# การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)

**1. การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง(CQI) เรื่อง เรื่อง การลดอุบัติการณ์เจ้าหน้าที่ได้รับบาดเจ็บจากผู้ป่วยพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง**

**2. ชื่อเจ้าของผลงาน/หน่วยงาน** กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

**3. ความเป็นมา/เหตุผลของการพัฒนา/สาเหตุของปัญหา**

การเจ็บป่วยทางด้านจิตใจเป็นการเจ็บป่วยที่มักเป็นเรื้อรังและไม่หายขาด ผู้ป่วยมักมีอาการกำเริบซ้ำได้บ่อย บางคนมีอาการทางจิตรุนแรง มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการได้รับอันตรายต่อตนเองและบุคคลอื่น เกินกว่าความสามารถของญาติที่จะให้การดูแลอยู่ที่บ้านได้ แพทย์จึงมีความจำเป็นต้องรับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วย ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อมปลอดภัย ในขณะที่แพทย์มีคำสั่งรับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล ผู้ป่วยจิตเวชมักจะไม่ยอมรับการเจ็บป่วย ปฏิเสธการรักษา และมีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง โดยแสดงออกมาทางคำพูด ทางร่างกาย หรือทั้งสองอย่าง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยเอง ผู้อื่น และ/หรือสิ่งของ ประกอบด้วย พฤติกรรมรุนแรงทางคำพูด พฤติกรรมรุนแรงต่อร่างกายตนเอง พฤติกรรมรุนแรงต่อร่างกายผู้อื่น และหรือพฤติกรรมรุนแรงด้านการทำลายสิ่งของ (เบญจมาพร บัวหลวง, 2548)

การจำกัดพฤติกรรมเป็นวิธีการหนึ่งที่จำเป็นในการควบคุมพฤติกรรมรุนแรงของผู้ป่วย ซึ่งมีภาวะฉุกเฉินทางจิตเวช มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันตัวผู้ป่วย ผู้อื่น ไม่ให้ได้รับอันตรายและป้องกันสิ่งแวดล้อมไม่ให้เกิดความเสียหาย ซึ่งจะพิจารณาใช้เมื่อให้การพยาบาลอย่างอื่นแล้วไม่ได้ผล งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ในปีงบประมาณ 2554 พบว่า มีผู้ป่วยจิตเวชฉุกเฉินมารับบริการในเวลาราชการจำนวน 856 ราย และพบว่าเจ้าหน้าที่งานจิตเวชฉุกเฉินได้รับบาดเจ็บจากการควบคุมผู้ป่วยพฤติกรรมก้าวร้าว ในเดือนตุลาคม 2553 – กันยายน 2554 จำนวน 4 ราย (อุบัติการณ์ ระดับ 2 จำนวน 1 ราย ระดับ 3 จำนวน 2 ราย และระดับ 4 จำนวน 1 ราย)

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าอุบัติการณ์ดังกล่าว ยังคงเกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อลดอุบัติการณ์เจ้าหน้าที่ได้รับบาดเจ็บจากการดูแลผู้ป่วยจิตเวชที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกได้ตระหนักถึงปัญหาจึงร่วมกันวิเคราะห์ วางแผน และพัฒนาคุณภาพงานบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการบริหารความเสี่ยงในหน่วยงาน ให้ผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ และสิ่งแวดล้อมปลอดภัย

**4. วัตถุประสงค์/เป้าหมายของการพัฒนา**

- เพื่อลดอุบัติการณ์เจ้าหน้าที่ได้รับบาดเจ็บจากการดูแลผู้ป่วยจิตเวชที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง

**5. กระบวนการ/สรุปเนื้อหาของการพัฒนา**

**การวิเคราะห์ RCA**

จากการทบทวนด้านระบบงานในหน่วยงาน พบปัจจัยสาเหตุของการเกิดอุบัติการณ์เจ้าหน้าที่ได้รับบาดเจ็บจากการดูแลผู้ป่วยจิตเวชที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง ในแต่ละครั้ง สามารถรวบรวมและจำแนกได้แต่ละด้านได้ดังนี้

**ด้านผู้ป่วย**

โดยมักจะพบในผู้ป่วยที่มีลักษณะดังนี้

1. ผู้ป่วยมีพฤติกรรมก้าวร้าว ไม่ยอมรับการเจ็บป่วย ไม่ต้องการ/ไม่ร่วมมือรักษา

2. ผู้ป่วยมีอาการระแวงกลัวถูกทำร้าย กลัวถูกฆ่า มีหูแว่วภาพหลอน
3. ผู้ป่วยชายที่รูปร่างสูงใหญ่ มีพละกำลังมาก
4. ผู้ป่วยหญิงที่มือเล็ก เมื่อผูกมัด แล้วดิ้นไปมา ทำให้ห่วงหลุดออกจากมือได้
5. ญาติไม่ยินยอมที่จะให้เจ้าหน้าที่ควบคุมพฤติกรรมผู้ป่วย
6. ญาติมาหลายคน บางคนไม่ได้รับข้อมูลความจำเป็นในการผูกมัด จึงแก้มัดให้ผู้ป่วยโดยไม่แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ
7. ญาติร้องขอให้ผูกมัด อนุญาตให้ควบคุมได้ ขณะ จนท.ควบคุมพฤตติกรรมญาติเปลี่ยนใจขัดขวางการควบคุมโดยกะทันหัน
8. ผู้ป่วยพกอาวุธและญาติไม่ได้แจ้งให้ จนท.ทราบ

**ด้านบุคลากร**

1. มีเจ้าหน้าที่ใหม่มาปฏิบัติงาน ยังไม่ผ่านการฝึกอบรมด้านการดูแล/การจำกัดพฤติกรรมผู้ป่วยที่มีพฤติกรรม ทำให้ขาดทักษะด้านการดูแลผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง
2. เจ้าหน้าที่แผนกอื่น(ไม่ผ่านการฝึกอบรมด้านการดูแลเข้าควบคุมผู้ป่วยที่มีพฤติกรรม) ได้พบเห็นผู้ป่วยจะหลบหนีจึงเข้าช่วยควบคุมพฤติกรรมให้
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดฟอร์ม คือ เสื้อสีขาวแขนสั้น กางเกงขายาวสีดำ มีโอกาสที่แขนของเจ้าหน้าที่ถูกกัด/หยิก/ข่วนจากผู้ป่วยได้ง่าย
4. อัตรากำลังไม่เพียงพอในช่วงสับเปลี่ยนรับประทานอาหารและส่งผู้ป่วยเข้าตึก
5. มีเหตุก้าวร้าวฉุกเฉินต้องได้รับการควบคุมเร่งด่วน โดยทีมยังไม่พร้อม
6. ไม่ได้ตรวจอาวุธผู้ป่วยทุกราย

**ด้านสิ่งแวดล้อม**

1. สถานที่ห้องจิตเวชฉุกเฉินค่อนข้างแคบ มีบริเวณจำกัด
2. บริเวณห้องจิตเวชฉุกเฉินอยู่ใกล้ประตูทางออกของโรงพยาบาล ผู้ป่วยก้าวร้าวที่ปฏิเสธการเจ็บป่วยพยายามหลบหนีได้ง่าย เมื่อทีมฯออกติดตามจึงได้รับบาดเจ็บจากการที่ผู้ป่วยไม่ร่วมมือ

ด้านอื่นๆ

1. ผู้ป่วยก้าวร้าว Admit พร้อมกันหลายคน ทำให้ดูแลไม่ทั่วถึง
2. เตียงและเก้าอี้ควบคุมพฤติกรรมไม่เพียงพอ
3. เชือกผูกมัดไม่เพียงพอ

**การดำเนินการ (PDCA)**

**ขั้นเตรียมการ**

1. ศึกษาปัญหาในหน่วยงาน/รวบรวมอุบัติการณ์
2. ประชุมปรึกษาในทีมการพยาบาลงานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก เพื่อหาแนวทางปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงเจ้าหน้าที่ได้รับบาดเจ็บจากการดูแลผู้ป่วยจิตเวชที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง เพื่อลดลดอุบัติการณ์ในหน่วยงาน

3. ศึกษาจากแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง ในคู่มือการบริการสุขภาพจิตและจิตเวช กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ (SNU-012)

**ขั้นดำเนินการ**

1. วางแผน/เตรียมปฏิบัติ โดยจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น การประเมินผู้ป่วยพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงตามแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง ระฆังสำหรับสื่อสารให้ทีมช่วยเหลือในกรณีผู้ป่วยมีพฤติกรรมก้าวร้าว

2. นำไปปฏิบัติกับกลุ่มเป้าหมาย โดยนำวิธีการขั้นตอนที่จะใช้ในการแก้ปัญหาไปทดลองแก้ปัญหาจริงๆ กับกลุ่มสถานการณ์ตัวอย่าง

3. ประเมินผลการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้ โดยการประชุมประเมินผลในทีมการพยาบาลผู้ป่วยนอก วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

**6. การนำหลักฐานทางวิชาการมาประกอบการพัฒนา**

**พฤติกรรมรุนแรง (Violence behavior)** หมายถึง ผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมแสดงออกถึงการไม่สามารถควบคุมตนเองได้ โดยแสดงออกมาทางคำพูด ทางร่างกาย หรือทั้งสองอย่าง และส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยเอง ผู้อื่น และ/หรือสิ่งของ ประกอบด้วย พฤติกรรมรุนแรงทางคำพูด พฤติกรรมรุนแรงต่อร่างกายตนเอง พฤติกรรมรุนแรงต่อร่างกายผู้อื่น และหรือพฤติกรรมรุนแรงด้านการทำลายสิ่งของ (เบญจมาพร บัวหลวง, 2548)

**การประเมินความรุนแรง**

ประกอบด้วย ความก้าวร้าวทางคำพูด ก้าวร้าวทางกายต่อวัตถุสิ่งของ ก้าวร้าวทางกายต่อตนเอง ก้าวร้าวทางกายต่อผู้อื่น

**ระดับของความรุนแรง (Level of Violent)**

เพื่อให้สะดวกในทางปฏิบัติ จึงได้แบ่งระดับความรุนแรงของความก้าวร้าว โดยใช้เกณฑ์ของ Thai HoNOS (กรมสุขภาพจิต, 2550) ในทางปฏิบัติดังนี้

ระดับ 0 = สงบ ไม่มีปัญหาประเภทนี้อยู่ในช่วงของการประเมิน

ระดับ 1 = อารมณ์หงุดหงิด กระสับกระส่าย เริ่มส่งเสียงดัง ทะเลาะกับคนอื่น แต่ไม่จำเป็นต้องทำอะไร

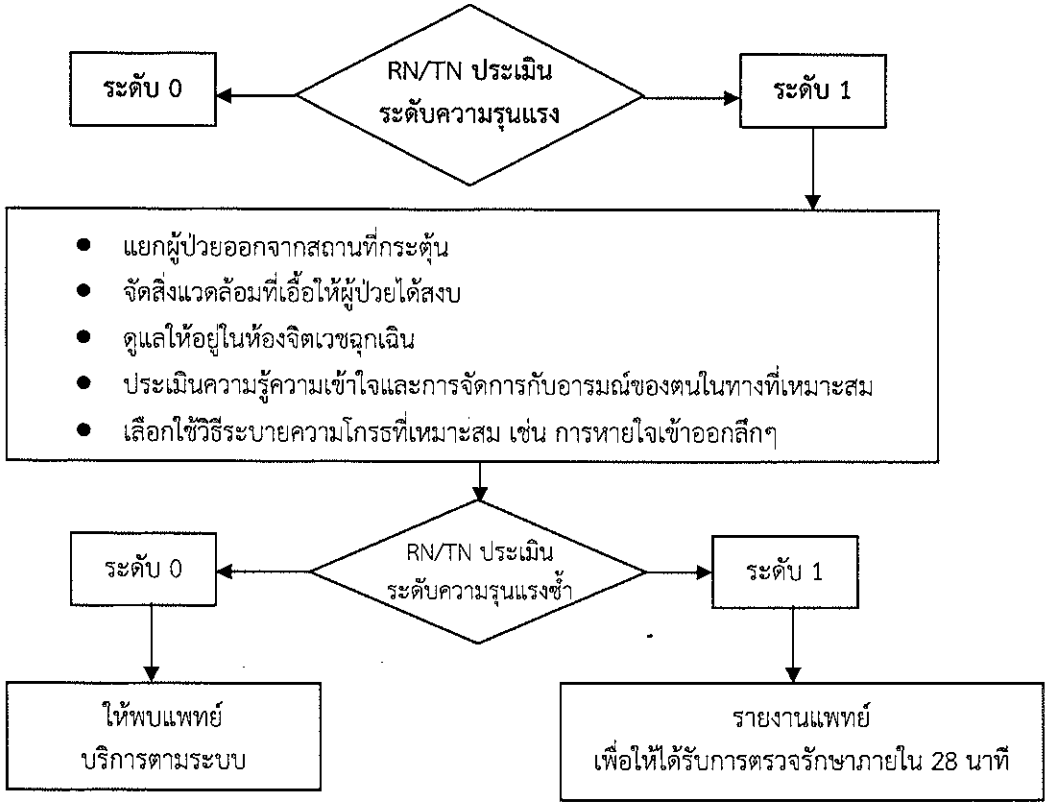
ระดับ 2 = มีท่าทีก้าวร้าวเป็นบางครั้ง กดดันหรือตามตื้อรบกวนผู้อื่น ข่มขู่หรือแสดงความก้าวร้าว ทางวาจา ทำลายข้าวของบ้าง (เช่น ขว้างปาถ้วยแก้ว กระจกหน้าต่าง ) มีพฤติกรรมที่มากเกินควรอย่างเห็นได้ชัด หรือวุ่นวายอยู่ไม่สงบ

ระดับ 3 = มีพฤติกรรมทำร้ายตนเอง ผู้อื่น สัตว์ ทรัพย์สิน(แต่ยังไม่ถึง 4 คะแนน) ท่าทางคุกคาม มีพฤติกรรมที่มากเกินควรอย่างรุนแรงหรือทำลายข้าวของ

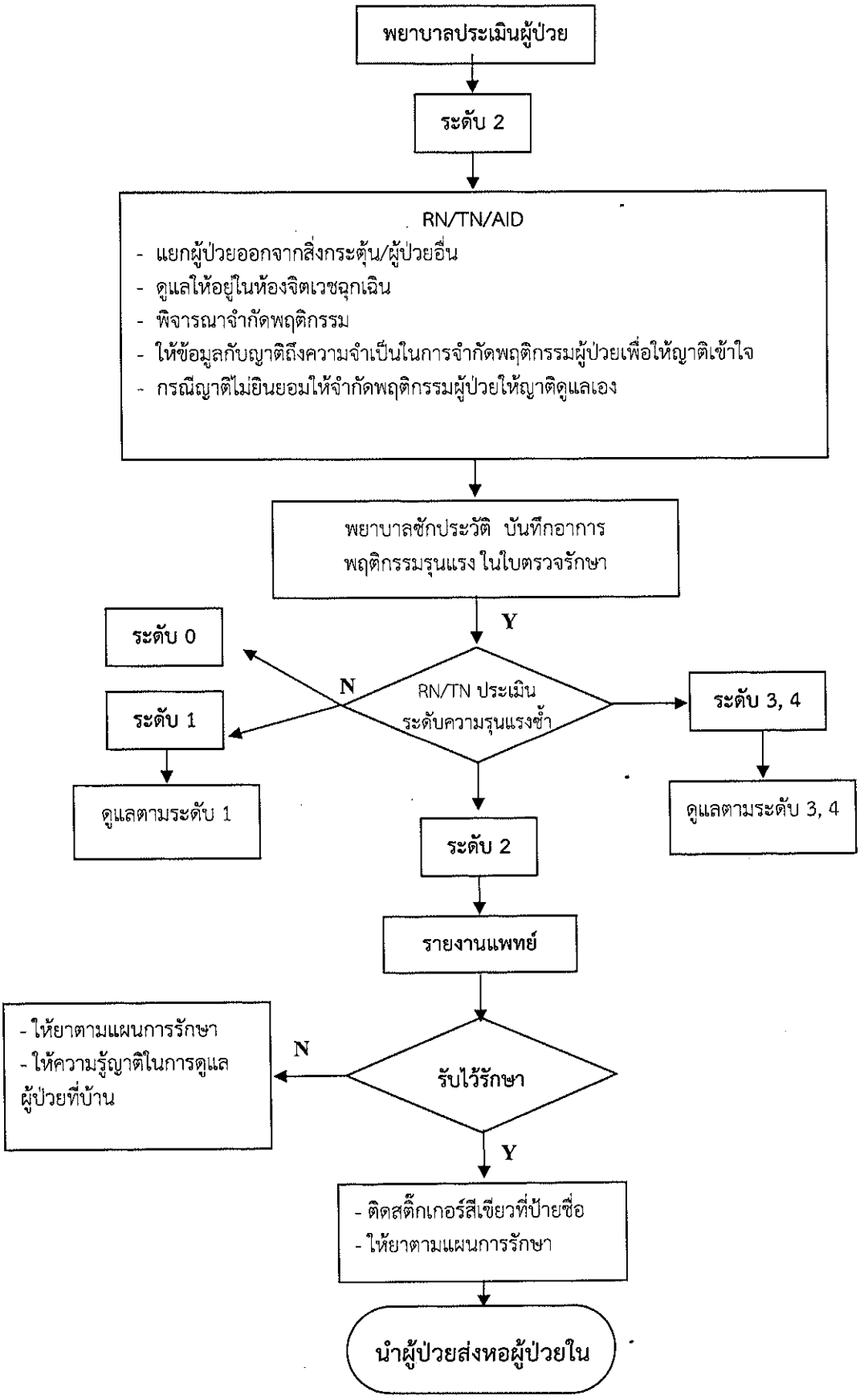
ระดับ 4 = มีการทำร้ายตนเอง ผู้อื่น สัตว์ ทรัพย์สิน อย่างรุนแรงอย่างน้อยหนึ่งครั้ง ทำลายข้าวของ(เช่นวางเพลิง) ข่มขู่คุกคามอย่างรุนแรงหรือ มีพฤติกรรมลามก หรือน่ารังเกียจ

## การประเมินและการดูแลผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมรุนแรง ณ ตึกผู้ป่วยนอก

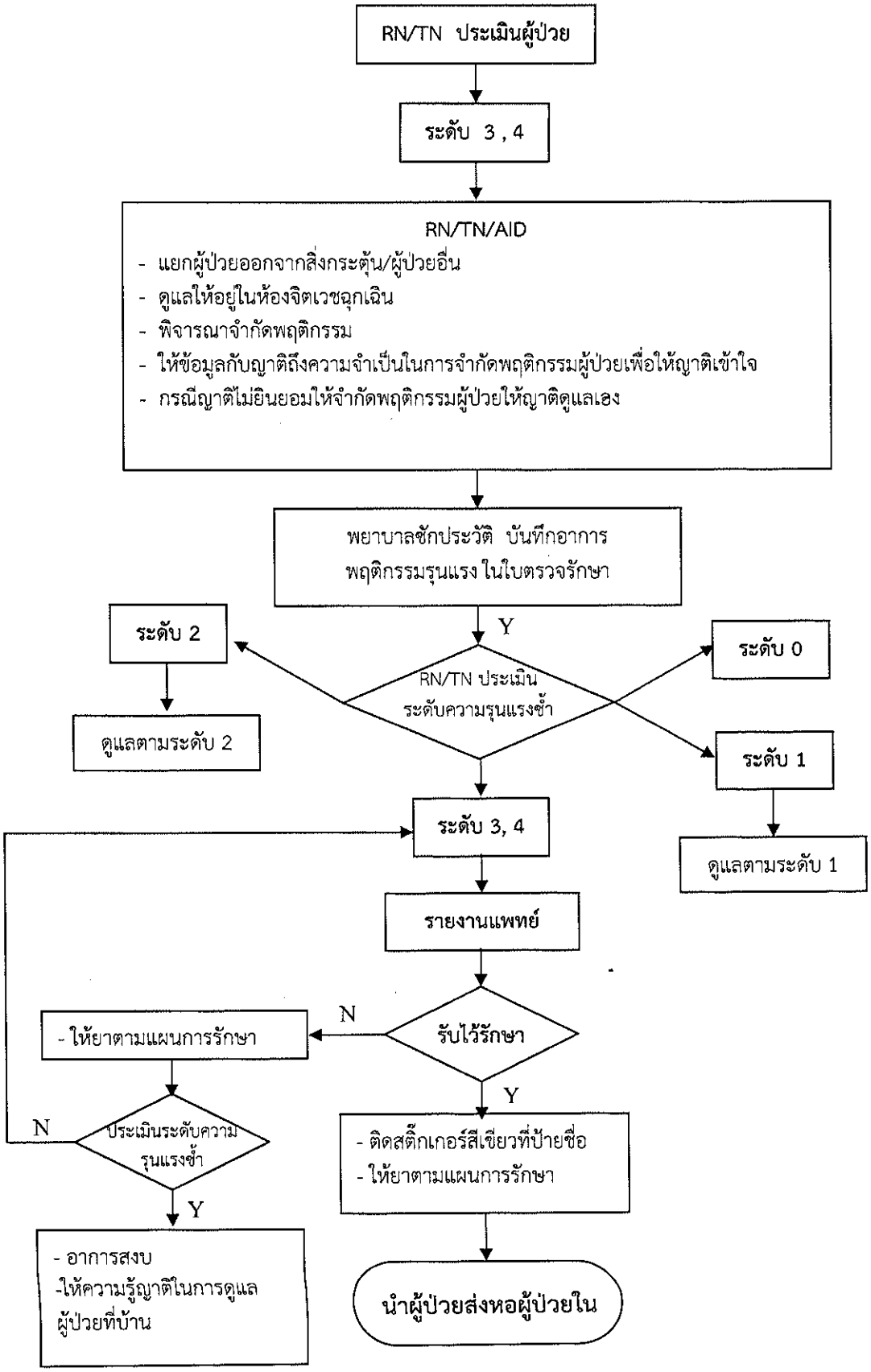
## ผู้ป่วยมีพฤติกรรมรุนแรงระดับ 1



## ผู้ป่วยมีพฤติกรรมรุนแรงระดับ 2



# ผู้ป่วยมีพฤติกรรมรุนแรงระดับ 3, 4



**7. ตัวชี้วัดในการพัฒนาพร้อมทั้งผลลัพธ์ที่ได้ มีดังนี้**

1. หลังดำเนินการ พบว่า ตัวชี้วัดจำนวนเจ้าหน้าที่ได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน เป้าหมาย จำนวน 0 ราย ผลการปฏิบัติ ในปีงบประมาณ 2555 ในช่วง 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2554 - มีนาคม 2555) มีจำนวน 0 ราย

2. มีแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมรุนแรง ตึกผู้ป่วยนอก

3. การใช้สัญญาณเสียงระฆังในการสื่อสารให้ทีมทราบเพื่อขอความร่วมมือได้ผลดีสามารถสื่อสารให้ทีมได้ยินชัดเจนและมาช่วยเหลือได้ทันที

4. มีการตรวจอาวุธผู้ป่วยทุกรายก่อนรับไว้รักษาพร้อมสื่อสารโดยใบตรวจเช็คกำกับ

**8. แผนการพัฒนา**

มีการทบทวนแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมรุนแรง ตึกผู้ป่วยนอก และทุกครั้งที่พบปัญหาในการปฏิบัติงาน