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล

เวลา 18.15 น. ของวันหนึ่ง ขณะที่ผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ เดินตรวจเยี่ยมหน่วยงานต่างๆ ได้รับแจ้งจากหน่วยกุมารเวชกรรมว่า ผู้ป่วยเด็กชายคนหนึ่ง อายุ 3 ปี รับไว้รักษาด้วยอาการไข้ 3 วันก่อน ผลตรวจเลือด CBC. มี WBC = 5,600 mm³ Hct 49 % platelet count

57,000 mm³ การตรวจร่างกายไข้ต่ำๆ (37.7 C) ชีพจร 114 ครั้ง/นาที ความดันโลหิต 90/50 มม.ปรอท การตรวจ Tounique test Positive ตามตัวไม่มีจุดหรือจ้ำเลือด ไม่มีเลือดออกตามไรฟัน แพทย์วินิจฉัยว่าเป็นโรคไข้เลือดออก การรักษาให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำ ชนิด 5% D/NSS/3 อัตราเร็ว 90 ซีซี/ชั่วโมง เจาะ Hct ทุก 4 ชั่วโมง วันที่เกิดเหตุการณ์ผู้ป่วยได้กรายนอนรักษาตัวได้ 2 วัน ไม่มีไข้ ชีพจร 98 ครั้ง/นาที ความดันโลหิต 90/60 มม.ปรอท Hct ครั้งสุดท้าย = 45 % และ Platelet Count 54,000 mm³ ผู้ป่วยมีภาวะขาดน้ำเล็กน้อย ไม่มีคลื่นไส้ ไม่อาเจียน ยังคงให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำ มารดาของผู้ป่วยบอกพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ว่าต้องการเอาตัวผู้ป่วยกลับบ้าน เพราะไม่มีไข้แล้ว รับประทานอาหารได้และเด็กสามารถเล่นได้ตามปกติแล้ว พยาบาลได้พยายามอธิบายถึงอาการของโรคและภาวะแทรกซ้อนของโรคอย่างละเอียดแล้ว แต่มารดาผู้ป่วยก็ยังยืนยันจะเอาตัวผู้ป่วยกลับบ้านให้ได้ เพราะมีลูกอีกคน อายุ 1 ปี 6 เดือน และฝากเพื่อนบ้านเลี้ยงไว้เพราะตนเองมาเฝ้าผู้ป่วยที่โรงพยาบาลตลอด 2 วันที่ผ่านมา บิดาของผู้ป่วยทำงานทุกวัน ไม่สามารถหยุดงานมาเฝ้าผู้ป่วยได้ และบอกว่าไม่มีเงินชำระค่ารักษา เพราะครอบครัวรายได้น้อย (บิดาเด็กทำงานคนเดียว เลี้ยงดูทั้งครอบครัว รายได้เดือนละ 5,000 บาท) พยาบาลได้รายงานแพทย์เวรทราบและได้พบมารดาผู้ป่วยอธิบายถึงความจำเป็นที่ต้องรักษาตัวที่โรงพยาบาลและอาการแทรกซ้อนที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้ป่วยได้ ถ้าหากกลับบ้านในขณะนี้ที่เป็นระยะอันตรายจากการช็อคได้ แต่มารดาผู้ป่วย ก็ยังยืนยันว่าจะต้องเอาตัวผู้ป่วยกลับบ้านให้ได้ พยาบาลจึงติดต่อผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาในที่สุด หลังจากที่มีมารดาผู้ป่วยยืนยันจะนำผู้ป่วยกลับบ้านให้ได้ในขณะนั้น และมีเงินไม่เพียงพอค่ารักษาทั้งหมด (ค่ารักษา ทั้งหมด 5,750 บาท มารดาผู้ป่วยมีเงินชำระ 1,000 บาท) โดยผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ได้ชี้แจงให้มารดาผู้ป่วยเห็นถึงความสำคัญของชีวิตผู้ป่วยให้มากที่สุด เพราะอาการเจ็บป่วย ในระยะนี้อาจเป็นอันตรายอย่างมากต่อชีวิตของผู้ป่วยได้ สำหรับค่าใช้จ่ายนั้นจะช่วยติดต่อหน่วยสังคมสงเคราะห์ ให้ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายที่เกินความสามารถที่จะจ่ายได้ แต่มารดาผู้ป่วยก็ไม่ยอมรับฟังและปฏิบัติตามข้อเสนอแนะใด ๆ ทั้งสิ้น ดังนั้นเมื่อไม่สามารถยับยั้งความต้องการของมารดาผู้ป่วยได้ ผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ก็จำเป็นต้องดำเนินการให้มารดาผู้ป่วยนำตัวผู้ป่วยกลับบ้านได้ สำหรับค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถได้ทั้งหมดก็ทำสัญญาผ่อนชำระหนี้ของมารดาผู้ป่วย และให้เซ็นใบไม่ยินยอมรับการรักษาจากแพทย์ โดยมารดาผู้ป่วยยอมรับปฏิบัติตามทุกประการ พยาบาลที่ปฏิบัติงานได้ให้คำแนะนำ การดูแลผู้ป่วยต่อที่บ้าน การระมัดระวังอาการแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นที่ต้องนำผู้ป่วยมารักษาที่โรงพยาบาลทันที และเขียนบอกเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงาน เพื่อให้มารดาของผู้ป่วยสามารถโทรศัพท์ปรึกษา หรือขอคำแนะนำได้และขอให้เห็นความสำคัญของการติดตามการรักษาโดยนำผู้ป่วยพบแพทย์ตามเวลาที่นัดไว้ จากนั้นผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ แจ้งให้พยาบาลหัวหน้าเวร เขียนบันทึกเหตุการณ์

ทั้งหมด และรายงานหัวหน้าพยาบาลหน่วยงานรับทราบต่อไป ตลอดจนผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ก็เขียนสรุปเหตุการณ์และรายงานผู้บริหารรับทราบด้วย

ประเด็นอภิปราย

1. พยาบาลที่ปฏิบัติงาน สามารถซักถามข้อมูลจากมารดาของผู้ป่วยเด็กรายนี้เกี่ยวกับความเป็นอยู่ของครอบครัวและแหล่งสนับสนุนทางสังคม ได้ละเอียดหรือไม่ เพียงใด
2. ขั้นตอนการดำเนินแก้ไข เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นของพยาบาลผู้ปฏิบัติงานในครั้งนี้อูกตองและเหมาะสมหรือไม่

3. จากเหตุการณ์นี้ พยาบาลผู้ปฏิบัติงาน แพทย์เวรที่รักษา และผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ ไม่สามารถแก้ไขปัญหา เพื่อให้มารดาของผู้ป่วยเด็กเข้าใจและยินยอมให้ได้รับการรักษาต่อไปได้ การดำเนินการต่อไปของพยาบาลผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสอน การแนะนำ และการอำนวยความสะดวกต่อการของคำปรึกษา และคำแนะนำต่อไป เป็นการปฏิบัติที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หรือไม่

3. การประเมินผลการนิเทศทางการพยาบาล (C : Checking) การพัฒนาคุณภาพในขั้นตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยศึกษาอย่างละเอียดอีกครั้งถึงปัญหา และสาเหตุของกรณีเหตุการณ์ ตรวจสอบว่า ปัญหาใดที่แก้ไขแล้ว แต่ยังมีปัญหาอยู่อีก เปรียบเทียบผลก่อนและหลังการพัฒนา โดยยึดเป้าหมายเป็นหลัก ถ้าผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจจะต้องดำเนินการพัฒนาอีกต่อไป และจะมีการประเมินผลเป็นระยะ ๆ

3. การประเมินผลการนิเทศงาน เป็นการรวบรวมข้อมูล เพื่อพิจารณาว่า กรณีเหตุการณ์นั้นบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ผลจากการประเมินผล จะทำให้รู้ว่าสิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข สำหรับการนิเทศครั้งต่อไปและมีการประเมินผลเป็นระยะๆ ตามขั้นตอนของการนิเทศก่อนที่กระบวนการนิเทศจะสิ้นสุด ขั้นตอนของการประเมินผลการนิเทศ มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดเป้าหมายการประเมินผล ซึ่งโดยทั่วไปจะกำหนดจากเป้าหมายของการนิเทศในครั้งนั้น

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของการประเมินผล เป็นการระบุว่า เมื่อสิ้นสุดการนิเทศงาน ผลลัพธ์ที่ได้อย่างน้อยเป็นอย่างไร ผลลัพธ์ที่ได้นี้จะใช้เป็นเกณฑ์ประเมินผลว่าการนิเทศงานครั้งนี้ได้ผลสำเร็จหรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 รวบรวมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ ที่ได้จากการพูดคุย ซักถาม สังเกต ปฏิบัติได้ตอบ ตรวจสอบบันทึกรายงานของผู้รับการนิเทศและพยายามหาข้อมูลให้ได้มากที่สุด

จากผู้เกี่ยวข้อง การรวบรวมข้อมูลสิ้นสุดลงเมื่อผู้นิเทศก์แน่ใจว่าได้ข้อมูลที่เพียงพอ สำหรับการวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล ผู้ประเมินที่ใช้ประสบการณ์และสามัญสำนึก ในการตีความและสรุปผลการประเมินข้อมูลที่รวบรวมได้ เป็นการประเมินแบบไม่ได้เตรียมการ แต่ถ้าเป็นข้อมูลที่ได้จากสถิติก็จะสามารถวิเคราะห์และสรุปผลได้อย่างชัดเจน

4. ขั้นตอนการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (A : acting)

การนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาบริการพยาบาลด้วยการพัฒนาบริการพยาบาลให้เป็นมาตรฐาน มีการป้องกันและขจัดปัญหาให้หมดไป มีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการพยาบาลให้เป็นมาตรฐาน มีการฝึกฝนผู้ปฏิบัติงานและมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ แยกให้ได้ว่ามีสิ่งใดที่ต้องทบทวนและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้อาจต้องมีการวางแผนต่อไปในอนาคต ด้วยการสำรวจถึงปัญหาที่ยังคงเกิดขึ้นอีก ในขณะเดียวกันก็ประเมินประสิทธิภาพของทีมงานด้วย วิเคราะห์ให้ได้ว่ายังมีปัญหาใดที่เกิดขึ้นอีกที่จำเป็นต้องวางแผนและที่ต้องแก้ไขในทันทีบางโอกาส มีการทบทวนถึงวิธีการหรือทักษะที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาและประเมินประสิทธิภาพของทีมด้วย พิจารณาว่าสิ่งใดที่สามารถทำได้ดีที่สุด และสิ่งใดที่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้

ภาคผนวก ง

- สำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- สำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย
- สำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และตัวอย่างรูปแบบเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย



ที่ ทม 2002/3005

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

17 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำขอขอยืมวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวสุดใจ พาณิชกุล นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรพยาบาลศาสตร-
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ผลการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการต่อ
ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ และผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ โรงพยาบาล
ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ในความควบคุมดูแลของ ผศ.ดร.ผ่องศรี เกียรติเลิศสนา ประธานกรรมการ
ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรง
ของเครื่องมือ เพื่อการวิจัยของนิสิตในครั้งนี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่ง
ว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466



ที่ ทม 2002/3199

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

๙7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวสุดใจ พาณิชกุล นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรพยาบาลศาสตร-
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ผลการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการต่อ
ความพึงพอใจของพยาบาลประจำการ และผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลธรรม-
ศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ในความควบคุมดูแลของ ผศ.ดร.ผ่องศรี เกียรติเลิศนภา ประธานกรรมการ
มีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก
พยาบาลประจำการ และผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลา โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 10 - 13 มีนาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า
คงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

ที่ ทม 2003740

สำเนา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

มีนาคม 2546

11

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวสุจิต พาดิษฐ์กุล นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรพยาบาลศาสตร-
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ผลการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการต่อ
ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการและผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ โรงพยาบาล-
ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ในความควบคุมดูแลของ ผศ.ดร.ผ่องศรี เกียรติเลิศสนา ประธานกรรมการ
มีความประสงค์ขออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงาน
เวรนอกเวลาราชการและมีประสบการณ์ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน คน และผู้ตรวจการพยาบาล
เวรนอกเวลาราชการที่ปฏิบัติงานติดต่อกันตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
ด้วยตนเองหลังจากได้รับการอนุมัติและอนุญาตให้เก็บเครื่องมือได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า
คงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการต่อการนิเทศงานของผู้ตรวจการพยาบาล
VERNOKWEARACHAR และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ตรวจการพยาบาลVERNOKWEARACHAR
ต่อการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล

ตัวอย่าง

แบบสอบถามความพึงพอใจของพยาบาลประจำการต่อการนิเทศทางการพยาบาลของ
ผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ โดยใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนคำตอบลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย (/) ลงในวงเล็บหน้าข้อความที่
ถูกต้อง

1. อายุ..... ปี
2. วุฒิกการศึกษาสูงสุดทางการพยาบาล
() อนุปริญญา
() ปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรี
() ปริญญาโท
3. สำเร็จการศึกษามาเป็นเวลานาน..... ปี
4. จำนวนปีที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน/แผนก..... ระยะเวลา..... ปีเดือน
5. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการนิเทศงานของผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ
ในขณะที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ
() เกือบทุกครั้ง ขณะที่ผู้ตรวจการพยาบาลเยี่ยมชมตรวจ
() น้อยครั้ง ขณะที่ผู้ตรวจการพยาบาลเยี่ยมชมตรวจ
() ไม่เคยได้รับการนิเทศงาน ขณะที่ผู้ตรวจการพยาบาลเยี่ยมชมตรวจ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของพยาบาลประจำการ ที่ได้รับการนิเทศ โดยผู้ตรวจ
การพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ

- คำชี้แจง
1. แบบสอบถามส่วนนี้ต้องการทราบถึงความพึงพอใจต่อการนิเทศงาน
ของผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ
 2. โปรดพิจารณาข้อความในข้อคำถาม แต่ละข้ออย่างละเอียด แล้วประเมินความคิดเห็น
ตามการรับรู้ของท่าน โดยเขียนเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบที่ท่าน
ต้องการเพียงช่องเดียว

การพิจารณาคำตอบความพึงพอใจของพยาบาลประจำการ แบ่งเป็น 5 ระดับ มีดังนี้

- มากที่สุด (5) หมายถึง ความพึงพอใจของพยาบาลประจำการต่อการนิเทศงาน
ของผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ ระดับสูงสุด
- มาก (4) หมายถึง ความพึงพอใจของพยาบาลประจำการต่อการนิเทศงาน
ของผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ ระดับสูง
- ปานกลาง (3) หมายถึง ความพึงพอใจของพยาบาลประจำการต่อการนิเทศงาน
ของผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ ระดับปานกลาง
- น้อย (2) หมายถึง ความพึงพอใจของพยาบาลประจำการต่อการนิเทศงาน
ของผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ ระดับต่ำ
- น้อยที่สุด (1) หมายถึง ความพึงพอใจของพยาบาลประจำการต่อการนิเทศงาน
ของผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ ระดับต่ำสุด

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
	การดำเนินการนิเทศทางการพยาบาลใน 4					
	กิจกรรม					
	กิจกรรมการเยี่ยมชม					
1.	แบบบันทึกข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผู้ป่วยได้รับการตรวจตรา โดยผู้ตรวจการพยาบาลฯ เสมอ					
2.	ท่านได้รับการติดตามควบคุมการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ท่านได้รับทราบข้อมูลด้านนโยบายของผู้บริหารระดับสูง จากผู้ตรวจการพยาบาลฯ เสมอ					
4.	ผู้ตรวจการพยาบาลฯ มุ่งติดตามเป้าหมายของแผนงานที่เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับการนิเทศ					
5.	ผู้ตรวจการพยาบาลฯ ปฏิบัติการนิเทศ แต่ละครั้งของการตรวจเยี่ยม มีการประเมินและแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการนิเทศทราบอย่างสม่ำเสมอ ทุกครั้งของการตรวจเยี่ยม					
6.	การตรวจเยี่ยมของผู้ตรวจการพยาบาลฯ ไม่ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน					
7.	ท่านได้รับการตรวจเยี่ยมที่มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย โดยผู้ตรวจเยี่ยมรับฟังความเห็นของผู้ปฏิบัติงาน					
8.	ท่านพบปะพูดคุยอย่างเป็นกันเองกับผู้ตรวจการพยาบาลฯ					
9.	ท่านได้รับการสนใจใส่ใจถามอาการเกี่ยวกับอาการผิดปกติ หรือเจ็บป่วยทุกครั้ง					

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
10.	<u>กิจกรรมการสอน และการให้คำแนะนำ</u> ท่านได้รับการช่วยเหลือแนะนำในการแก้ปัญหา และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน อยู่เสมอ					
11.	ท่านได้รับการแนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องตามขั้นตอน กระบวนการพยาบาลในรายที่ต้องการการ พยาบาลที่ซับซ้อนทุกครั้ง					
12.	ท่านได้รับการยอมรับจากผู้ตรวจการพยาบาล อยู่เสมอ เมื่อท่านแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจ ที่สร้างสรรค์					
13.	ท่านและบุคลากร ได้รับการดูแล แนะนำด้านการ ควบคุมการแพร่กระจายเชื้อโรคให้ถูกต้อง และเคร่งครัด					
14.	ท่านได้รับการแนะนำตักเตือนเป็นส่วนตัว ภายหลังการปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว หากปฏิบัติงาน ผิดพลาด					
15.	ท่านได้รับการแนะนำ ควบคุมการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลให้ถูกวิธี ประหยัด คุ้มค่า					
16.	ผู้ตรวจการพยาบาลฯ มีความละเอียดรอบคอบ ให้ความช่วยเหลือ แนะนำมากกว่าการจับผิด					
17.	<u>กิจกรรมให้คำปรึกษา</u> ผู้ตรวจการพยาบาลฯ ให้คำปรึกษาในเชิงสร้าง สรรค์อยู่เสมอ					
18.	ท่านได้รับการให้คำปรึกษา ทั้งปัญหาด้านการ ปฏิบัติงาน และปัญหาส่วนตัวอย่างเป็นกันเอง					
19.	ท่านได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อผิดพลาด หรือ อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น โดยผู้ตรวจการพยาบาลฯ อยู่เสมอ					

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
	<u>กิจกรรมการแก้ไข้ปัญหา</u>					
20.	ท่านมีความมั่นใจในการให้บริการพยาบาลมากขึ้น หลังจากได้รับคำปรึกษา					
21.	ท่านได้รับความช่วยเหลือ ชี้แนะด้านการตัดสินใจ และแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหอผู้ป่วยอยู่เสมอ					
22.	ท่านได้รับการช่วยเหลือด้านจัดสรรบุคลากรมาช่วยเหลือในหอผู้ป่วยในกรณีที่มีการลากระทันหันของบุคลากร					
23.	ท่านได้ร่วมตัดสินใจแก้ไข้ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหอผู้ป่วยทุกครั้ง					
24.	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ตรวจการพยาบาลฯ ในการปฏิบัติงาน เมื่อมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ					
25.	ผู้ตรวจการพยาบาลฯ ได้เข้าร่วมปฏิบัติงานในบางครั้งที่เกิดปัญหา มีภาระงานยุ่งยาก หรือขาดอัตรากำลังคนในบางโอกาส					

ตัวอย่าง

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการเกี่ยวกับการใช้

รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนคำตอบลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย (/) ลงในวงเล็บหน้าข้อความที่

ถูกต้อง

1. อายุ ปี
2. ตำแหน่งปัจจุบัน
3. วุฒิการศึกษาสูงสุดทางการพยาบาล
 - () อนุปริญญา
 - () ปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรี
 - () ปริญญาโท
4. ประสบการณ์เข้ารับการอบรมการบริหารทางการพยาบาล
 - () ไม่เคยอบรมทางการบริหารการพยาบาล
 - () เคยอบรม ระบุหลักสูตร
5. จำนวนปีที่เคยปฏิบัติในตำแหน่งผู้ตรวจการนอกเวลาราชการ
 - () น้อยกว่า 1 ปี
 - () ระยะเวลา 1-3 ปี
 - () ระยะเวลามากกว่า 3 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้ตรวจการพยาบาลVERNนอกเวลาราชการ เกี่ยวกับการ

ใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล

- คำชี้แจง
1. แบบสอบถามส่วนนี้ต้องการทราบถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล
 2. โปรดพิจารณาข้อความในข้อคำถาม แต่ละข้ออย่างละเอียด แล้วประเมินความคิดเห็นตามการรับรู้ของท่าน โดยเขียนเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการเพียงข้อเดียว

การพิจารณาคำตอบ ระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- มากที่สุด (5) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ
ต่อการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล ระดับสูงสุด
- มาก (4) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ
ต่อการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล ระดับสูง
- ปานกลาง (3) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ
ต่อการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล ระดับปานกลาง
- น้อย (2) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ
ต่อการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล ระดับต่ำ
- น้อยที่สุด (1) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ตรวจการพยาบาลเวรนอกเวลาราชการ
ต่อการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล ระดับต่ำสุด

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
1.	<u>การวางแผนการนิเทศ</u> รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านกำหนดเป้าหมาย เพื่อ การนิเทศได้ถูกต้อง รวดเร็ว และครอบคลุม					
2.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านจัดอันดับความสำคัญ และความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการวางแผนการนิเทศ					
3.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้เกิดความเหมาะสม ของเวลาที่ท่านรับผิดชอบในการนิเทศ					
4.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านได้ตรวจบันทึก การมอบหมายงานในหอผู้ป่วยได้อย่างครบถ้วน					
5.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านสามารถวางแผนการ ดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน และรวดเร็ว					
6.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านสามารถวางแผนจัด อัตรากำลังคนให้เหมาะสม กรณีขาดบุคลากร หรือ มีความจำเป็นต้องการบุคลากรเพิ่มในบางขณะ <u>การดำเนินการนิเทศ</u>					
7.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้รับเวอร์ได้รวดเร็ว และ ครอบคลุม					
8.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านสามารถติดตามและ กำกับการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับได้อย่าง ครอบคลุม					
9.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น จากการปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จ					
10.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านสามารถช่วยพยาบาล หัวหน้าเวรแก้ไขปัญหาเร่งด่วน ขจัดปัญหาและเหตุการณ์รุนแรงต่างๆ ได้					
11.	รูปแบบการนิเทศช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามาพูด คุย ชักถาม ขอคำปรึกษาด้วยความมั่นใจ					

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
12.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านได้ตรวจเยี่ยม ผู้ป่วย/ครอบครัว เพื่อประเมินสภาพปัญหาความ ต้องการ และให้คำแนะนำต่างๆ					
13.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านได้สำรวจ และ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการพยาบาล.....					
14.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านได้ให้คำปรึกษา และ แนะนำการปฏิบัติการพยาบาล ในกรณีที ซับซ้อนและเกิดปัญหาให้แก่บุคลากรพยาบาล					
15.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านมีโอกาสแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารกับผู้ถูกนิเทศได้มาก					
16.	รูปแบบการนิเทศ ทำให้ท่านให้ความสำคัญ และเห็นใจผู้ปฏิบัติงาน รับฟังความคิดเห็น และปัญหาต่างๆ อย่างตั้งใจ มุ่งช่วยเหลือ แก้ไข ปัญหาและให้คำปรึกษา ตลอดจนติดตามผลการ ปฏิบัติอยู่เสมอ					
17.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านตระหนักถึง ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์และเสียสละ เพื่อส่วนรวมที่จะต้องช่วยเหลือแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ <u>การประเมินผล</u>					
18.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านสามารถวางแผนการ ประเมินผลได้ถูกต้อง ครบคลุม					
19.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านสามารถจัดทำเครื่อง มือการประเมินผลได้อย่างถูกต้อง ครบคลุม					

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
20.	ท่านสามารถตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดีขึ้น หลังจากใช้รูปแบบการนิเทศทางการ พยาบาล					
21.	ท่านสามารถตรวจสอบงานของผู้ตรวจการ พยาบาลฯ ได้ดีขึ้น หลังจากใช้รูปแบบการนิเทศ ทางการพยาบาล <u>การนำผลการประเมินมาปรับปรุง และพัฒนาการ ให้บริการพยาบาล</u>					
22.	ท่านสามารถปรับปรุงงานของผู้ตรวจการพยาบาลฯ ให้ดีขึ้น หลังจากใช้รูปแบบการนิเทศทางการ พยาบาล					
23.	ท่านสามารถวางแผนการดำเนินงานในระยะ ต่อไปได้ดีขึ้น หลังจากใช้รูปแบบการนิเทศทางการ พยาบาล					
24.	ท่านสามารถจัดทำข้อมูลข่าวสารสนเทศทางการ พยาบาลได้ดีขึ้น หลังจากใช้รูปแบบการ นิเทศทางการพยาบาล					
25.	รูปแบบการนิเทศช่วยให้ท่านปรับปรุงคุณภาพ การบริการพยาบาลได้อย่างเป็นระบบ					

จุดอ่อนในการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล ของผู้ตรวจการพยาบาลVERNOKเวลาราชการ

.....

.....

.....

.....

แนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

.....

จุดแข็งในการใช้รูปแบบการนิเทศทางการพยาบาล ของผู้ตรวจการพยาบาลเรือนอวกวธราชการ

.....

.....

.....

.....

แนวทางเสริม

.....

.....

.....

.....