

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์กิจกรรมการควบคุมการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เสนอสาระเป็นลำดับดังนี้คือ

กระบวนการบริหารการพยาบาล

การควบคุมทางการพยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วยและการควบคุมการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย

กระบวนการบริหารการพยาบาล

การบริหารเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยความพยายามร่วมมือร่วมใจกันของบุคลากรหลายฝ่าย โดยผู้ที่ทำหน้าที่จัดการจะต้องวิเคราะห์สถานการณ์ในหน่วยงาน โดยการจัดหาและกำหนดการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานของตน อีกทั้งจะต้องเป็นผู้สอดคล้องดูแลในเรื่องเกี่ยวกับสัมพันธภาพ ค่านิยม และมาตรฐานของบุคคลในหน่วยงาน โดยที่การบริหารมิใช่การกระทำให้ทุกสิ่งดำเนินไปโดยผู้อื่นเท่านั้น แต่ผู้ที่ทำหน้าที่ต้องร่วมมือทำงานไปพร้อมกันด้วย (Koonts and O'Donnel, 1972)

ธงชัย สันติวงษ์ (2523) กล่าวว่า การบริหารหมายถึงภาระหน้าที่ของบุคคลที่จะเข้ามาจัดระเบียบหรือดำรงไว้ซึ่งสภาพภายในอันมีคน วัสดุ เป้าหมายของกลุ่ม หรือหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายของกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลมากที่สุด ซึ่งเขาได้แบ่งการบริหารเป็น 2 ด้าน คือ ด้านภารกิจหรือสิ่งที่ต้องกระทำ ซึ่งเป็นการจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และประมาณกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และด้านความรับผิดชอบเป็นความต้องการทำงานต่าง ๆ ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ ในองค์การช่วยให้บังเกิดผล

ส่วนทางการพยาบาลนั้น มาร์ไรเนอร์ (Marriner, 1992) กล่าวว่า การบริหารการพยาบาลเป็นระบบของกิจกรรมที่มุ่งตรงต่อการพยาบาลผู้ป่วย โดยวางอยู่บนรากฐานของวัตถุประสงค์และนโยบายอันจะนำไปสู่เป้าหมายร่วมของหน่วยสุขภาพ องค์การบุคลากร และความสะดวกต่าง ๆ เพื่อ

ให้บรรลุเป้าหมายนั้นอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดที่สุด โดยอาศัยความร่วมมือของสมาชิกในหน่วยงานและมีการประสานงานกันกับแผนกอื่นภายในโรงพยาบาลด้วย

การบริหารการพยาบาล เป็นระบบประสานงานของกิจกรรมซึ่งมีขอบเขตรวมถึงความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วย โดยยึดถือตามจุดประสงค์และนโยบายที่อยู่ในเป้าหมายของหน่วยงานสุขภาพตามกฎหมายของการบริหารบุคลากร เพื่อที่จะนำไปสู่เป้าหมายอันก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานและประหยัด โดยให้ความร่วมมือกับสมาชิกและเจ้าหน้าที่และประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ของสถาบัน ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ เป็นการพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วย เป็นการดำเนินการพยาบาลตามวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล และเป็นการร่วมมือประสานงานกับแผนกอื่น

จะเห็นว่าการบริหารการพยาบาล เป็นกระบวนการของกิจกรรมที่จะช่วยให้การ ปฏิบัติการพยาบาลสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องคำนึงถึงผู้ป่วยและเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลควบคู่กันไปด้วย และฝ่ายการพยาบาลก็มีผู้ใช้ที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วยแต่เพียงลำพังเท่านั้น แต่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากสมาชิกทีมสุขภาพอื่น ๆ ในโรงพยาบาลด้วย จึงจำเป็นจะต้องมีการประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ด้วย

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า กิจกรรมการบริหารการพยาบาลเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้การพยาบาลสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงได้มีผู้กล่าวถึงกระบวนการบริหารการพยาบาลไว้ต่าง ๆ กัน ซึ่งถ้าพิจารณาในรายละเอียดของทุกขั้นตอนแล้ว จะมีสาระที่ไม่แตกต่างกันมากนัก สตีเวน (Stevens, 1978) คริทเนอร์ (Kreitner, 1986) เซอร์โต (Certo, 1989) และ สวอนชเบิร์ก (Swansberg, 1990) ได้แบ่งกระบวนการบริหารไว้เป็น 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

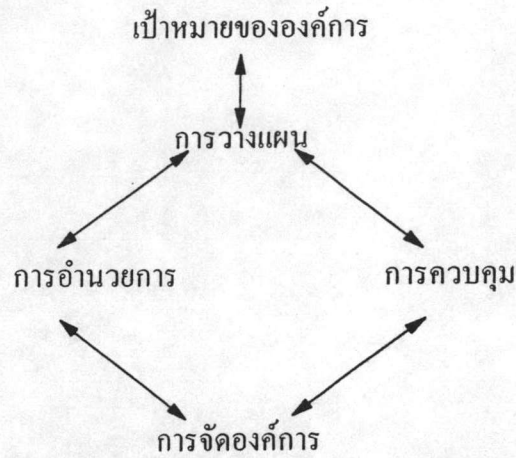
ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง รวมทั้งวิธีการที่จะดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นด้วย

ขั้นตอนที่ 2 การจัดระบบงาน (Organizing) เป็นการกำหนดโครงสร้างของการทำงานซึ่งสัมพันธ์ การมอบหมายงาน และแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ

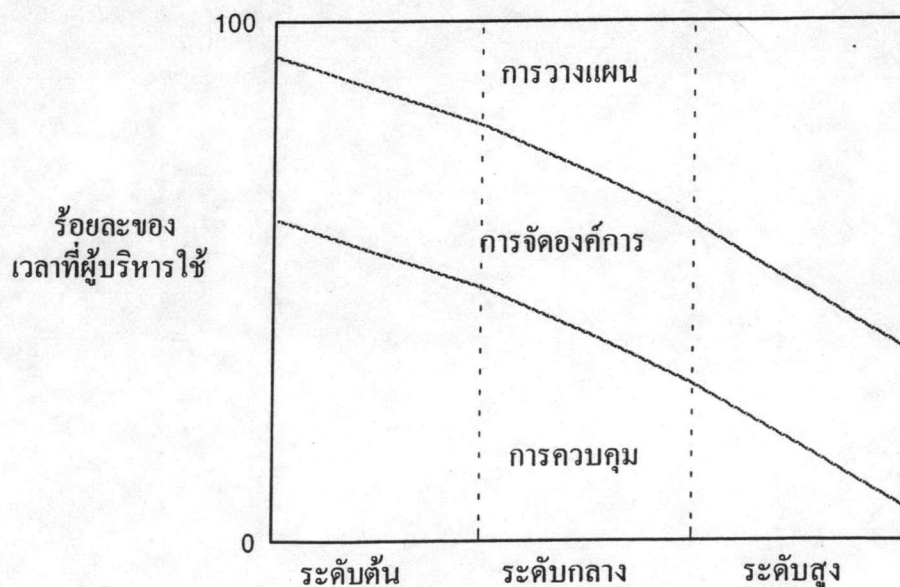
ขั้นตอนที่ 3 การอำนวยการหรือสั่งการ (Directing) เป็นการกระตุ้นให้การปฏิบัติงานดำเนินไปตามแผนที่วางไว้

ขั้นตอนที่ 4 การควบคุม (Controlling) เป็นการกระทำเพื่อให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานตามแผนนั้นมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่

ในการปฏิบัติของผู้บริหารนั้น ขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการบริหารจะต้องมีความสัมพันธ์ต่อกันตลอด และมีความสำคัญไปไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน ดังภาพ (Certo, 1989)



หากการพิจารณาถึงสัดส่วนของการบริหารในขั้นตอนต่าง ๆ ในแต่ละระดับการบริหาร ก็จะสามารถเห็นว่าผู้บริหารในระดับต้น จะใช้เวลาในเรื่องการควบคุมมาก ส่วนการวางแผนใช้เวลาเล็กน้อย เพราะเป็นลักษณะงานที่ทำเป็นกิจวัตรประจำวัน ผู้บริหารระดับกลางจะใช้เวลาในด้านการควบคุมเท่า ๆ กับด้านการวางแผน แต่ผู้บริหารระดับสูง จะใช้เวลาในด้านการวางแผนมาก ส่วนการติดตามควบคุมนั้น มอบให้เป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับรอง ๆ แต่สิ่งที่สำคัญ คือ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารระดับใดก็ตาม การจัดการเรื่องคนนั้นจะมีความสำคัญและเป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกระดับใช้เวลาในการเรื่องนี้ใกล้เคียงกัน คือเกือบครึ่งหนึ่งของเวลาทั้งหมด (ไพลิน ผ่องใส, 2535)



ความหมายของการควบคุม

ครอน (Kron, 1981) กล่าวว่า การควบคุม คือกิจกรรมที่จำเป็นที่ผู้บริหารทำให้เกิดความมั่นใจว่างานที่มอบหมายให้ผู้อื่นปฏิบัตินั้น ดำเนินไปด้วยดีจนสำเร็จและทำให้บังเกิดผลตามความต้องการ

สตีเวนส์ (Stevens, 1978) กล่าวว่า การควบคุม ได้แก่ การตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยผู้บริหารการพยาบาลที่กระทำต่อบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยเพื่อให้สำเร็จ และพิจารณาว่างานนั้น ๆ ดำเนินไปตามแผนงานหรือไม่

คลาค และ ซี (Clark and Shea, 1979) กล่าวว่า การควบคุมเป็นการปรับกิจกรรมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางแผนไว้

ศิริอร (2531) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุม เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนและเป้าหมายหรือข้อตกลงตามที่กำหนดไว้หรือไม่

แฉล้ม พวงจันทร์ (2530) กล่าวว่า การควบคุม คือ กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามตรวจสอบ ตรวจสอบตรา การปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นในการบริหารควบคุมจะมีการเปรียบเทียบการปฏิบัติหรือผลของการปฏิบัติกับมาตรฐานการปฏิบัติที่กำหนดขึ้น เมื่อเปรียบเทียบแล้วผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ว่า ควรมีการปรับปรุง แก้ไขอย่างไรเพื่อให้ได้ผลตามมาตรฐานนั้น

จากความหมายดังกล่าว มีความสอดคล้องกับการกำหนดหน้าที่ในการควบคุมโดยกองการพยาบาล (2530) ที่ว่าการควบคุมการปฏิบัติงานทางการพยาบาล คือ การติดตาม สนับสนุน ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลทุกระดับ ทุกประเภท ที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายการพยาบาล ทั้งงานด้านบริหาร บริการและวิชาการทางการพยาบาล โดยพยาบาลวิชาชีพทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามลำดับชั้น

พอสรุปได้ว่าการควบคุมหมายถึง การตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีเป้าหมาย เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของงานหน่วยงานพร้อมทั้งเสนอแนะให้คำปรึกษาเพื่อการปรับปรุง แก้ไข และ/หรือร่วมกันเพื่อวางแผนการปฏิบัติงานใหม่

วัตถุประสงค์ของการควบคุม

ธงชัย สันติวงษ์ (2530) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการควบคุมไว้ดังนี้

1. เพื่อสร้างมาตรฐานของงานในองค์การ
2. การควบคุมจะมีไว้เพื่อบังคับให้ผลงานเข้ามาตรฐาน การควบคุมเพื่อให้ผลงานเข้ามาตรฐานนั้น เพื่อจะเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานและหาทางลดต้นทุนให้ต่ำลง ซึ่งจะต้องอาศัยเวลาการตรวจสอบ การกำหนดวิธีปฏิบัติงาน เป็นต้น
3. การควบคุมจะมีไว้เพื่อป้องกันรักษาทรัพย์สินของหน่วยงาน กล่าวคือ เพื่อป้องกันทรัพย์สินของหน่วยงานต้องสูญหายสิ้นเปลืองหรือนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการแบ่งแยกความรับผิดชอบ จำแนกการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทำการควบคุมทรัพย์สินรวมตลอดจนการจัดให้มีระบบของการเก็บหลักฐานบันทึก และตัวเลขทางบัญชีต่าง ๆ
4. การควบคุมจะมีไว้เพื่อบังคับให้ผลงานมีคุณภาพ หรือบริการได้มาตรฐานในการผลิต ผลผลิตจะต้องมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ หรือในแง่ของการบริการนั้น ผู้รับบริการจะต้องเกิดความพอใจ ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมการผลิต ซึ่งอาจทำได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น การทดสอบหรือการตรวจสอบ และการใช้สถิติเพื่อการควบคุมคุณภาพ เป็นต้น
5. การควบคุมจะมีไว้เพื่อให้มีการจำกัดขอบเขตของผู้ปฏิบัติต่าง ๆ โดยไม่ต้องขออนุมัติจากผู้บริหารชั้นสูงอีกครั้งหนึ่ง คู่มือหรือคำอธิบายต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานรวมตลอดทั้งนโยบายและการตรวจสอบภายใน ต่างก็เป็นเครื่องมือวางข้อจำกัดหรือขอบเขตของการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาข้างล่างจะสามารถกระทำได้ในแนวทางนี้ โดยมีต้องขออนุมัติจากผู้บริหารชั้นสูงก่อน
6. การควบคุมจะมีไว้เพื่อใช้วัดงานต่าง ๆ ที่กำลังปฏิบัติอยู่ การควบคุมในลักษณะนี้ก็ได้แก่การรายงานพิเศษต่าง ๆ ตัวเลขแสดงผลงาน งบประมาณต่าง ๆ หรือการเปรียบเทียบต้นทุนมาตรฐานเหล่านี้ เป็นต้น
7. การควบคุมจะมีไว้เพื่อประกอบการวางแผน และแผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ การควบคุมชนิดนี้ประกอบด้วย การคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า เช่น การคาดเป้าหมาย การคาดการณ์งบประมาณ
8. การควบคุมจะจัดทำขึ้นเพื่อใช้สำหรับกระตุ้นเตือน หรือจูงใจตัวบุคคลในองค์การ การควบคุมจะเป็นเรื่องวัดอย่างหนึ่งที่ช่วยให้ทราบว่า การปฏิบัติงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งดีกว่าหรือต่ำกว่ามาตรฐานเพียงใด สำหรับผู้ปฏิบัติงานได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ การเลื่อนขั้นหรือการให้ผลตอบแทนใด ๆ ก็จะสามารถทำได้โดยยึดถือจากมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้สำหรับทุกคน

หลักการในการควบคุม

ในการควบคุมนั้น Swansberg (1990) ได้ให้หลักการไว้ดังนี้

1. การควบคุมจะต้องสะท้อน (Reflect) ให้เห็นสภาพและความต้องการของงานระบบการควบคุม (Control System) ที่ดีจะต้องสะท้อนให้เห็นว่างานอะไรบ้างที่จะต้องปฏิบัติจัดทำ ทั้งนี้ เพราะงานแต่ละฝ่ายแตกต่างกันและมีความสำคัญไม่เท่ากัน
2. การควบคุมงานจะต้องรายงานความเบี่ยงเบน (Deviation) หรือความคลาดเคลื่อนได้ทันที ระบบการควบคุมที่ดีนั้นจะต้องสามารถชี้แนะแนวโน้มการเบี่ยงเบนต่าง ๆ ได้ก่อนที่จะเกิดขึ้นจริง ๆ
3. การควบคุมจะต้องเป็นการมองไปข้างหน้า (Forward-looking) หรือคาดการณ์ล่วงหน้าได้ กล่าวคือ ผู้บริหารควรพยายามใช้เทคนิคในการควบคุมซึ่งจะทำให้สามารถคาดคะเนสิ่งที่เกิดขึ้นล่วงหน้าได้ แม้ว่าจะมีการผิดพลาดคลาดเคลื่อนก็ยังดีกว่ารายงานที่ถูกต้องล่าช้า จนไม่สามารถแก้ไขได้
4. การควบคุมจะต้องสามารถชี้ระบุข้อบกพร่องได้อย่างชัดเจน กล่าวคือ บอกหรือเจาะจงลงไปได้ว่าความผิดพลาดเรื่องใดเป็นเรื่องสำคัญ เรื่องใดเป็นเรื่องไม่สำคัญ
5. การควบคุมจะต้องวัดและทดสอบได้ กล่าวคือ จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานที่อาจแสดงปริมาณที่ใช้วัด เช่น ชั่วโมงการทำงานและมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นต้น
6. การควบคุมจะต้องมีลักษณะยืดหยุ่น (Flexibility) ได้ กล่าวคือ ระบบการควบคุมสามารถนำไปใช้ได้แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงแบบแผนหรือสถานการณ์
7. การควบคุมจะต้องสะท้อนให้เห็นโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure or pattern) โครงสร้างขององค์การมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการควบคุม เพราะส่วนหนึ่งของการควบคุม คือ การดูแลให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ คือ จุดที่จะต้องได้รับการฟังเสียง ฉะนั้น ถ้าระบบการควบคุมสามารถแสดงผลสะท้อนของโครงสร้าง ก็ควรแสดงว่าการควบคุมได้กระทำตามเป้าหมายแล้ว
8. การควบคุมจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ประหยัด (Economical) การควบคุมจะมีลักษณะประหยัดหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาผลประโยชน์ที่แตกต่างกันตามความสำคัญของกิจกรรม
9. การควบคุมจะต้องเป็นที่เข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติ (Understandable) ระบบการควบคุมที่ดีจะต้องช่วยให้สามารถมองเห็นเข้าใจได้
10. การควบคุมจะต้องนำไปสู่การแก้ไขที่ถูกต้อง หรือแก้ไขข้อผิดพลาดได้ระบบการควบคุมที่ดีจะต้องสามารถชี้ได้ว่าการผิดพลาดเกิดขึ้นที่ไหน ใครเป็นผู้รับผิดชอบและควรดำเนินการแก้ไขอย่างไร

ธรรมชาติของการควบคุม

โดยปกติเมื่อเรากล่าวถึงการควบคุมแล้ว มักจะมีความหมายไปในทางไม่ค่อยดีนัก ซึ่งบุคคลส่วนใหญ่โดยทั่วไปไม่ชอบที่จะให้มีการควบคุม เพราะคิดว่าเป็นเรื่องของการจับผิดมากกว่าที่จะเป็นการตรวจสอบว่า ได้มีการประพฤติปฏิบัติได้มากน้อยเพียงใดหรือไม่

ในแง่ของความเป็นจริง ธรรมชาติของการควบคุมนั้นมิได้มีความหมายในแง่ดีหรือไม่ดี แต่เป็นกระบวนการอันหนึ่งในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารการพยาบาล อันหมายถึงเป็นการติดตาม ตรวจสอบว่าปฏิบัติกรต่าง ๆ นั้น ได้เป็นไปดังที่คาดหมายไว้หรือไม่หากเป็นการตั้งใจที่จะไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัติไม่เป็นไปตามความหมายในแผนงานที่วางไว้หรือในคำสั่งใด ๆ หรือการมอบหมายโดยทั่ว ๆ ไป ก็อาจมีการลงโทษ หรือหากการปฏิบัติงานที่ไม่ดีพอนั้นเป็นเหตุสุดวิสัยที่จะประพฤติปฏิบัติได้ ถ้าผู้ปฏิบัตินั้นมีความสามารถไม่เพียงพอกับความสามารถที่จะปฏิบัติในประเด็นนี้ ก็ต้องมีการพัฒนาเกิดขึ้น ในอีกประเด็นหนึ่ง ถ้าพิจารณาคำสั่งที่ดี การมอบหมายงานที่ดี ยังไม่ได้ความเหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้การปฏิบัติการเป็นไปอย่างถูกต้องได้ ซึ่งในกรณีเช่นนั้นก็จะได้มีการปรับปรุง แก้ไขคำสั่ง แผนงาน ตลอดจนภาระหน้าที่ที่ได้มอบหมายไป ซึ่งถ้าหากว่ามีการประพฤติปฏิบัติเช่นนี้แล้ว ความเข้าใจในเรื่องของการควบคุม จึงไม่เป็นลักษณะในแง่ไม่ดีหรือในลักษณะจับผิด ก็อาจจะสร้างการยอมรับในการควบคุมให้ดียิ่งขึ้น เป็นผลให้การทำงานถูกต้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น (Stevens, 1978)

แนวทางการสร้างความเข้าใจในการควบคุม

ในการควบคุมมีอุปสรรคอย่างหนึ่ง คือ ความรู้สึกต่อต้าน ถึงแม้ว่ามนุษย์จะไม่ต้องการให้มีการควบคุมก็ตาม แต่การปฏิบัติการพยาบาลจะปล่อยให้ทุกคนทำงานตามความพอใจไม่ได้ เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ ดังนั้น จำเป็นจะต้องหาวิธีที่จะสร้างความเข้าใจในการควบคุมงานให้กับบุคลากรทุกคนเข้าใจ เพื่อจะได้ให้ความร่วมมือ และลดความรุนแรงของการต่อต้านลง

1. สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกต่อต้าน

1.1 เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่คิดว่าตนเองสามารถทำงานได้ โดยไม่ต้องมีการควบคุม เราจะพบว่าบางครั้งผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในงานของตนมาก แต่เมื่อถูกประเมินหรือควบคุมจะ

เกิดความรู้สึกท้อแท้ต่องานขึ้นมาได้

1.2 ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการควบคุม เมื่อผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจผลดีของการควบคุมก็จะรู้สึกว่าตนเองถูกจับผิด

1.3 ผู้ปฏิบัติมีความเห็นว่าเกณฑ์ในการควบคุม ไม่สมเหตุสมผล ถึงแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะเข้าใจวัตถุประสงค์ของการควบคุมแล้วก็ตาม แต่บางครั้งอาจจะมีความรู้สึกว่ามาตรฐานการพยาบาลที่ตั้งไว้สูงเกินไป และรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม

1.4 ผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำอยู่ เมื่อมีการประเมินหรือควบคุมจึงเกิดความรู้สึกต่อต้าน

1.5 ผลการปฏิบัติงานบางอย่างวัดยาก ในการปฏิบัติกรพยาบาลจะพบเสมอว่างานบางอย่างเห็นผลช้าหรือไม่ได้ผลในทางที่ดีขึ้นเลย ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกท้อแท้และไม่เห็นประโยชน์ของการควบคุม

2. วิธีลดความรู้สึกต่อต้านการควบคุม เมื่อมนุษย์มีพฤติกรรมต่อต้านการควบคุม จึงเป็นหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะต้องหาวิธีที่ผู้ปฏิบัติงานลดความต่อต้านให้น้อยลง และสามารถทำงานภายใต้การควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถลดความต่อต้านได้ดังนี้

2.1 ต้องใช้เหตุผลและใจเย็นในการที่จะหาวิธีแก้ไขข้อขัดแย้งหรือการต่อต้าน

2.2 เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานของการทำงาน

2.3 เกณฑ์ในการควบคุมงานควรมีความยืดหยุ่น และเปลี่ยนแปลงได้ตามความ

เหมาะสม

2.4 ผู้ควบคุม ควรมีคนเดียวเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้สึกสับสนในการที่จะต้องถูกประเมินจากหลายคน

2.5 ควรแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบวัตถุประสงค์ของการควบคุมงาน เพื่อจะได้ทราบว่า มีผลดีมากกว่าผลเสีย

2.6 ผู้ควบคุมจะต้องมีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง และมีความมั่นคงในการประเมินตามเกณฑ์อย่างตรงไปตรงมากับทุกคน

2.7 ให้ความรู้ที่ถูกต้องในการปฏิบัติงานกับบุคลากรทุกคน เพื่อจะได้ทราบว่า การควบคุมนั้นกระทำไปตามหลักเกณฑ์ของความเป็นจริง

การควบคุมทางการพยาบาล

ถึงแม้ว่าการวางแผนที่ดีจะช่วยให้การปฏิบัติการพยาบาลสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่งก็ตาม แต่แผนงานต่าง ๆ ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงไปได้ตามความเหมาะสม จึงต้องมีการควบคุมเพื่อประเมินการปฏิบัติงานว่าดำเนินไปตามแผนที่วางไว้เพียงใด มีคุณภาพตามที่ต้องการหรือไม่ นอกจากนี้ในการปฏิบัติการพยาบาล ต้องมีการมอบหมายงานและอำนาจให้ผู้อื่นไปปฏิบัติ จึงจำเป็นจะต้องมีการติดตามควบคุมว่าได้ผลเป็นอย่างไรด้วย การควบคุมจึงเป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการบริหารการพยาบาล ทำให้ทราบผลสุดท้ายของการทำงานและปัญหาหรืออุปสรรคในขณะทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับโดโนแวน (Donovan, 1975) ที่กล่าวว่า การควบคุมเป็นหน้าที่ที่สำคัญทางการบริหารการพยาบาล การควบคุมเป็นการศึกษาค้นคว้าแนวทางหลาย ๆ วิธีที่จะตัดสินใจได้ว่าเป้าหมายของการดำเนินงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งรวมถึงการประสานงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมมากมาย การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การจัดระบบงานและข้อมูลจากการอำนวยความสะดวก และประเมินผลการทำงานของบุคลากร การควบคุมยังรวมไปถึงการบันทึก การรายงานความก้าวหน้าของการจัดระบบงานต่อเป้าหมายของหอผู้ป่วย และประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร

ในกระบวนการที่จะวัดว่าเป้าหมายของหน่วยงานบรรลุหรือไม่ จะนำมาซึ่งพฤติกรรมหรือกิจกรรมการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้นั้น นโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติถือเป็นมาตรฐานที่จะนำมาใช้พร้อมกับการสังเกต การสอบถาม ข้อมูลผู้ป่วย ซึ่งผู้ป่วยและบุคลากรที่มสุขภาพ เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญ กิจกรรมการแก้ไขปรับปรุงจะต้องมีการร่วมมือประสานงาน มีกฎระเบียบที่ชัดเจน และมีความรู้เพียงพอ ซึ่งในกระบวนการของการให้ข้อมูลย้อนกลับนั้นจะทำให้บุคลากรเกิดการพัฒนามีแรงจูงใจขึ้นถ้าได้กระทำด้วยวิธีการที่เหมาะสม และให้ประสบการณ์ที่ดีแก่บุคลากร

การควบคุมเป็นเครื่องมือของการบริหารที่จะนำมาใช้ในการพัฒนางาน ซึ่งประกอบด้วย self-control และถือว่าเป็นวิธีสูงสุด (ประสิทธิภาพ) การควบคุมงานประกอบด้วย การพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ ของตนเองอยู่เสมอ การทำความเข้าใจต่อคำสั่งต่าง ๆ ให้ชัดเจน ความยืดหยุ่น ความเข้าใจในเหตุผลของพฤติกรรมบุคคล การช่วยเหลือให้คนอื่นมีการพัฒนา การเพิ่มพูนทักษะในการแก้ปัญหา การอดทนต่อความกดดันหรือภาวะความเครียด และการวางแผนล่วงหน้า

กระบวนการควบคุมทางการพยาบาล

การควบคุมทางการพยาบาลประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ 4 ประการ

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดมาตรฐาน มาตรฐานการพยาบาลเป็นข้อความที่เที่ยงตรงและชัดเจนเกี่ยวกับคุณภาพการพยาบาลในแต่ละด้าน และอธิบายถึงสิ่งที่พึงกระทำรวมทั้งประโยชน์ที่ผู้ป่วยจะได้รับจากการพยาบาลที่ดี ข้อความนี้ประกอบด้วยเกณฑ์ที่สามารถประเมินประสิทธิภาพของการพยาบาลชนิดนั้น มาตรฐานการพยาบาลจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำให้การวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลมีความแน่นอนมากขึ้น ถึงแม้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นกิจกรรมที่ทำได้ยาก เพราะเป็นการวัดพฤติกรรมของมนุษย์ก็ตาม และยังมีเครื่องมือที่จะวัดได้อย่างแม่นยำและยุติธรรม แต่การกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนรัดกุมจะช่วยให้การประเมินผลมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การกำหนดมาตรฐานการพยาบาล สามารถกระทำได้ 3 ระดับคือ ระดับชาติ ระดับสถาบัน และระดับหน่วยงาน ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถกำหนดมาตรฐานในหน่วยงานของตนได้ โดยจะต้องคำนึงถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของการวางแผน และจะต้องเป็นมาตรฐานที่สามารถวัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้จริงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งจะต้องมีการยอมรับและนำไปปฏิบัติจริงจัง และไม่ควรรอคาดหวังไว้สูงเกินไปจนกระทั่งผู้ปฏิบัติเกิดความท้อถอยที่ไม่สามารถไปถึงเกณฑ์นั้นได้

ขั้นตอนที่ 2 การเปรียบเทียบผลงานกับมาตรฐาน เมื่อมีการกำหนดมาตรฐานของการพยาบาลแล้ว ก็จะต้องมีการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อจะนำไปเปรียบเทียบว่าได้ผลตามเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่ ในการวัดหรือประเมินอาจจะกระทำในขณะที่ปฏิบัติงานหรืองานสิ้นสุดแล้วก็ได้ ซึ่งผลการเปรียบเทียบอาจเป็นไปได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1) ผลการปฏิบัติงานเท่ากับมาตรฐาน แสดงว่ามาตรฐานนั้นมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติจริง และควรใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบต่อไป

2) ผลการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐาน แสดงว่าผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย อาจจะมีสาเหตุจากการที่บุคลากรพยาบาลไม่ตั้งใจปฏิบัติงาน ขาดทักษะและความรู้ มีอุปสรรคเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน หรือมาตรฐานสูงเกินไป หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องวิเคราะห์สาเหตุของการที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์ได้

3) ผลการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐาน ถึงแม้ว่าผลการปฏิบัติงานจะสูงกว่ามาตรฐาน แต่ก็มีข้อเท็จจริงที่ว่า การพยาบาลมีคุณภาพสูง เพราะมาตรฐานนั้นอาจจะต่ำเกินไปก็ได้ ดังนั้นเมื่อการปฏิบัติงานกับมาตรฐานมีความแตกต่างกัน หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องวิเคราะห์สาเหตุเช่นเดียวกันและ ข้อมูลที่ได้มานี้สามารถนำไปใช้พิจารณาในกระบวนการวางแผนใหม่ได้

ขั้นตอนที่ 3 การปรับปรุงแก้ไข เมื่อเปรียบเทียบผลงานกับมาตรฐานแล้วจะต้องวิเคราะห์ผลที่ได้เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ในการที่จะปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดนั้น ควรจะพิจารณาปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะของงาน อารมณ์ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ปฏิบัติด้วยแล้วจึงปรับปรุงแก้ไขสิ่งต่าง ๆ คือ (Stevens, 1978)

1) การปฏิบัติงาน เมื่อพบว่ามีปัญหาด้านการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย เช่น การมอบหมายงานไม่เหมาะสม ก็จะต้องแก้ไขเปลี่ยนแปลงวิธีการมอบหมายงานใหม่ หรือเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ก็จะต้องจัดการฝึกอบรมให้ เป็นต้น

2) การกำหนดมาตรฐานขึ้นใหม่ เมื่อพบว่ามาตรฐานสูงหรือต่ำเกินไป จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานขึ้นใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย เช่น เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาทำให้การพยาบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น การกำหนดมาตรฐาน ก็จะต้องสูงขึ้นด้วย

3) การแก้ไขเป้าหมายของการปฏิบัติงาน อาจเป็นไปได้ว่าการกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานนั้นไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบาย หรือสถานการณ์ในขณะนั้น ทำให้การปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยไม่ได้มาตรฐาน จึงต้องมีการพิจารณาเป้าหมายเสียใหม่

ขั้นตอนที่ 4 การคงไว้อย่างต่อเนื่อง คือ เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขสิ่งใหม่ ๆ เกิดขึ้นแล้ว ให้มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ หอผู้ป่วย และพร้อมที่จะมีการปรับปรุงแก้ไขใหม่ตามความเหมาะสมและสถานการณ์

จากขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น สอดคล้องกับ สวานส์เบิร์ก (Swansberg, 1990) ที่สรุปกระบวนการควบคุมเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1. การสร้างมาตรฐานเพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดผลลัพธ์ของงาน และเป็นการตั้งความคาดหวังในงานตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด
2. ประยุกต์การใช้มาตรฐาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลและวัดผลของกิจกรรมการบริหารจัดการ แล้วเปรียบเทียบกับมาตรฐาน

3. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหลังการ ได้ข้อมูลย้อนกลับ
4. ดำรงรักษากระบวนการควบคุมไว้ทุกด้าน คือ
 - 4.1 การบริหารจัดการในหอผู้ป่วย
 - 4.2 ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
 - 4.3 กระบวนการพยาบาล / ผลผลิตทางการพยาบาล

ซึ่งเขียนเป็นสมการได้คือ

การตั้งมาตรฐาน + การใช้มาตรฐาน + การให้ข้อมูลย้อนกลับ + การปรับปรุงแก้ไข

→ การพัฒนา

หัวหน้าหอผู้ป่วยและการควบคุมการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย

สวอนซ์เบิร์ก (Swansberg, 1990) กล่าวว่าในกระบวนการบริหารจัดการ ทั้งหมด 4 ขั้นตอน การควบคุมเป็นการปฏิบัติกิจกรรมทางการบริหารที่ผู้บริหารต้องแสดงออกให้ ปรากฏเป็นรูปธรรม นอกเหนือจากการอำนาจหรือสั่งการ ซึ่งผู้บริหารในระดับกลางจะเป็นผู้ที่มีบทบาทมากที่สุด

การปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยนั้น ประกอบด้วยบุคลากรทางการพยาบาลหลายระดับ ที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านความรู้ความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นบุคคลสำคัญ (Key person) ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านเทคนิค บริการพยาบาล ประสิทธิภาพของการให้บริการและความสามารถของบุคลากรพยาบาลทุกระดับเพราะ หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด ในระดับนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องควบคุมในเรื่องการปฏิบัติงานรายวัน รายสัปดาห์ การมอบหมายงานและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำไปเปรียบเทียบกับคู่มือการปฏิบัติงาน กฎระเบียบ และงบประมาณของหอผู้ป่วย และทำบันทึก รวบรวมอุบัติการณ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลต่อไป

สภาพการณ์การปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยนั้น งานที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกวันและทุกเวร ต่อเนื่องกันได้แก่การมอบหมายงาน การบันทึกทางการพยาบาล การรายงานส่งเวร และการปฏิบัติการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล จำต้องเป็นผู้ที่ควบคุม ติดตามดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะลักษณะงานด้านการพยาบาลนั้นเป็นบริการทางสุขภาพที่ให้บริการ โดยตรงต่อ

สวัสดิภาพ และความปลอดภัยต่อชีวิตของมนุษย์จึงไม่อาจปฏิบัติกรอย่างลงมือได้ และไม่ควรมีการผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น (ฮาภา นิตยศักดิ์, 2533) ซึ่งงานทั้ง 4 งานดังกล่าวข้างต้น มีรายละเอียดขั้นตอน ดังนี้ คือ

การมอบหมายงาน (Nursing assignment)

การมอบหมายงานหมายถึง การกระจายทั้งหมดของหอผู้ป่วยไปยังบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ในปัจจุบันในเวลาที่กำหนดให้ โดยกำหนดภาระงานของบุคลากรพยาบาลแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรพยาบาลได้ทราบขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งหน้าที่ เวลา และสถานการณ์
2. บุคลากรพยาบาลสามารถวางแผนและปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ตามกำหนด เวลา และมีคุณภาพสูงสุด
3. เพื่อให้เกิดการประสานกิจกรรมระหว่างบุคลากรและระหว่างหน่วยงานในระยะเวลาที่กำหนดให้

หลักการ

1. มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคล สอดคล้องกับเวลาและสถานการณ์
2. การมอบหมายงานทั้งระบบและแยกแยะความยากง่ายและซับซ้อนของงานได้
3. การมอบหมายงานเป็นการพัฒนาความสามารถและทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนมีความสามารถ
4. มอบหมายงานโดยยึดหลักความต้องการของผู้ป่วย
5. ต้องสื่อสารการมอบหมายงานให้ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร ให้เข้าใจตรงกันทั้งผู้มอบและผู้รับ
6. ต้องติดตามความก้าวหน้า คอยดูแล แนะนำ อำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุน

ขั้นตอน

1. ขั้นเตรียม

- 1.1 ประเมินและประมวลกิจกรรมที่เมื่อปฏิบัติแล้วสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- 1.2 ประเมินทรัพยากรในปัจจุบันที่สามารถจัดหาและปรับปรุงได้
- 1.3 เขียนการมอบหมายงานให้บุคลากรทราบล่วงหน้าได้
- 1.4 อธิบายและทำความเข้าใจแก่นุคลากรเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย
- 1.5 เตรียมแผนการนิเทศ

2. ขั้นปฏิบัติการ

- 2.1 ใช้กระบวนการนิเทศ
- 2.2 เป็นแหล่งประโยชน์ที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือแนะนำ
- 2.3 บันทึกข้อสังเกตที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน
- 2.4 พร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ยืดหยุ่น ตลอดจนเวลา เพื่อผลเชิงคุณภาพ
- 2.5 ติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 2.6 มีการประชุมปรึกษา ชี้แนะ สอน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานกำลังดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายให้

3. ภายหลังการมอบหมายงาน

- 3.1 มีการพบปะพูดคุยเพื่อประเมินและค้นหาปัญหาในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- 3.2 แสวงหาวิธีมอบหมายงานที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้น
- 3.3 ประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 3.4 ประเมินพัฒนาการของผู้ปฏิบัติ

การบันทึกทางการพยาบาล (Nursing records)

การบันทึกทางการพยาบาล คือ การเขียนรายงาน ข้อมูลการพยาบาล การรักษา การตรวจ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยลงไว้ในเอกสารรูปแบบใด รูปแบบหนึ่ง que แสดงให้ปรากฏได้อย่างสมบูรณ์ ครอบคลุม ถูกต้อง และมีความต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

1. ให้มีข้อมูลการพยาบาลตามขั้นตอนของกระบวนการพยาบาลไว้อย่างสมบูรณ์ และมีความต่อเนื่อง
2. ให้มีหลักฐานที่แสดงการปฏิบัติงานของพยาบาลไว้อย่างครบถ้วน
3. แสดงความรับผิดชอบ อำนาจ และการตัดสินใจของพยาบาลในการปฏิบัติงานคลินิก
4. ยืนยันปริมาณและคุณภาพงานการพยาบาล
5. สื่อสารข้อมูลต่อกันในทีมการพยาบาล และเวรต่อเวร
6. เพื่อเป็นการประกันคุณภาพการพยาบาล

หลักการ

1. บันทึกตามรูปแบบของกระบวนการพยาบาล
2. มีความต่อเนื่องในการแสดงข้อมูลและการปฏิบัติ
3. ง่ายต่อการสื่อสาร
4. มีผลทางกฎหมายได้ต่อไป
5. ได้ใช้ข้อมูลและรายงานที่บันทึกไว้ในกรับ-ส่งเวร การประชุมปรึกษา และการพัฒนาการพยาบาล
6. บุคลากรพยาบาลทุกคนได้ใช้แล้วปฏิบัติการบันทึกทางการพยาบาล

ขั้นตอนการปฏิบัติ

1. การเตรียมการบันทึก
 - 1.1 มีแบบรายงานไว้พร้อม
 - 1.2 จัดสรรเวลาไว้เพื่อการบันทึก
 - 1.3 เตรียมข้อมูลสำคัญ
2. การดำเนินการบันทึก
 - 2.1 เขียนรายงานลงในแบบรายงาน
 - 2.2 ตรวจสอบข้อมูลเพื่อความถูกต้อง
 - 2.3 เก็บแบบรายงานไว้อย่างเหมาะสม
3. หลังการบันทึก
 - 3.1 ทบทวนการบันทึกก่อนเสร็จสิ้นงานในเวร
 - 3.2 ส่งต่อกับเวรต่อไป

การรายงานส่งเวร (Change of Shift report)

การรับเวร-ส่งเวร หมายถึง กระบวนการปฏิบัติที่ผู้รับผิดชอบหลักในเวรหนึ่งสื่อสารถึงผู้รับผิดชอบในอีกเวรหนึ่ง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษา และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานนั้น ๆ โดยใช้ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น การพูด การอ่านจากเอกสาร ฟังข้อความจากเทป บันทึกเสียง และอื่น ๆ

วัตถุประสงค์

1. ความต่อเนื่องในการดูแลรักษาผู้ป่วยรายบุคคล
2. ความเข้าใจในการดูแลรักษาผู้ป่วยรายบุคคลก่อนการปฏิบัติงาน
3. ความคล่องตัวในการปฏิบัติงานตั้งแต่แรกรับเวร
4. คุณภาพการดูแลรักษา
5. การวางแผนการพยาบาลที่ถูกต้อง

หลักการ

1. ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับผู้ป่วยและการดูแลรักษาได้สื่อสารสู่ผู้ปฏิบัติอีกเวรหนึ่ง ได้ทัน
ท่วงทีด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง
2. ผู้รับผิดชอบอีกเวรหนึ่งได้รับรู้สภาพของผู้ป่วยและสภาพทรัพยากรในการปฏิบัติงานตามที่เป็นจริง พร้อมกับผู้รับผิดชอบเวรที่ผ่านมา
3. ใช้เวลาในการส่งเวรอย่างเหมาะสม ประมาณ 30 นาที ไม่เกิน 45 นาที
4. ได้เตรียมข้อมูล เอกสาร และสภาพผู้ป่วย พร้อมก่อนการส่งเวร
5. การดูแลรักษาได้สืบสานต่ออย่างถูกต้องและครบถ้วน
6. ได้เยี่ยมชมตรวจพร้อมกันระหว่างผู้ส่งเวรและผู้รับเวร

ขั้นตอน

1. ขั้นเตรียมการ
 - 1.1 มีข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ได้ให้ไปแล้ว
 - 1.2 ตรวจสอบบันทึกทุกชนิดไว้พร้อม
 - 1.3 เตรียมบันทึกปัญหาสำคัญของผู้ป่วย

- 1.4 เตรียมสภาพทั่วไปของผู้ป่วย
- 1.5 เตรียมวิธีการรายงาน
2. **ขั้นดำเนินการ**
 - 2.1 รายงานการดูแลรักษา พร้อมกับเอกสารสำคัญ
 - 2.2 เชื่อมตรวจร่วมกับการรายงาน
 - 2.3 รายงานกับหัวหน้าเวร และสมาชิกเวรพร้อมกัน
 - 2.4 ให้โอกาสซักถาม
3. **ขั้นหลักดำเนินการ**
 - 3.1 ตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารและข้อมูลสำคัญ
 - 3.2 หัวหน้าเวร พุดคุยปรึกษาหารือเพื่อทบทวนความเข้าใจงานที่จะดำเนินต่อไป

การปฏิบัติการพยาบาล (Nursing Intervention)

การปฏิบัติการพยาบาลหมายถึง การกระทำในกิจกรรมการสังเกต การดูแล การให้คำปรึกษาแนะนำการสอน และการนิเทศแก่ผู้ป่วย ผู้ได้รับบาดเจ็บมีความพิการ หรือบุคคลปกติเพื่อกงไว้ซึ่งสุขภาพอันดี และการป้องกันการเจ็บป่วยที่จะเกิดขึ้นต่อไปแก่ตนเองและผู้อื่น (กองการพยาบาล, 2530)

หลักการ

1. **ด้านสัมพันธภาพ**
 - 1.1 บุคลากรพยาบาลให้การพยาบาลอย่างเหมาะสมด้วยความเต็มใจ
 - 1.2 ให้ความช่วยเหลือตามความต้องการทางศาสนา และประเพณีของผู้ป่วย
 - 1.3 บุคลากรพยาบาลได้ให้การสนับสนุนด้านจิตใจกับครอบครัวผู้ป่วย
 - 1.4 การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรพยาบาลกับผู้รักษาเป็นไปโดยสะดวก
2. **ด้านความสุขสบายของผู้ป่วย**
 - 2.1 ช่วยเหลือผู้ป่วยในสิ่งที่ต้องการในกรณีที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้
 - 2.2 สภาพร่างกายผู้ป่วยสะอาด
 - 2.3 สภาพรอบตัวของผู้ป่วยสะอาดเหมาะสม
 - 2.4 ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้เหมาะสมกับสภาพเจ็บป่วย



3. ด้านทักษะทางเทคนิคการพยาบาล

3.1 ด้านผู้ป่วย

- 3.1.1 ให้ข้อมูลและเหตุผลแก่ผู้ป่วยก่อนทำการรักษาพยาบาล
- 3.1.2 ผู้ป่วยได้รับการเตรียมเพื่อการปฏิบัติการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้อง
- 3.1.3 ตรวจสอบอาการขณะรับการรักษาพยาบาล
- 3.1.4 ติดตามความก้าวหน้าของการรักษาพยาบาลทุกระยะ
- 3.1.5 ผู้ป่วยไม่เกิดอันตรายหรือภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ จากการปฏิบัติการ

พยาบาล

- 3.1.6 ผู้ป่วยพอใจการปฏิบัติการพยาบาลที่ได้รับ

3.2 ด้านบุคลากรพยาบาล

- 3.2.1 ตัดสินใจและปฏิบัติการพยาบาลตามขั้นตอนอย่างถูกต้องเหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์
- 3.2.2 สามารถปรับปรุงการพยาบาลให้เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละบุคคล ตามหลักการ ได้อย่างถูกต้อง
- 3.2.3 ใช้เทคนิคการพยาบาล ตามหลักการปลอดภัยได้ถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอน ระยะเวลา แรงงานและทรัพยากร
- 3.2.4 สังเกตและบันทึกผลการปฏิบัติการพยาบาลที่ปฏิบัติไปแล้ว ได้ถูกต้องตามความจริง
- 3.2.5 เก็บเครื่องมือเครื่องใช้หลังการพยาบาลให้เรียบร้อย
- 3.2.6 ควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้อขณะปฏิบัติการพยาบาล

อนึ่ง การควบคุมการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถทำได้ทั้งขณะปฏิบัติงานและเมื่อการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นไปแล้ว ซึ่งการควบคุมทั้งสองประเภทมีวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน ดังนี้

1. การควบคุมเพื่อป้องกัน (Preventive Control) การควบคุมงานประเภทนี้เกิดขึ้นในขณะที่กำลังให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วย หรือขณะปฏิบัติงานอื่น ๆ เพื่อป้องกันมิให้มีการผิดพลาดเกิดขึ้นแก่ผู้ป่วย เช่น มีการติดตามนิเทศหรือสังเกตบุคลากรพยาบาลขณะอาบน้ำบนเตียงให้ผู้ป่วยอาการหนัก เป็นต้น การควบคุมงานแบบนี้สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานได้ผลตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

2. การควบคุมเพื่อแก้ไข (Corrective Control) การควบคุมงานประเภทนี้เกิดขึ้นหลังจากการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อติดตามประเมินผลการพยาบาลที่ไม่สามารถนิเทศหรือสังเกตได้ อย่างใกล้ชิดแต่จะช่วยให้ทราบปัญหาหรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาได้ เช่น การประเมิน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำปีหรือการประเมินผลผู้ป่วยหลังจากได้รับการพยาบาลไปแล้ว การ ควบคุมประเภทนี้อาจเกิดความเสียหายขึ้นแล้วจึงแก้ไขในภายหลัง ซึ่งไม่ได้ผลดีเท่ากับการควบคุมงาน เพื่อป้องกัน

อย่างไรก็ตาม หัวหน้าหอผู้ป่วยควรจะใช้การควบคุมงานทั้ง 2 ประเภทควบคู่กันไป โดย พิจารณาว่ากิจกรรมใดควรจะมีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือแก้ไข ก็จะสามารถควบคุมงานได้อย่าง เหมาะสมและครอบคลุมทุกด้าน