

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบนิเทศทางการแพทย์
โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร
ปีงบประมาณ ๒๕๕๘

จัดทำโดย เรืออากาศโทหญิงสุภาณี จันทสุทธิบุตร
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร
สำนักการแพทย์

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

บทสรุปผู้บริหาร

จากสาเหตุที่ผลลัพธ์ตัวชี้วัดด้านปฏิบัติการพยาบาลในปัจุบันประมาณที่ผ่านมา ไม่บรรลุเป้าหมายร้อยละ ๓๔.๓๘ จากการทำ SWOT จุดอ่อน คือ การนิเทศทางการพยาบาลที่ไม่เป็นตามมาตรฐาน สาเหตุจากขาดระบบนิเทศทางการพยาบาลของหอผู้ป่วย เพื่อการรวบรวมข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหาที่เป็นระบบ ส่งผลให้ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดทางการพยาบาลไม่บรรลุเป้าหมาย

เพื่อให้มีการควบคุม กำกับ ติดตามทางการพยาบาล อย่างเป็นระบบผู้ศึกษาจึงสนใจ “การพัฒนาระบบนิเทศทางการพยาบาล” โดยการจัดทำแบบนิเทศทางการพยาบาลเพื่อเป็นเครื่องมือให้หัวหน้าหอผู้ป่วย ใช้ในการประเมิน กำกับ ดูแล การปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลประจำการ และสามารถนำผลการวิเคราะห์มาพัฒนาหอผู้ป่วยของตนเอง ทั้งนี้ สิ่งที่ต้องคำนึงควบคู่กัน คือ รูปแบบการนิเทศ คุณสมบัติ/คุณลักษณะของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะเป็นผู้นิเทศ และเทคนิคในการนิเทศ

คาดว่าเมื่อมีการนิเทศการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และมีการวิเคราะห์ในภาพรวมฝ่ายการพยาบาล จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางาน บุคลากร เป็นแนวทางป้องกัน/แก้ไขปัญหาทางการพยาบาล ลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้การพยาบาล โดยคาดว่าผลลัพธ์ตัวชี้วัดทางการพยาบาลน่าจะบรรลุตามเป้าหมายเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ ๑๐

ในการบริหารงาน การควบคุม กำกับ ดูแล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบการนิเทศเพื่อความเป็นเลิศทางการพยาบาลคือ การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และให้ข้อมูลสะท้อนกลับไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดคุณภาพ มาตรฐานการพยาบาลทั่วทั้งองค์กรและมีการพัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืน

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาระบบนิเทศทางการพยาบาล โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร
ปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๒. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นให้ระบบบริการพยาบาลได้มาตรฐาน บุคลากรพยาบาลมีสมรรถนะทางการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ และปฏิบัติงานอย่างมีความสุข เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการ บริหารจัดการงานบริการให้มีประสิทธิภาพในการดูแลและส่งเสริมสุขภาพทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพพยาบาล เพื่อความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ วิสัยทัศน์ คือ ประทับใจบริการ มาตรฐานวิชาชีพ มุ่งสู่โรงพยาบาลทุติยภูมิระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานโรงพยาบาลคุณภาพ(HA) หมวดที่ ๒ ข้อ ๒.๑ การกำกับดูแลวิชาชีพ ด้านการพยาบาล แบ่งเป็นด้านการบริหารการพยาบาลและด้านการปฏิบัติ ผลจากการประเมินตัวชี้วัดตามแผนฝ่ายการพยาบาลจำนวน ๓๒ ตัวชี้วัด ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ไม่บรรลุเป้าหมาย ๑๑ ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๘ โดยแบ่งเป็น ด้านบริหาร คือ Productivity คิดเป็นร้อยละ๑๖๓.๖๗ (เป้าหมายร้อยละ๙๐-๑๑๐) ด้านการปฏิบัติการพยาบาล เช่น CAUTI คิดเป็น ๑๑.๓๐ (เป้าหมาย≤ ๒ ครั้ง : ๑๐๐๐ วันนอน) , VAP๑๔.๑๕ (เป้าหมาย≤ ๑๐ ครั้ง : ๑๐๐๐ วัน on ventilator) , Admin error ระดับ A-D คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๘ (เป้าหมาย≤ ๑๐ ครั้ง : ๑๐๐๐ วันนอน) ระดับE-I คิดเป็นร้อยละ๑.๓๓ (เป้าหมาย≤ ๐ ครั้ง : ๑๐๐๐ วันนอน) เป็นต้น และจากการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ประจำปี ๒๕๕๗ จุดอ่อนอันดับแรกของฝ่ายการพยาบาล คือ การกำกับติดตาม นิเทศทางการพยาบาลยังไม่เป็นตามมาตรฐาน ทำให้การพัฒนามีรูปแบบไม่ชัดเจนในภาพรวมของฝ่ายการพยาบาล ซึ่งการกำกับมาตรฐานผ่านการนิเทศทางการพยาบาล การนิเทศทางการพยาบาลเป็นกระบวนการที่รวมไว้ซึ่งการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและการแนะแนวในการปฏิบัติการพยาบาล(กองการพยาบาล,๒๕๑๗) โดยมีแนวคิดหลัก ๓ ด้าน คือ การจัดการระบบการดูแลผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพด้านการสนับสนุนให้การช่วยเหลือ การจัดการหรือบรรเทาความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และการพัฒนาหรือธำรงรักษาความรู้และทักษะต่างๆของบุคลากร(Proctor's Model of supervision,๑๙๘๗) จึงสรุปได้ว่า การนิเทศการพยาบาลในคลินิก เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการพยาบาลได้ เพราะการนิเทศการพยาบาลในคลินิก มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อผลลัพธ์ของกระบวนการปฏิบัติพยาบาล คือ ความปลอดภัยและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีกระบวนการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีกำหนดเครื่องมือ วางแผนการดำเนินงาน การดำเนินการติดตามให้ข้อเสนอแนะระหว่างการทำงาน

ดังนั้น เพื่อให้การนิเทศทางการพยาบาล ซึ่งเป็นเครื่องมือในการพัฒนางานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นในรูปแบบเดียวกันผู้ศึกษาจึงสนใจพัฒนาระบบนิเทศทางการพยาบาล โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีแบบนิเทศทางการพยาบาล
๒. เพื่อให้หอผู้ป่วยมีการนิเทศทางการพยาบาล

๔. เป้าหมาย

๑. มีแบบนิเทศทางการพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล
๒. หอผู้ป่วยมีการนิเทศทางการพยาบาล คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๓. ตัวชี้วัดด้านการพยาบาลบรรลุเป้าหมายเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบนิเทศทางการพยาบาล ได้แก่ การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) หลักการนิเทศทางการพยาบาลในคลินิก และมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ดังนี้

การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์การ หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงาน สู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมาย ดังนี้

- Strengths จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ
- Weaknesses จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ
- Opportunities โอกาสที่จะดำเนินการได้
- Threats อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์การ

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็น การวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอก และภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอก องค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถ ด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการ ดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT คือ เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายนอก และภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของ องค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายใน ที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงานโอกาสทาง

สภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

ขั้นตอน / วิธีการดำเนินการทำ SWOT Analysis การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูล ในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาจากจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มีน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร ที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้างระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ)รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย

- จุดแข็งขององค์กร (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั่นเอง ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร
- จุดอ่อนขององค์กร (W-Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในจากมุมมอง ของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้นสามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กร ที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตรารู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชาชนลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ๆและการพัฒนาการทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ

- โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O-Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็ง ขึ้นได้

- อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรง และทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญ แรงกระทบดังกล่าวได้

๓. ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก แล้วให้นำ จุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับ โอกาส-อุปสรรค จากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใด และภายใต้สถานการณ์เช่นนั้น องค์กรควรจะทำอย่างไร โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้องค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ ๔ รูปแบบ ดังนี้

๓.๑ สถานการณ์ที่ ๑ (จุดแข็ง-โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด เนื่องจากองค์กรค่อนข้างจะมีโอกาสหลายอย่าง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก(Aggressive –Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้าง/ปรับใช้ และฉกฉวยโอกาสต่างๆ ที่เข้ามาหาประโยชน์อย่างเต็มที่

๓.๒ สถานการณ์ที่ ๒ (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอก และมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้นทางเลือกที่ดีที่สุด คือ กลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรคต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

๓.๓ สถานการณ์ที่ ๓ (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์นี้้องค์กรมีโอกาเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้น ทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้

๓.๔ สถานการณ์ที่ ๔ (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่น ๆ แทน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) ฝ่ายการพยาบาล

จุดแข็ง(Strengths)

๑. คณะผู้นำทีมการพยาบาลมีความมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง
๒. บุคลากรทางการพยาบาลมีความใฝ่รู้ และองค์กรมีการส่งเสริมด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
๓. มีการประสานความร่วมมือในระดับองค์กร เช่น ระบบยา การบริหารความเสี่ยง การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ การสร้างเสริมสุขภาพ

๔. มีการกำหนดทิศทางนำขององค์กรที่ชัดเจน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของโรงพยาบาล
๕. เป็นองค์กรขนาดเล็ก มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ซับซ้อน
๖. ให้การพยาบาลด้วยความเคารพในสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมเชิงวิชาชีพ
๗. วัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบครอบครัว มีความอบอุ่น ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
๘. มีการนำสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจด้านการบริหาร และด้านการให้การพยาบาล
๙. มีการวางแผนการดูแลต่อเนื่องตั้งแต่แรกรับจนหลังจำหน่ายร่วมกับทีมสุขภาพ ผู้รับบริการและครอบครัว

จุดอ่อน(Weakness)

๑. การกำกับ ติดตาม นิเทศทางการพยาบาลยังไม่เป็นตามมาตรฐาน
๒. มีการบันทึกทางการพยาบาลแบบองค์รวม ต่อเนื่อง สื่อสาร มีการประเมินคุณภาพการพยาบาล การวิจัย แต่ยังไม่ครบถ้วน สมบูรณ์
๓. การบริหารจัดการความเสี่ยงที่สำคัญของฝ่ายการพยาบาลที่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ได้แก่ CAUTI, Administration error, พลัดตกหกล้ม และพฤติกรรมบริการ
๔. มีการใช้กระบวนการพยาบาลยังไม่ครอบคลุมโดยเฉพาะทักษะการคาดการณ์ และการประเมินผลเนื่องจากต้องให้การพยาบาลหลายสาขาในหอผู้ป่วยเดียวกัน
๕. มีการให้การพยาบาลบนพื้นฐานของข้อมูลทางวิชาการ/ตามมาตรฐาน แต่ยังขาดการประเมินผลอย่างเป็นระบบ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
๖. การพัฒนาศักยภาพของผู้รับบริการในการดูแลตนเอง ยังไม่ครอบคลุม

โอกาส(Opportunities)

๑. การรับรองมาตรฐานคุณภาพการพยาบาล/โรงพยาบาล
๒. การเข้าถึงข้อมูลทางวิชาการ/มาตรฐานทางการพยาบาลผ่านระบบสารสนเทศได้สะดวก
๓. การก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในปี ๒๕๕๘
๔. งบประมาณในการบริหารจัดการคล่องตัว
๕. ยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติราชการที่ชัดเจน

อุปสรรค(Threat)

๑. การปรับเปลี่ยนผู้บริหารทำให้นโยบายเปลี่ยนแปลง
๒. การขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพทำให้เกิดสมองไหล
๓. สถานที่เก่า คับแคบ ไม่เอื้อต่อการพัฒนา
๔. สถานการณ์ฉุกเฉิน/ภัยพิบัติ เชื้อดื้อยา โรคอุบัติใหม่ อุตุนิยมวิทยา
๕. สวัสดิการบุคลากรทางการพยาบาล

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ประเด็นที่ต้องคำนึงถึงในการพัฒนาระบบนิเทศทางการพยาบาล คือ

๑. การนิเทศที่ได้มาตรฐาน
๒. การพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ

หลักการนิเทศทางการพยาบาลในคลินิก

การดำเนินงานทุกประเภทต้องมีหลักการสำหรับดำเนินการให้เป็นบรรทัดฐาน การนิเทศการพยาบาล ก็ต้องมีหลักการในการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้นิเทศใช้เป็นหลักในการนิเทศการพยาบาลให้เป็นหลักการเดียวกัน มีหลักการปฏิบัติที่แน่นอน ชัดเจนและเข้าใจไปในทางเดียวกัน ซึ่งมีผู้กล่าวถึงหลักการนิเทศการพยาบาลไว้ ดังนี้ หลักการนิเทศ ได้เปลี่ยนแนวปฏิบัติจากประเพณีดั้งเดิมที่ได้ปฏิบัติกันมาในรูปของการตรวจงานเพื่อดูว่างานที่บุคคลได้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติให้เสร็จ มาเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเองไม่เครียด เพื่อให้การปฏิบัติการพยาบาลนั้นเกิดผลดีและบรรลุวัตถุประสงค์ สมสมัย สุธีรศานต์ (๒๕๕๑) ได้ให้หลักในการนิเทศสมัยใหม่ ดังนี้คือ

๑. ให้ความสำคัญต่อบุคคลเชื่อในการทำงานแบบประชาธิปไตย
๒. ผู้นิเทศต้องเป็นลักษณะจูงใจให้ความร่วมมือ
๓. ต้องให้การยอมรับ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
๔. มุ่งความสัมพันธ์ การจูงใจ และการมีส่วนร่วม
๕. เน้นความต้องการ ความแตกต่างของบุคคล
๖. เน้นการจัดระบบงาน การชี้แนะ การอำนวยความสะดวก การติดตามงาน
๗. ให้การช่วยเหลือ

นิตยา ศรีญาณลักษณ์ (๒๕๕๒) ได้กล่าวถึงหลักการนิเทศ ผู้ปฏิบัติการนิเทศต้องมีหลักพื้นฐานการนิเทศ ๕ ประการคือ

๑. หลักปรัชญาการนิเทศ เป็นการนำหลักวิทยาศาสตร์มาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุผล การนิเทศจะประสบความสำเร็จได้จะต้องให้ผลพัฒนาทั้งด้านคนและงาน โดยมุ่งให้ผู้ปฏิบัติได้ทำงานบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและพัฒนาตนเองด้วยความพึงพอใจ
๒. หลักจิตวิทยาในการนิเทศ การนิเทศเป็นการกระทำโดยตรงหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับคน ซึ่งแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม ดังนั้นผู้นิเทศจึงต้องพิจารณาและใช้จิตวิทยาอย่างสูงในขณะนิเทศ ซึ่งขึ้นอยู่กับ
 - ๒.๑ ทักษะคิดและความรู้สึกของบุคลากรทางการพยาบาลต่อการนิเทศว่าเป็นไปในทิศทางใด เพื่อการปรับบทบาทและวิธีการนิเทศให้เป็นอย่างถูกต้องมีเหตุผล
 - ๒.๒ พื้นฐานของผู้ถูกนิเทศ ในแง่อุปนิสัย ผลงานและปัญหา เพื่อมาวางแผนแนวทางที่จะเข้าถึงขณะนิเทศได้ถูกต้อง
 - ๒.๓ ความต้องการของผู้ถูกนิเทศ มีความต้องการอย่างไรจากการนิเทศ
 - ๒.๔ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ คนทุกคนมีความแตกต่างกันในตัวบุคคลซึ่งความต้องการเหมือนกัน แต่ต่างกันตรงระดับความต้องการ
๓. หลักการเป็นผู้นำ หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถและการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ เป็นการทำงานไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ
๔. หลักการมนุษยสัมพันธ์ ผู้นิเทศจะต้องใช้มนุษยสัมพันธ์อย่างสูง เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและยอมรับในบทบาทภารกิจของกันและกัน

๕. หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ Wu and Hu (๒๐๐๙) ได้ศึกษาวิจัยและพบว่า การนิเทศที่ไม่เหมาะสม (Abusive Supervision) ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้นำหรือผู้นิเทศ เช่น เยาะเย้ยกล่าวโทษในสิ่งที่พวกเขาไม่ได้ทำ และการแสดงความโกรธโดยไม่มีเหตุผล มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายอ่อนล้าของผู้ปฏิบัติ ทำให้การทำงานลดลง ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรนอกจากนี้ยังเพิ่มความขัดแย้ง แรงต้าน และส่งผลต่อการโยกย้ายหรือลาออก (Turnover)

สมพิศ จันทราเรืองฤทธิ์ (๒๕๕๐) ได้สรุปไว้ว่า หลักการนิเทศที่ดีต้องอาศัยความรู้และทำความเข้าใจนโยบาย จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีการดำเนินการนิเทศครบทุกขั้นตอน และเป็นไปตามลำดับอย่างต่อเนื่อง ผู้นิเทศต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ที่เหมาะสม โดยยึดหลักประชาธิปไตยในการดำเนินการนิเทศ ให้อิสระแก่ผู้รับการนิเทศ มีการนิเทศอย่างสร้างสรรค์ มุ่งเน้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

จึงสรุปได้ว่า หลักการนิเทศทางการพยาบาลในคลินิก ในปัจจุบันควรเป็นการนิเทศการพยาบาลแบบสมัยใหม่ คือ เป็นหลักการที่เน้นการมีส่วนร่วม การปฏิบัติงานร่วมกันไม่ใช่ตรวจรายงาน มีรูปแบบที่หลากหลาย ให้ความสำคัญต่อบุคคล ความต้องการความแตกต่างระหว่างบุคคลเอาใจใส่ต่อความรู้สึก การสร้างสัมพันธภาพและสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเองไม่เครียดให้ข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ ให้ผู้ปฏิบัติพัฒนาตนเองด้วยความพึงพอใจ ทั้งด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติการพยาบาล ให้สอดคล้องกับนโยบาย จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนำหลักวิทยาศาสตร์มาใช้แก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล ใช้หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการติดตามประเมินผลทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ เพื่อให้เกิดผลการพัฒนาทั้งคนและคุณภาพการบริการ

กระบวนการนิเทศการพยาบาลในคลินิก

กระทรวงสาธารณสุข (๒๕๓๒) กล่าวถึงกระบวนการนิเทศประกอบด้วย ๕ ขั้นตอน คือ

๑. ขั้นเตรียมการนิเทศ เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการนิเทศ ลักษณะงาน ลักษณะผู้รับการนิเทศ วิธีการนิเทศงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการนิเทศ

๒. ขั้นการวางแผนการนิเทศ เป็นการกำหนดขอบข่าย และการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และมีการกำหนดแผนการนิเทศประกอบด้วย วัตถุประสงค์เฉพาะ วันเวลา วิธีการนิเทศ ทรัพยากร และงบประมาณ

๓. ขั้นทดลองปฏิบัติตามแผนการนิเทศ เพื่อตรวจสอบปัญหาและอุปสรรค เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมกับการนำไปใช้จริง

๔. ขั้นปฏิบัติการนิเทศจริง ผู้นิเทศควรเลือกการนิเทศก่อนหลังตามปัญหาและอุปสรรคของหน่วยงานนั้น

๕. ขั้นประเมินผลการนิเทศ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของการ ประเมินผล เกณฑ์วิธีการ ประเมินผลการนิเทศ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการนิเทศ และแจ้งให้ผู้รับการนิเทศทราบเพื่อปรับปรุงแผนการนิเทศต่อไป

มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ

มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ ๖๐ ปี ๒๕๖๒ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๑ ระบบงานสำคัญของโรงพยาบาลข้อ ๒.๑ การพยาบาล (PFG.๑/NUR) กำหนดให้มีระบบบริหารการพยาบาลรับผิดชอบต่อการจัดการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพสูง เพื่อบรรลุพันธกิจขององค์กรโดยแบ่งเป็น ๒ ด้าน คือ การบริหารการพยาบาลและปฏิบัติการพยาบาล

ด้านการบริหารการพยาบาล

๑. ผู้นำทีมการพยาบาลทุกระดับเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพียงพอ ทั้งในด้านปฏิบัติการพยาบาล และด้านการบริหารการพยาบาล

๒. ระบบบริหารการพยาบาลสร้างความมั่นใจว่าจะมีบุคลากรทางการพยาบาลที่มีความรู้ ความสามารถและปริมาณเพียงพอสำหรับบริการที่องค์กรจัดให้มี

๓. ระบบบริหารการพยาบาลมีโครงสร้างและกลไกที่ทำหน้าที่สำคัญต่อไปนี้อย่างได้ผล

- การกำกับดูแลมาตรฐานและจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ
- การนิเทศ กำกับดูแล และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย
- การส่งเสริมการใช้กระบวนการพยาบาล
- การส่งเสริมการตัดสินใจทางคลินิกและการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม
- การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลที่อยู่ระหว่างการฝึกอบรม
- การจัดการความรู้และการวิจัยเพื่อส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพ

๔. ระบบบริหารการพยาบาลประสานความร่วมมือกับคณะกรรมการระดับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการใช้ยา การควบคุมการติดเชื้อ การสร้างเสริมสุขภาพ คุณภาพและความปลอดภัย

๕. การบริหารความเสี่ยง การบริหารความปลอดภัย และการบริหารคุณภาพของปฏิบัติการพยาบาลสอดคล้องและสนับสนุนเป้าหมาย / วัตถุประสงค์ขององค์กร และมาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพ

๖. มีการประเมินการบรรลุเป้าหมายของปฏิบัติการพยาบาลในองค์ประกอบด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย การบรรเทาจากความทุกข์ทรมาน การได้รับข้อมูลและการเรียนรู้ของผู้รับบริการ ความสามารถในการดูแลตนเอง การเสริมพลัง ความพึงพอใจ และนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงปฏิบัติการพยาบาล

ด้านปฏิบัติการพยาบาล

๑. พยาบาลใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลบุคคล ครอบครัว และชุมชน เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพสูง เบ็ดเสร็จผสมผสาน และเป็นองค์รวม โดยมีการประสานความร่วมมือกับวิชาชีพอื่น

๒. พยาบาลให้การพยาบาลด้วยความเคารพในสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมวิชาชีพ

๓. พยาบาลให้การพยาบาลบนพื้นฐานของการใช้หลักฐานทางวิทยาศาสตร์และมาตรฐานวิชาชีพการพยาบาลที่ทันสมัย มีการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๔. พยาบาลให้การดูแลที่สอดคล้องกับภาวะสุขภาพ วิถีชีวิต และบริบททางสังคม ของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง, โดยมีการวางแผนการดูแลต่อเนื่องตั้งแต่แรกรับจนหลังจำหน่ายร่วมกับทีมสุขภาพ และผู้รับบริการ / ครอบครัว, เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้รับบริการในการดูแลตนเอง ควบคุมปัจจัยเสี่ยง และสามารถใช้แหล่งทรัพยากรในการดูแลตนเองอย่างเหมาะสม

๕. บันทึกทางการพยาบาลแสดงถึงการพยาบาลผู้รับบริการแบบองค์รวม ต่อเนื่อง และเป็นประโยชน์ในการสื่อสาร การดูแลต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพการพยาบาล และการวิจัย

ในการพัฒนาระบบนิเทศทางการพยาบาลนอกจากนี้สิ่งที่ควรคำนึงถึง รูปแบบการนิเทศ คุณสมบัติ และคุณลักษณะของหัวหน้าหอผู้ป่วย เทคนิคในการนิเทศงาน ดังนี้

๑.รูปแบบการนิเทศการพยาบาลในคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วย ให้เป็นการนิเทศทางการพยาบาลแนวใหม่ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เน้นงานและเน้นคน ควรมีรูปแบบเน้นการมีส่วนร่วม มีการนิเทศที่เป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม ได้แก่ การนิเทศอย่างมีส่วนร่วมตามกระบวนการพยาบาล (Nursing Participation) การเยี่ยมตรวจทางการพยาบาล (Nursing Rounds) และการประชุมปรึกษาทางการพยาบาล (Nursing Conference) โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมี ทักษะการสะท้อนข้อมูลอย่างสร้างสรรค์ มีความรู้ตามหลักวิชาการและหลักการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถแนะนำ แนะนำหรือให้คำปรึกษากับผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งในกรณีที่ปัญหาซับซ้อนเกิดขึ้นในหน่วยงานหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีทักษะในการแก้ปัญหา (Problem Solving) ได้ และใช้หลักการสอนรูปแบบใหม่คือ การโค้ช (Coaching) มาเป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาด้วย ทั้งนี้ หัวหน้าหอผู้ป่วยจะนิเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุขทั้งผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศนั้น ต้องยึดหลักการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ให้เป็นการนิเทศด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

๒.คุณสมบัติ และคุณลักษณะของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะเป็นผู้นิเทศที่ดี ควรประกอบด้วย คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง คือ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทางการพยาบาล (หรือเทียบเท่า) ขึ้นไป และมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ผ่านการอบรมหลักสูตรการนิเทศการพยาบาล มีความรู้เรื่องการนิเทศการพยาบาลในคลินิก คุณสมบัติทั่วไป คือ มีสุขภาพแข็งแรง มีสุขภาพดี ทั้งกาย และจิต คล่องแคล่ว ว่องไว สุภาพเรียบร้อย ความเป็นผู้นำ มีอารมณ์ขัน มีคุณสมบัติทางด้านวิชาการ มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ หมั่นศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ สนใจต่อความเคลื่อนไหวทางวิชาการ มีคุณสมบัติทางด้านจิตวิทยา คือ มีความต้องการของคน ความแตกต่างของคน และเข้าใจอาการของความคับข้องใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนได้ มีความจริงใจต่อผู้อื่น รู้จิตวิทยาในการส่งเสริมให้คนทำงาน มีคุณสมบัติทางด้านเจตคติและอารมณ์ คือ ใจกว้าง ไม่ยึดมั่นแต่เฉพาะความเห็น และวิธีการของตนเอง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบในหน้าที่สูง มีความมานะพยายาม อดทน และอดกลั้น มีความสามัคคีในหมู่คณะ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการประสานงาน รู้จักปรับตัวและประนีประนอม เป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องความประพฤติ และการปฏิบัติงาน มีทักษะการนิเทศ คือ ทักษะการติดต่อสื่อสาร ทักษะในการพูด ทักษะการฟัง ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การยอมรับความเป็นบุคคล ทักษะการสร้างขวัญกำลังใจ ทักษะการสังเกต การสัมภาษณ์ การอภิปราย ร่วมอภิปราย ทักษะด้านความคิดรวบยอด เห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ชัดเจน

๓.เทคนิคในการนิเทศงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการนิเทศงาน ผู้นิเทศควรรู้เทคนิค การสร้างบรรยากาศการนิเทศ ต้องสร้างบรรยากาศไม่ให้เครียดและเป็นกันเอง เมื่อพบสิ่งผิดพลาด ผู้นิเทศไม่ควรตำหนิโดยตรง แต่ควรเสนอแนะวิธีการแก้ไข ทำตัวเป็นมิตรที่ดี เป็นพี่เลี้ยงคอยชี้แนะวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสม ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ เชื่อมโยงมาตรฐานกับการดูแลผู้ป่วย ในประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การเลือกจุดที่มีความเสี่ยงในการดูแลรักษาสูง ผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อนนำไปวางแผนการทบทวน ต้องมีความยุติธรรมมีเหตุผลที่ดี สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีทุกสถานการณ์

สรุป รูปแบบการนิเทศ คุณสมบัติ และคุณลักษณะของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะเป็นผู้นิเทศ เทคนิคในการนิเทศงาน เป็นสิ่งที่ผู้วางระบบการนิเทศต้องคำนึงถึงเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ดี นำมาซึ่งการวางแผนพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ

๖. การกิจที่ดำเนินการ

การนิเทศการพยาบาลในคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง และต้องให้ความสำคัญกับการเตรียมการนิเทศ การวางแผนการนิเทศ การกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะ ให้สอดคล้องกับปัญหาที่พบในสถานการณ์ปัจจุบัน และวัตถุประสงค์ นโยบายขององค์กร การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ รวมทั้งการติดตามประเมินผลที่เป็นลายลักษณ์อักษร และนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน ดังนี้

๖.๑ การเตรียมการนิเทศโดย จัดทำแบบนิเทศทางการพยาบาลที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการนิเทศ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม ๒๕๕๗ โดยครอบคลุม

- ด้านการบริหารการพยาบาล
- ด้านปฏิบัติการพยาบาล

๖.๒ ประชุมคณะกรรมการบริหารฝ่ายการพยาบาลเพื่อแจ้งหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยกำหนดขอบข่าย และการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและมีการกำหนดแผนการนิเทศเดือนกันยายน ๒๕๕๗

๖.๓ หัวหน้าหอผู้ป่วยนำแบบนิเทศสู่การปฏิบัติ เดือนตุลาคม ๒๕๕๗

๖.๔ หัวหน้าหอผู้ป่วยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการนิเทศมาวางแผนพัฒนาหน่วยงาน เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗

๖.๕ สรุปแผนพัฒนาในภาพรวมฝ่ายการพยาบาล เดือนธันวาคม ๒๕๕๗

๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- หัวหน้าพยาบาล เป็นประธานการประชุมมอบนโยบายเรื่องการนิเทศทางการพยาบาล
- ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล รวบรวมแผนการนิเทศในภาพรวมฝ่ายการพยาบาล
- คณะกรรมการบริหารฝ่ายการพยาบาล ประชุมวางแผนการนิเทศหอผู้ป่วย
- หัวหน้าหอผู้ป่วย นิเทศตามแบบที่กำหนดและนำผลวิเคราะห์มาวางแผนพัฒนา
- พยาบาลวิชาชีพ รับการนิเทศจากหัวหน้าหอผู้ป่วย

โดยผู้เกี่ยวข้องดำเนินงานตามปฏิทินกิจกรรมที่กำหนด

๘. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ตั้งแต่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ ตามปฏิทินกิจกรรม และมีการนิเทศอย่างต่อเนื่องในทุกไตรมาส

กิจกรรม	ก.ค. ๕๗	ส.ค. ๕๗	ก.ย. ๕๗	ต.ค. ๕๗	พ.ย. ๕๗	ธ.ค. ๕๗
๑.จัดทำแบบนิเทศทางการพยาบาล	←→	→				
๒.ประชุมแจ้งแนวทางใช้แบบนิเทศ			←→			
๓.หัวหน้าหอนำแบบนิเทศไปปฏิบัติ				←→		
๔.นำผลการนิเทศมาวิเคราะห์ วางแผนพัฒนา					←→	
๕.สรุปแผนพัฒนาในภาพรวมฝ่ายการพยาบาล						←→

๙. แนวทางการประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต

- มีแบบนิเทศทางการพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล

ระดับผลลัพธ์

- หอผู้ป่วยมีการนิเทศทางการพยาบาล คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ตัวชี้วัดด้านการพยาบาลบรรลุเป้าหมายเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐

๙.๒ วิธีการในการประเมินผล

- แจกแบบนิเทศทางการพยาบาลให้หัวหน้าหอผู้ป่วย
- นำผลการนิเทศมาพัฒนาหอผู้ป่วย
- มีการนิเทศทางการพยาบาลทุกไตรมาส

๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล คือ

- แบบนิเทศทางการพยาบาล
- แผนการพัฒนาของหอผู้ป่วยจากวิเคราะห์ผลที่ได้จากการนิเทศ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

การนิเทศทางการพยาบาล นอกจากมีระบบการนิเทศที่ดีดังกล่าวข้างต้นแล้ว ควรนำผลการนิเทศมาวิเคราะห์ นำผลมาวางแผนพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยครอบคลุมทั้งด้านบุคลากร วัสดุ/อุปกรณ์ การเงินและการบริหารจัดการ เพื่อให้การพัฒนามีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

ภาคผนวก

แบบนิเทศการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย (นิเทศติดตามการประกันคุณภาพการพยาบาล)

หน่วยงาน

ระหว่างวันที่ เดือน พ.ศ.

ด้าน	หัวข้อการนิเทศ	แหล่งข้อมูล				ผลการนิเทศ		แนวทางการนิเทศ	การแก้ไข/ ข้อเสนอแนะ
		D	O	I	S	เหมาะสม	ไม่ เหมาะสม		
การบริหาร								ดูแบบประเมินตนเอง/Service Profile	
	๑.ทิศทางการบริหารงานการ พยาบาล/หน่วยบริการชัดเจน							ดู Action plan / รายงานการประชุม สัมภาษณ์ จนท. (วิสัยทัศน์ พันธกิจได้มาอย่างไร)	
	๒. การจัดองค์กรบริหารการ พยาบาลเอื้อต่อการนำนโยบาย ไปสู่การปฏิบัติ							ดูแผนภูมิสายบังคับบัญชา,บอर्डข่าวสาร ดู Job description, แบบฟอร์มเซ็นรับเอกสาร,รายงาน การประชุม (Ward; PCT)	
	๓. กระบวนการบริหารงานเอื้อ ต่อการจัดการพยาบาลที่มี คุณภาพ							เอกสารการมอบหมายงานการติดตามผล สัมภาษณ์หัวหน้าและการบันทึกรายงานการ Update ข้อมูล	
	๔. การบริหารจัดการมุ่งเน้น การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า							แผนการเบิกจ่ายพัสดุ แผนตั้งเบิกพัสดุ สรุปผล การใช้ทรัพยากรรายปี สุ่มถาม จนท.(การใช้ ทรัพยากร)	
	๕. ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อ การจัดการมีความสมบูรณ์ เพียงพอแก่การตัดสินใจของ ผู้บริหาร							ตัวชี้วัดของหน่วยงานสอดคล้องกับกลุ่มการฯ และรพ. เอกสารการมอบหมายผู้รับผิดชอบ ดูเอกสารการจัดเก็บข้อมูล การนำตัวชี้วัดที่มีปัญหามาพัฒนางาน	
	ทีมพยาบาลและการพัฒนา ศักยภาพเจ้าหน้าที่								
	๖. ทีมพยาบาลมีความ พร้อมในการให้บริการพยาบาล ที่มีคุณภาพ							ดู assignment งานแต่ละวัน คู่มือการ ปฐมนิเทศคู่มือระบบพยาบาลที่เลี้ยง สัมภาษณ์ ดูคู่มือ competency ของหน่วยงานดูผลการ ประเมินสมรรถนะของบุคลากร	
	๗. อัตรากำลังทางการพยาบาล เพียงพอต่อการให้บริการ พยาบาลที่มีคุณภาพ							มีเกณฑ์การจำแนกประเภทการจัดตารางเวร assignment การวิเคราะห์ภาระงานแผนการ เรียกอัตรากำลังสำรอง แผนอุบัติเหตุหมู่	

ด้าน	หัวข้อการนิเทศ	แหล่งข้อมูล				ผลการนิเทศ		แนวทางการนิเทศ	การแก้ไข/ ข้อเสนอแนะ
		D	O	I	S	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม		
	๘. บุคลากรทางการพยาบาล ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง							แผนพัฒนาบุคลากร ผล การประเมินสมรรถนะของบุคลากรดู การนำผลการประเมิน มาใช้ ประโยชน์	
	๙. การส่งเสริมบรรยากาศการ เรียนรู้ภายในหน่วยงาน							ดูแหล่งความรู้ ตำรา เอกสารการ Conference; ผลงานวิจัย; นวัตกรรม การมีส่วนร่วมของ จนท. ในการประเมินผล การ ดำเนินงานบันทึกการเสนอผลการ ประชุมวิชาการ	
การบริการพยาบาล									
	๑๐. คู่มือปฏิบัติงานและ มาตรฐานวิธีปฏิบัติเพื่อเป็น แนวทางการปฏิบัติใน หน่วยงานมีความเข้าใจเนื้อหา คู่มือและมาตรฐานวิธีปฏิบัติที่ สำคัญและมีการนำไปใช้อย่าง สม่ำเสมอ							คู่มือปฏิบัติในหน่วยงาน (WI)Chart ผู้ป่วยและบันทึกที่เกี่ยวข้องกับคู่มือ ที่สำคัญรายงานการทบทวนเนื้อหา คู่มือ/มาตรฐานวิธีปฏิบัติ	
	๑๑. การนำกระบวนการ พยาบาลมาใช้ในทางปฏิบัติ							ดูการเขียนบันทึกทางการพยาบาล ใน Chart รายงานการตรวจสอบ คุณภาพการบันทึก	
	๑๒. การประเมินปัญหา/ความ ต้องการของผู้ป่วยอย่างถูกต้อง							ดูการเขียนบันทึกทางการพยาบาล ใน Chart สอบถามผู้ป่วย/ญาติ	
	๑๓. การวินิจฉัยปัญหา / ความ ต้องการของผู้ป่วยอย่างถูกต้อง ครบถ้วน							ดูการเขียนบันทึกทางการพยาบาล ใน Chart สอบถามผู้ป่วยญาติ	
	๑๔. การกำหนด/วางแผนการ พยาบาลที่สามารถตอบสนอง ความต้องการและแก้ไขปัญหา ของผู้รับบริการได้ครอบคลุม							คู่มือปฏิบัติแบบบันทึกทางการ พยาบาล	

ด้าน	หัวข้อการนิเทศ	แหล่งข้อมูล				ผลการนิเทศ		แนวทางการนิเทศ	การแก้ไข/ ข้อเสนอแนะ
		D	O	I	S	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม		
	๑๕. การป้องกัน ภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการตลอดเวลาที่รับ บริการ							มาตรการ/แนวทางปฏิบัติในการ ป้องกันภาวะแทรกซ้อน	
	๑๖. การดูแลความปลอดภัย แก่ผู้ป่วยตลอดเวลาที่รับการ รักษาในโรงพยาบาล							การสัมภาษณ์ผู้สังเกตการ ปฏิบัติการพยาบาลผู้การติดป้าย ชื่อมือผู้ป่วย	
	๑๗. การปฏิบัติการ รักษาพยาบาลที่มั่นใจว่า ปลอดภัย							การสัมภาษณ์ผู้สังเกตการ ปฏิบัติการพยาบาลรายงาน อุบัติการณ์	
	๑๘. การปฏิบัติเพื่อป้องกัน และควบคุมการติดเชื้อใน โรงพยาบาล							เอกสาร IC, สังเกตการณ์ล้างมือ ,แยกขยะสังเกตการณ์ปฏิบัติตาม หลัก Standard Precaution	
	๑๙. การฟื้นฟูสภาพและ ส่งเสริมความสามารถในการ ดูแลตนเองของผู้ป่วยเพื่อ เตรียมพร้อมก่อนจำหน่าย							D/C plan, Nurse note การ สัมภาษณ์ผู้ป่วย/ญาติ	
	๒๐. การส่งต่อและการดูแล ต่อเนื่องภายหลังจำหน่าย							D/C plan, Nurse note	
	๒๑. การพิทักษ์สิทธิผู้มารับ บริการตลอดระยะเวลาที่ ให้บริการ							แบบประเมินความพึงพอใจข้อ ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ การให้ข้อมูลสัมภาษณ์ผู้รับบริการ	
	๒๒. การทำงานเป็นทีม/ทีม พัฒนาคุณภาพต่างๆ/ทีมสห สาขาวิชาชีพในการจัดการ บริการ							รายงาน PCT , ตัวชี้วัดการเข้าร่วม ในเหตุการณ์ที่สำคัญ, ระบบการ Consult, บันทึกทางการแพทย์พยาบาล	

D= document O= observation I= interview S=sample