





ชื่อเรื่อง : สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย คืออีกหนึ่งหัวใจการบริการ

กลุ่มงาน หอผู้ป่วยฝ้ายคำ

คำสำคัญ สิ่งแวดล้อม, การบริการ

บริบท ปัญหาและสาเหตุ หอผู้ป่วยฝ้ายคำ ให้บริการผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย โรคกลุ่มอารมณ์ เป็นหลัก รวมถึงผู้ป่วยโรคจิตเภท ผู้ป่วยโรคจิตเวชจากสารเสพติดตามกระบวนการดูแลผู้ป่วย (Patient Care Process) ตั้งแต่การเข้าถึงและเข้ารับบริการ ถึงการดูแลต่อเนื่อง และจากการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ป่วยที่ได้นอนในโรงพยาบาลส่วนมากจะไม่ยอมรับการเจ็บป่วยของตนเอง รู้สึกกลัว มีความวิตกกังวล มีความเครียด ส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติไม่อยากอยู่รักษา ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงทางคลินิก นำไปสู่การเกิดอุบัติการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆ ตามมา ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหอผู้ป่วยหรือภาพลักษณ์ในระบบบริการของโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติหรือผู้ดูแลเกิดความ ไม่พึงพอใจ ไม่อยากให้อยู่รักษา ปฏิเสธการรักษา เสี่ยงต่อการฟ้องร้อง ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่ได้รับการรักษาอาการทางจิต มีผลกระทบอาจทำให้เกิดอันตรายทั้งต่อตัวผู้ป่วย สิ่งแวดล้อม ครอบครัว และชุมชนได้ สภาพแวดล้อมภายในหอผู้ป่วยเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการอยากอยู่รักษาทั้งของผู้ป่วย ญาติหรือผู้ดูแลหากผู้ป่วยหรือญาติเห็นสภาพแวดล้อมที่สวยงาม สบายหูสบายตา รู้สึกสดชื่น เกิดความประทับใจย่อมส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจและประทับใจ ลดความเครียด ลดความวิตกกังวล ไม่เกิดอุบัติการณ์ทั้งที่เกิดจากปัญหาระบบการดูแลผู้ป่วย (Care Delivery Problem: CDP) และปัญหาระบบการบริการ (Service Delivery Problem: SDP)

การจัดสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยถือว่าเป็นวิธีการบำบัดทางด้านจิตสังคมอย่างหนึ่ง การบำบัดด้วยสิ่งแวดล้อม (Milieu Therapy) เป็นการจัดสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับผู้ป่วย และถือว่าเป็นกระบวนการหนึ่งของการดูแลผู้ป่วยด้วยเช่นกัน สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้ป่วยที่มีปัญหาความเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย ผู้ป่วยจิตเภท และโรคจิตเวชจากสารเสพติด คือ ให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ปลอดภัย และส่งเสริมให้ผู้ป่วยเกิดการเรียนรู้ในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อกลับไปใช้ชีวิตอยู่ในสังคมเดิมได้ โดยมีกรอบแนวคิดสภาพแวดล้อมของหอผู้ป่วยควรมีลักษณะคล้ายบ้าน เงียบ สงบ ร่มรื่น น่าอยู่ สะดวกสบาย มีสภาพบรรยากาศภายในหอผู้ป่วยมีความอบอุ่นเป็นมิตร และที่สำคัญคือมีความปลอดภัย โดยอาศัยหลักของการเรียนรู้ (Learning theory) และพฤติกรรมบำบัด (Behavior therapy) โดยเชื่อว่ามนุษย์ที่สามารถเรียนรู้และมีความพยายามที่จะปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ ถ้าจัดสิ่งแวดล้อมให้ดีก็จะโน้มน้าวให้พฤติกรรมมนุษย์เป็นไปในทางที่ดี ถ้าทำสถานที่และบรรยากาศให้น่าอยู่ มีกิจกรรมให้ผู้ป่วยอยากเข้าร่วมกลุ่ม มีการกระตุ้นให้แสดงออก เกิดความภาคภูมิใจภายใต้บรรยากาศที่ดี ทำให้ผู้ป่วยได้รับการเรียนรู้มีแบบอย่างที่ดี จูงใจให้เลียนแบบ ทำให้ความคิด อารมณ์ การรับรู้ และพฤติกรรมของผู้ป่วยดีขึ้นสามารถนำประสบการณ์ที่ดีจากระบบบริการของหอผู้ป่วยนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันร่วมมือในแผนการรักษา ป้องกันหรือยืดระยะเวลาการกำเริบซ้ำของโรค และสามารถกลับไปใช้ชีวิตอยู่ในครอบครัวได้ตามศักยภาพของตน

ดังนั้นในบทบาทของพยาบาลจิตเวชที่ใกล้ชิดและมีหน้าที่ดูแลผู้ป่วยตลอด 24ชั่วโมง และได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดสิ่งแวดล้อมให้มีบรรยากาศที่ดีและปลอดภัย ซึ่งการบำบัดรักษาด้วยสิ่งแวดล้อมเป็นการบำบัดทางจิตสังคมอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญควบคู่ไปกับการรักษาด้วยจิตสังคมอื่นๆ และควบคู่กับการบำบัดรักษาด้วยยาต้านอาการทางจิต โดยมีเป้าหมายเพื่อให้หอผู้ป่วยมีสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ป่วย ญาติหรือผู้ดูแลเกิดความประทับใจเกิดความพึงพอใจในระบบการดูแลและระบบการบริการ และร่วมมือในแผนการรักษา ผู้ป่วยปลอดภัย อาการทางจิตทุเลา หาย ป้องกันการเกิดความเสี่ยงที่เกิดจากปัญหาระบบการดูแลผู้ป่วย (Care Delivery Problem: CDP) และปัญหาระบบการบริการ (Service Delivery Problem: SDP)

เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ร้อยละ 95 ของผู้ป่วยจิตเวชที่เข้ามารับการรักษาในหอผู้ป่วยฝ้ายคำ มีความพึงพอใจในโครงการการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง “สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย คืออีกหนึ่งหัวใจการบริการ (ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ 2567 เป็นต้นไป)

2. ร้อยละ 95 ของญาติหรือผู้ดูแลผู้ป่วยจิตเวชเข้ามารับการรักษาในหอผู้ป่วยฝ้ายคำ มีความพึงพอใจในโครงการการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง “สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย คืออีกหนึ่งหัวใจการบริการ (ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ 2567 เป็นต้นไป)

3. เกิดการพัฒนาสภาพแวดล้อมทั้งรอบและในหอผู้ป่วยฝ้ายคำเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เป็นหอผู้ป่วยที่มีการจัดจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อการบำบัด (Milieu Therapy)

กิจกรรมการพัฒนา/วิธีการปรับปรุงแก้ไข กิจกรรมการพัฒนาทีมผู้พัฒนาได้ดำเนินการตามขั้นตอนการพัฒนา โดยใช้กรอบการพัฒนาและปรับปรุงงานตามกระบวนการพัฒนาคุณภาพ 4 ขั้นตอน คือ พีดีซีเอ (PDCA: Deming cycle) ดังนี้ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) การดำเนินการ/แก้ไขปรับปรุง (Act)

ผลการดำเนินงาน มีการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมของผู้ป่วย ญาติหรือผู้ดูแล และเจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วย ในการปรับปรุงพัฒนาสภาพแวดล้อม และจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วย ญาติหรือผู้ดูแล และเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วย ด้วยวิธีการพูดคุยและการสอบถาม พบว่า ทั้งผู้ป่วย ญาติผู้ดูแล และเจ้าหน้าที่ รวมถึงนักศึกษาพยาบาลจากสถาบันต่างๆ ที่มาฝึกปฏิบัติงาน บอกว่าสภาพแวดล้อมในหอผู้ป่วยมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น



บทเรียนที่ได้รับ การปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งแวดล้อมในหอผู้ป่วยสามารถเยียวยาจิตใจทั้งผู้ให้บริการ โดยการเริ่มต้นจากสิ่งเล็กๆ อย่างต่อเนื่องสามารถเปลี่ยนแปลงไปสู่ผลลัพธ์ที่ยิ่งใหญ่ได้ รอยยิ้มจากบุคลากร ผู้ป่วย ญาติหรือผู้ดูแล นักศึกษาพยาบาลได้เพลิดเพลินกับความสวยงามที่แต่ก่อนไม่เคยมี เจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยได้แนวคิดในการพัฒนาต่อยอด สิ่งแวดล้อมเพื่อการบำบัด นำทฤษฎีหรือหลักฐานทางวิชาการสู่การปฏิบัติเพื่อปรับปรุงพัฒนาในกระบวนการดูแลผู้ป่วย เพื่อป้องกันการเกิดความเสี่ยงที่เกิดจากปัญหาระบบการดูแลผู้ป่วย (Care Delivery Problem: CDP) และปัญหาระบบการบริการ (Service Delivery Problem: SDP)