R 2 R

1.ชื่อผลงาน: การลดอุบัติการณ์การบาดเจ็บจากผู้ป่วยพฤติกรรมก้าวร้าว

2.ชื่อสมาชิกทีม : ทีมการพยาบาลตึกฝ้ายคำ

3.ความสำคัญของปัญหา

การเจ็บป่วยทางด้านจิตใจเป็นการเจ็บป่วยที่มักเป็นเรื้อรังและไม่หายขาด ผู้ป่วยมักมีอาการกำเริบซ้ำได้บ่อย บางคนมีอาการทางจิตรุนแรง มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการได้รับอันตรายต่อตนเองและบุคคลอื่น เกินกว่าความสามารถของญาติที่จะให้การดูแลอยู่ที่บ้านได้ แพทย์จึงมีความจำเป็นต้องรับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วย ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อมปลอดภัย ในขณะที่แพทย์มีคำสั่งรับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล ผู้ป่วยจิตเวชมักจะไม่ยอมรับการเจ็บป่วย ปฏิเสธการรักษา และมีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง โดยแสดงออกมาทางคำพูด ทางร่างกาย หรือทั้งสองอย่าง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยเอง ผู้อื่น และ/หรือ สิ่งของ ประกอบด้วย พฤติกรรมรุนแรงทางคำพูด พฤติกรรมรุนแรงต่อร่างกายตนเอง พฤติกรรมรุนแรงต่อร่างกายผู้อื่น และหรือ พฤติกรรมรุนแรงด้านการทำลายสิ่งของ (เบญจมาพร บัวหลวง, 2548) ตึกฝ้ายคำ มีหน้าที่รับผู้ป่วยจิตเวชชายที่มีความเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายไว้บำบัดรักษาและผู้ป่วยจิตเวชอื่นๆ ซึ่งในกลุ่มผู้ป่วยนี้จะมีผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวเกิดขึ้นได้ขณะอยู่รักษา เนื่องจากหลายสาเหตุ จากการทบทวนด้านระบบงานในหน่วยงาน พบปัจจัยสาเหตุของการเกิดอุบัติการณ์การได้รับบาดเจ็บจากผู้ป่วยพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง สามารถรวบรวมและจำแนกได้แต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านผู้ป่วย

1. ผู้ป่วยมีพฤติกรรมก้าวร้าว ปฏิเสธการเจ็บป่วย ไม่ร่วมมือในการรักษา
2. ผู้ป่วยมีพฤติกรรมหวาดระแวง และมีอาการประสาทหลอน เช่นมีหูแว่ว ภาพหลอน
3. ผู้ป่วยที่มีอารมณ์หุนหันพลันแล่น มีพฤติกรรมชอบช่วยเหลือผู้อื่น (manipulate)
4. ผู้ป่วยรูปร่างสูงใหญ่

ด้านบุคลากร

1. มีเจ้าหน้าที่ใหม่มาปฏิบัติงาน ยังไม่ผ่านการฝึกอบรมด้านการดูแล/การจำกัดพฤติกรรมผู้ป่วยที่มีพฤติกรรม ทำ ให้ขาดทักษะด้านการดูแลผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง
2. อัตรากำลังไม่เพียงพอในช่วงสับเปลี่ยนรับประทานอาหาร
3. ประเมินอาการผู้ป่วยไม่ครอบคลุม ไม่มีการสื่อสารให้ทีมการพยาบาลทราบ
4. ขาดการสื่อสารระหว่างผู้ช่วยเหลือคนไข้กับพยาบาล เมื่อพบว่าผู้ป่วยมีอาการและสัญญาณเตือนด้วยวาจาและพฤติกรรมการแสดงออกถึงพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง เพื่อประเมินและบริหารความเสี่ยงตามระดับความรุนแรง ตามแนวปฏิบัติที่กำหนด (SNU 012)

ด้านสิ่งแวดล้อม

สถานที่ ห้องแยกจำกัดพฤติกรรม ค่อนข้างแคบ

จากผลการดำเนินงานใน 6 เดือนแรกปีงบประมาณ 2558 (ตุลาคม 2557 - มีนาคม 2558) พบว่าตึกฝ้ายคำ เกิดอุบัติการณ์ระดับE,F ซึ่งหมายถึงผู้ป่วยมีพฤติกรรมก้าวร้าวและทำร้ายผู้อื่น มีบาดแผลจำนวน 5 ราย (ตัวชี้วัดผู้ป่วยทำร้ายผู้อื่น/ถูกทำร้าย (ความรุนแรงระดับ E,F) เป้าหมายไม่เกินร้อยละ 3)

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าอุบัติการณ์ดังกล่าวยังคงเกิดขึ้นในหน่วยงาน ถึงแม้ว่าจะมีคู่มือในการปฏิบัติงาน(SNU -012) ตึกฝ้ายคำได้ตระหนักถึงปัญหาจึงร่วมกันวิเคราะห์ วางแผนร่วมกับกลุ่มการพยาบาล เพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่องร่วมกับการบริหารความเสี่ยงในหน่วยงาน ให้ผู้รับบริการ บุคลากร และสิ่งแวดล้อมปลอดภัย

4. วัตถุประสงค์ 3.1 เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการและบุคลากรตลอดจนทรัพย์สินโรงพยาบาล
3.2 เพื่อพัฒนาการบริการด้านการพยาบาลผู้ป่วยจิตเวชที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง

5. วิธีการดำเนินการ

การดำเนินการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือน เมษายน 2558 – สิงหาคม 2558

เป็นการศึกษา กลุ่มเดียววัดผลก่อนและหลังการบำบัด กลุ่มเป้าหมาย ผู้ป่วยที่มีพฤติกรรม/ประวัติก้าวร้าว รบกวนผู้อื่น วุ่นวาย คะแนน HoNOS มากกว่า 2 ซึ่งให้การดูแลที่ตึกฝ้ายคำ ผู้ป่วยที่ศึกษาทั้งหมดจำนวน 11 ราย

ขั้นเตรียมการ

1. ศึกษาปัญหาในหน่วยงาน/รวบรวมอุบัติการณ์
2. ประชุมปรึกษาในทีมการพยาบาลตึกฝ้ายคำร่วมกับกลุ่มการพยาบาล เพื่อลดอุบัติการณ์ในหน่วยงานและหาแนวทางปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงการได้รับบาดเจ็บจากการดูแลผู้ป่วยจิตเวชที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง
3. ศึกษาจากแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง ในคู่มือการบริการสุขภาพจิตและจิตเวช กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ (SNU-012)
4. มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบโดยพยาบาลวิชาชีพนำแนวทางฯมาสื่อสารให้ทีมฯทราบและทำความเข้าใจในการปฏิบัติร่วมกันและมอบหมายให้พี่เลี้ยงที่มีทักษะและได้การยอมรับจากทีมการพยาบาลเป็นผู้ฝึกสอนทางด้านการปฏิบัติกรณีผู้ป่วยมีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง

ขั้นดำเนินการ

1. วางแผน/เตรียมปฏิบัติ โดยจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น การประเมินผู้ป่วยพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงตามแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง
2. นำไปปฏิบัติกับกลุ่มเป้าหมาย โดยนำวิธีการขั้นตอนที่จะใช้ในการแก้ปัญหาไปทดลองแก้ปัญหาจริงๆ กับกลุ่มสถานการณ์ตัวอย่างโดยจัดให้มีการสื่อสารก่อนรับ-ส่งเวรโดยพยาบาลวิชาชีพนำแนวทางฯมาสื่อสารให้ทีมฯทราบและทำความเข้าใจในการปฏิบัติร่วมกัน และมอบหมายให้พี่เลี้ยงที่มีทักษะและได้การยอมรับจากทีมการพยาบาลเป็นผู้ฝึกสอนทางด้านการปฏิบัติการจำกัดพฤติกรรมผู้ป่วยมีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง

- การจัดให้ผู้ป่วยที่มีปัญหาด้านพฤติกรรมรุนแรง อารมณ์โกรธ หุนหันพลันแล่น เข้ากิจกรรมบำบัดที่สอดคล้อง ได้แก่ กลุ่มการจัดการกับความโกรธ กลุ่มดนตรีบำบัด กลุ่มออกกำลังกาย กิจกรรมผ่อนคลายความเครียด การฝึกการหายใจ

3. ประเมินผลการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้ โดยการประชุมประเมินผลในทีมการพยาบาลตึกฝ้ายคำ วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

6. ผลการศึกษา

1. หลังดำเนินการ พบว่า ตัวชี้วัดผู้ป่วยทำร้ายผู้อื่น/ถูกทำร้าย (ความรุนแรงระดับ E,F) เป้าหมายไม่เกินร้อยละ 3 ผลการปฏิบัติ ในปีงบประมาณ 2558 ในช่วง 5 เดือนหลัง (เมย. 2556 – ส.ค. 2557) มีจำนวน 3 ราย

2. หลังดำเนินการ คะแนน HoNOS ผู้ป่วยข้อ1.1 ลดระดับน้อยกว่า 2 และลดระดับความรุนแรงในบัญชีรายการความเสี่ยงจากอันดับ 1 เป็น อันดับ 2

3.การสื่อสารให้ทีมทราบเพื่อเตรียมทีมให้พร้อมโดยพยาบาลเป็นผู้เจรจาต่อรองเพื่อประวิงเวลาจะช่วยลดการบาดเจ็บจากพฤติกรรมรุนแรงได้

7. การนำเสนอผลงานไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน

7.1 การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้การพยาบาลผู้ป่วยจิตเวชที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง เพื่อประเมินวางแผนและแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที

7.2 การทำงานเป็นทีม เป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความปลอดภัยของผู้ให้และผู้รับบริการ การเตรียมทีมให้พร้อม

7.3 การสอนโดยการให้ความรู้และฝึกปฏิบัติ จะทำให้เกิดการเรียนรู้และนำสู่การปฏิบัติจริง

7.4 การมอบหมายงานให้บุคลากรในการบำบัดผู้ป่วย การดูแลใกล้ชิดผู้ป่วยกลุ่มเป้าหมาย

7.5 การจัด Intervention ที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาของผู้ป่วย

8. บทเรียนที่ได้รับและปัจจัยแห่งความสำเร็จ

8.1 ได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรในหน่วยงาน ได้แก่ บุคลากรทางการพยาบาลของโรงพยาบาลทั้งในหอผู้ป่วยและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ความร่วมมือจากแพทย์เจ้าของไข้ ทีมพยาบาลในหอผู้ป่วย ได้รับการเสริมแรง กำลังใจที่เห็นความสำคัญในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วยให้เหมาะสม

8.2 มีการสื่อสารที่ดีโดยมีการประสานงานกับบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการดำเนินโครงการอย่างชัดเจนและวิธีการดำเนินกิจกรรมอย่างชัดเจนต่อเนื่อง มีการทำงานเป็นทีม โดยยึดปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย ให้การพยาบาลแบบองค์รวม (Holistic care)

8.3 การดำเนินการศึกษาสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เป็นการแก้ปัญหาสำหรับผู้ป่วยจิตเวชที่มีประวัติพฤติกรรมก้าวร้าวที่ชัดเจน ช่วยให้ผู้ป่วยพัฒนาตนเอง จึงทำให้ผู้ป่วยสนใจเรียนรู้และเกิดความเข้าใจ มีความหวัง กำลังใจ ต่อการบำบัดรักษา

9. การสนับสนุนที่ได้รับจากผู้บริหารหน่วยงาน

สิ่งที่ทีมการพยาบาลตึกฝ้ายคำได้รับการสนับสนุน ได้แก่ การรับการเยี่ยมตรวจทางการพยาบาล การประชุมปรึกษาในหน่วยงานโดยมีผู้นิเทศ ผู้ตรวจการกลุ่มการพยาบาล การConference ร่วมกับ PCT การอบรมพัฒนาองค์ความรู้การทำ R 2 R การทำ KM CQI ทำให้ทีมมีแนวทางในการพัฒนาต่อยอดการปฏิบัติงานประจำอย่างต่อเนื่อง

10.การติดต่อกับทีมงาน

นางกาญจน์กนก	สุรินทร์ชมภู	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
นางภาวิณี	สถาพรธีระ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
นางนิภารัตน์	ร่มซ้าย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
นายวิรัช	สุดจันทร์ฮาม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
นายนฤพล	จันทร์เทียน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
นายวินัย	ริมไธสง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
นายทิพากร	เสนจันทร์ฒิชัย	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ
นายวรพล	วรศิริ	พนักงานช่วยเหลือคนไข้
นายมนูญ	แสงจันทร์	ผู้ช่วยเหลือคนไข้
นายจิรบูลย์	วรนิพิธจริยา	พนักงานช่วยเหลือคนไข้