



การพัฒนาพยาบาลสู่คุณภาพการบริการในงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน

The Importance of a Continued Training Program in order to Maintain and Improve the Competencies of the Emergency Room Nurses

มาลี คำคง พย.ม. (Malee Kumkong, M.N.S., RN, APN)¹

บทคัดย่อ

ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินเป็นหน่วยงานสำคัญและมีความเสี่ยงสูง บุคลากรของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินจึงต้องมีความพร้อมในการดูแลรักษาผู้ป่วยอยู่ตลอดเวลา โดยมีเป้าหมายมุ่งเน้นที่คุณภาพการพยาบาลคือผู้ป่วยต้องได้รับการดูแลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยและสามารถกลับไปดูแลตนเองได้ ผู้บริหารการพยาบาลจึงต้องพัฒนาระบบการจัดอัตรากำลัง และสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพให้มีความพร้อมทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ คือ 1) การจัดอัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพ และ 2) สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้วิธีการพัฒนาสมรรถนะที่สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ 1) ฝึกปฏิบัติจากการทำงานควบคู่กับระบบพี่สอนน้อง 2) จัดทำแบบบันทึกเฉพาะโรคที่ขึ้นนำการปฏิบัติ 3) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในวิชาชีพเดียวกันและสหสาขาวิชาชีพ และให้ความสำคัญกับการจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้และการสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุข

คำสำคัญ : คุณภาพของพยาบาล, คุณภาพงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน, สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ

¹ อาจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาลเด็ก ผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา เบอร์โทรศัพท์ 083-6553023 E-mail: malee-kk@hotmail.com

Abstract

The Emergency Room (ER) is a crucial unit that provides care for patients who are in the need for emergency health intervention or in a critical phase of their illness. Nurses who work in this department need to be well prepared; it is to say ready to execute protocol or treatment for patients at any time. The goal is to focus on the quality of nursing care. The nurses must be skilled and rapid at performing accurate physical examination, early recognition of life-threatening illness or injury, as well as the use of advanced monitoring while managing the latest treatment equipment. Human resources administrators must develop a continued training program in order to maintain and improve the competencies of the nurses. That program has to be consistent with the concept of community hospital, which includes in particular the following three aspects: 1) On-the-job training methods along with the coaching system, 2) The preparation of a record of specific disease to guiding practice, 3) The knowledge sharing among multidisciplinary and the building of supportive environment in learning and working.

Keywords: Continued Training of Nurses, Emergency Room

บทนำ

ภารกิจห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน (Emergency Room : ER) ขึ้นอยู่กับบริบทและขนาดของโรงพยาบาล โดยทั่วไปงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินหรือเรียกกันในวงการวิชาชีพด้านสุขภาพว่างาน ER มีหน้าที่หลักในการดูแลรักษาเพื่อช่วยชีวิตหรือกู้ชีพ ดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีภาวะอันตรายหรือคุกคามชีวิต ผู้ป่วยที่ได้รับอุบัติเหตุ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการนอกเวลา ผู้ป่วยที่ไม่สามารถเข้ารับบริการในแผนกต่าง ๆ ได้และรองรับผู้ป่วยกรณีเกิดอุบัติเหตุ-อุบัติเหตุร้ายแรง (จิตร สิริธอมร, 2549) และผู้รับบริการของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินเป็นผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินผู้ใช้บริการมีปัญหาฉุกเฉินเร่งด่วนหลากหลายประเภท ทั้งผู้ที่มีการบาดเจ็บหรือการบาดเจ็บรุนแรง ได้แก่ การบาดเจ็บจากอุบัติเหตุการจราจร การพลัดตกจากที่สูง แผลไหม้ หรือแผลจากความร้อน ภาวะฉุกเฉินเร่งด่วนที่ไม่ใช่การบาดเจ็บ ได้แก่ การติดเชื้ การกำเริบฉับพลันของโรคเรื้อรัง ตลอดจนอุบัติเหตุ-อุบัติเหตุที่เกิดจากเหตุธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย และเหตุที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ เช่น เหตุจลาจล การประท้วง การก่อวินาศกรรม ซึ่งไม่สามารถคาดเดาได้ว่าผู้ป่วยจะมาใช้บริการช่วงเวลาใด มาด้วยโรคหรือภาวะใด ปริมาณมากหรือน้อย อย่างไรก็ตามโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่ ยังมีข้อจำกัดด้านความเพียงพอของทรัพยากร เช่น เครื่องมือ บุคลากรแพทย์ และพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง นอกเวลาราชการมักไม่มีแพทย์ประจำห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน พยาบาลวิชาชีพจึงทำหน้าที่ตรวจรักษา



นอกเวลาราชการ และผลการศึกษาของ กฤตยา แดงสุวรรณ, นงนุช บุญยัง และอังศุมา อภิชาติ (2551) เกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินตามการรับรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้พบว่า สมรรถนะหลักโดยรวมของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินอยู่ในระดับปานกลาง มีสมรรถนะรายด้านเพียงด้านเดียวที่มีร้อยละสูงสุดอยู่ในระดับสูง ได้แก่ สมรรถนะด้านการประสานความร่วมมือ (ร้อยละ 57.3) นอกจากนั้นก็มีร้อยละสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านภาวะผู้นำ (ร้อยละ 56.7) ด้านการตัดสินใจ (ร้อยละ 55.3) ด้านการแก้ปัญหา (ร้อยละ 54.7) ด้านความรู้เฉพาะสาขา (ร้อยละ 53.3) และด้านการทำงานเป็นทีม (ร้อยละ 50.0)

ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญและมีความเสี่ยงสูง จึงต้องมีความพร้อมตลอดเวลาและสามารถดำเนินการต่าง ๆ ในการดูแลรักษาด้วยความรวดเร็ว เพราะระยะเวลาที่ผ่านไปในแต่ละนาทีหมายถึงโอกาสเสียชีวิตหรือความพิการก็จะสูงขึ้น ดังนั้นเป้าหมายการพยาบาลหรือประเด็นคุณภาพที่สำคัญของการพยาบาลอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน คือ ผู้ป่วยต้องได้รับการดูแลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยและสามารถกลับไปดูแลตนเองได้ ซึ่งเป้าหมายหรือประเด็นคุณภาพดังกล่าวจะบรรลุได้ ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ต้องมีความพร้อมทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของบุคลากรทางการพยาบาล นั่นคือ ระบบการจัดอัตรากำลังและสมรรถนะที่สำคัญของพยาบาลวิชาชีพ ผู้นิพนธ์ได้เขียนบทความนี้จากประสบการณ์ที่ได้พัฒนาคุณภาพงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินในบทบาทหัวหน้างานและพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนมานานกว่า 15 ปี โดยใช้การหมุนวงจรการพัฒนาและการเรียนรู้ คือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุงการดำเนินงาน (Plan-Do-Check-Action : PDCA) เป็นแนวทางในการพัฒนา (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2549)

คุณภาพของพยาบาล

จากประสบการณ์ของผู้นิพนธ์ ที่ได้พัฒนาคุณภาพงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน พบว่า คุณภาพของพยาบาล ทั้งด้านการจัดอัตรากำลังและสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ มีความสำคัญยิ่งต่อคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลรักษาผู้ป่วย เนื่องจากพยาบาลเป็นวิชาชีพที่นับได้ว่าอยู่ประจำห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินตลอดเวลา จึงเป็นบุคคลแรกที่รับผู้ป่วย ประเมินสภาพ จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน และให้การดูแลช่วยเหลือภาวะฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตทันที พร้อมตัดสินใจรายงานแพทย์หรือตัดสินใจตามทีมดูแล จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาพยาบาลให้มีความพร้อมทั้งด้านปริมาณที่ต้องเหมาะสมกับภาระงาน และด้านคุณภาพที่ต้องมีสมรรถนะสูง ผู้นิพนธ์ขอเสนอประสบการณ์ใน 2 ประเด็นคือ การจัดอัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพและสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ ดังนี้

การจัดอัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพ

ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน มีภาระงานที่เร่งด่วน ผู้ป่วยมีอาการวิกฤติฉุกเฉินที่ไม่สามารถรอได้หรือรอได้ไม่นาน จึงต้องมีปริมาณอัตรากำลังที่เหมาะสมกับภาระงานหรือผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งสามารถ



คำนวณโดยใช้หลักความต้องการในการพยาบาลจากประเภทของผู้ป่วยที่ดัดแปลงจากเกณฑ์การคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินและจัดลำดับการบริการ ณ ห้องฉุกเฉินตามหลักเกณฑ์ที่ กพผ. กำหนด คือ ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤติ ผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน และผู้ป่วยฉุกเฉินไม่รุนแรง ผู้ป่วยทั่วไป และผู้รับบริการสาธารณสุขอื่น ๆ (สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน, 2556) ร่วมกับการใช้เกณฑ์การจัดอัตรากำลังตามประกาศสภาการพยาบาล เรื่อง มาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ระดับทุติยภูมิและระดับตติยภูมิ โดยกำหนดอัตรา กำลังพยาบาลระดับทั่วไปขั้นต่ำในแต่ละหน่วยบริการระดับทุติยภูมิ คือ อุบัติเหตุฉุกเฉินสัดส่วนพยาบาลวิชาชีพต่อผู้ป่วย เท่ากับ 1 : 10 (สภาการพยาบาล, 2548)

สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ

ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน มีหน้าที่หลักในการดูแลรักษาเพื่อช่วยชีวิต ดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีภาวะอันตรายหรือคุกคามชีวิต ผู้ป่วยที่ได้รับอุบัติเหตุ และรองรับผู้ป่วยกรณีเกิดอุบัติเหตุ-อุบัติเหตุใหญ่ ผู้รับบริการจึงเป็นผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินในระบบต่าง ๆ ซึ่งสมรรถนะของพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญด้านการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน (Clinical Nurse Specialists in Emergency Care) คือ สมรรถนะการปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว (Direct Care) อย่างเป็นองค์รวม ตั้งแต่การจำแนกและการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย การดูแลให้เกิดความปลอดภัย การจัดการดูแลอย่างเหมาะสมกับสภาพของผู้ป่วยและครอบครัว ตลอดจนการสร้างเสริมสุขภาพให้เกิดความผาสุกและมีคุณภาพชีวิต สมรรถนะการเป็นที่ปรึกษาแก่ผู้ป่วยและทีมสุขภาพ สมรรถนะการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง สมรรถนะการสร้างร่วมมือกับทุกฝ่ายเพื่อมุ่งให้เกิดผลลัพธ์การดูแลที่ดี การเป็นโค้ช (Coaching) แก่ผู้ป่วยและทีมการพยาบาล (Des Plaines, 2011) ผู้นิพนธ์ขอเสนอแนะสมรรถนะที่สำคัญของพยาบาลวิชาชีพห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ในบริบทโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะของพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญ ดังนี้

1. การประเมินสภาพและการจำแนกผู้ป่วย หมายถึง สามารถประเมินสภาพผู้ป่วยได้ถูกต้องครบถ้วนตามสภาวะหรือโรคที่นำผู้ป่วยมาโรงพยาบาล ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และการประเมินสภาพเฉพาะโรคได้ถูกต้อง พร้อมทั้งคัดแยกผู้ป่วยตามความเร่งด่วนตามหลักการจัดจำแนกผู้ป่วย รวมทั้งการดูแลครอบครัวที่มีภาวะความกดดันจากการเจ็บป่วยและการสูญเสีย นั่นคือ ต้องมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง เพื่อนำไปสู่การดูแลและช่วยเหลือได้รวดเร็ว ทันเวลา

2. การปฏิบัติทักษะทางการพยาบาลขั้นพื้นฐานและขั้นสูง พยาบาลวิชาชีพห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินต้องสามารถปฏิบัติทักษะการพยาบาลในการดูแลและช่วยเหลือ/แก้ไขภาวะฉุกเฉินได้ทุกระบบอย่างคล่องแคล่ว ว่องไว และถูกต้อง เช่น การช่วยฟื้นคืนชีพ การให้เลือดหรือสารน้ำทางหลอดเลือดดำ และการบริหารยาฉุกเฉินหรือยาที่มีความเสี่ยงสูงและยาที่มีวิธีการใช้ที่มีความจำเพาะได้ถูกต้อง การเตรียมเครื่องมือและช่วยแพทย์ทำหัตถการต่าง ๆ เช่น การเจาะปอด การใส่ท่อระบายทรวงอก การใส่ท่อช่วยหายใจ เป็นต้น



3. การอ่านและแปลผลการตรวจต่าง ๆ ต้องสามารถอ่านและแปลผลการตรวจต่าง ๆ ได้ถูกต้อง แม่นยำ เช่น การแปลผลคลื่นไฟฟ้าหัวใจ การแปลค่าของสัญญาณเตือน (Warning Sign) ของผู้ป่วยวิกฤติ ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ และการตรวจต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแปลผลคลื่นไฟฟ้าหัวใจ ซึ่งในปัจจุบันเป็นทักษะที่สำคัญมากเพราะผู้ป่วยโรคหัวใจเพิ่มมากขึ้นและเป็นกลุ่มผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงสูง

4. การจัดการสาธารณสุขและอุบัติเหตุ-อุบัติเหตุ-อุบัติเหตุ ต้องสามารถประเมินสถานการณ์ความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจากผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้แจ้งเหตุ ตำรวจ หน่วยงานใกล้เคียงที่เกิดเหตุ และตัดสินใจประกาศใช้แผนรองรับอุบัติเหตุ-อุบัติเหตุ-อุบัติเหตุหรือให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารหรือหัวหน้าทีมเพื่อการตัดสินใจประกาศใช้แผนรองรับอุบัติเหตุ-อุบัติเหตุ-อุบัติเหตุ บริหารจัดการด้านการดูแลผู้ป่วยในโซนต่าง ๆ เช่น จัดสรรอัตรากำลัง เครื่องมือดูแลรักษาผู้ป่วย กรณีออกให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุ ต้องสามารถบริหารจัดการระบบบริการได้ เช่น บริหารอัตรากำลัง จำแนกผู้บาดเจ็บ จัดการดูแล ณ จุดเกิดเหตุ จัดการเคลื่อนย้ายตามลำดับความเร่งด่วน

5. การตัดสินใจทางคลินิกที่สำคัญ ทุกสถานการณ์ในห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน พยาบาลวิชาชีพต้องตัดสินใจอย่างถูกต้อง เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างปลอดภัยและลดความสูญเสียไปในการรอของผู้ป่วย โดยใช้ความรู้ ความสามารถในการดูแลรักษาผู้ป่วยแต่ละโรค แต่ละราย รวมทั้งใช้ประสบการณ์เป็นฐาน ตั้งแต่การประเมินสภาพเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ ค้นหาความเสี่ยงทางคลินิกของผู้ป่วยแต่ละราย และจัดการป้องกันความเสี่ยงทันที เช่น ตอบสนองหรือแก้ไขภาวะวิกฤติเพื่อช่วยชีวิตผู้ป่วย รายงานแพทย์ตัดสินใจตรวจพิเศษต่าง ๆ ทำนายโอกาสที่จะเกิดภาวะวิกฤติ เตรียมเครื่องมือฉุกเฉินไว้พร้อมใช้และตามทีมที่เกี่ยวข้อง

6. การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในภาวะฉุกเฉิน ต้องสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และคล่องแคล่ว ว่องไวโดยไม่เสียเวลาศึกษาคู่มือ เช่น การใช้เครื่องกระตุกหัวใจ (Defibrillator) ในการปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ และการปรับคลื่นไฟฟ้าหัวใจ (Cardio Version) การตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ การเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์สำหรับทำหัตถการฉุกเฉินได้รวดเร็วและถูกต้อง เช่น การใส่ท่อช่วยหายใจ การเปิดเส้นเลือด การเจาะปอด การเจาะท้อง การเจาะคอฉุกเฉิน เป็นต้น

7. ทักษะการสื่อสารและการประสานงาน พยาบาลวิชาชีพห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินต้องมีทักษะการสื่อสารการประสานงานที่เป็นเลิศและพฤติกรรมบริการที่ดี เนื่องจากลักษณะงานที่ต้องเผชิญหน้ากับภาวะความกดดันต่าง ๆ และต้องสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติที่มีความเจ็บปวดทุกข์ทรมาน มีความเครียด ความต้องการและความคาดหวังสูง ผู้ป่วยและญาติที่เมาสุรา เอะอะไวยวายหรือควบคุมสติไม่ได้ จึงต้องใช้ทักษะการสื่อสารและการประสานงานที่ดี เช่น การแสดงอาการที่สุภาพ อ่อนหวาน นุ่มนวล เป็นมิตร ทำหน้าที่ที่เต็มใจ พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ของผู้ป่วยในแต่ละราย มีความยืดหยุ่น ประนีประนอมและอดทน อดกลั้นได้ทุกสภาวะเหตุการณ์ที่คุกคามความรู้สึกจากผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน



8. การดูแลสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ พยาบาลวิชาชีพห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินต้องดูแลผู้ป่วยและครอบครัวด้วยความเข้าใจ เห็นใจ และมีคุณธรรม จริยธรรม เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ยุ่วยและครอบครัวยังปรับตัวหรือยอมรับกับสภาพการเจ็บป่วยฉุกเฉินไม่ได้ ไม่เข้าใจและไม่ยอมรับการพยาบาลหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ป่วยเจ็บปวด เช่น การเจาะปอด การเจาะท้อง การใส่ท่อช่วยหายใจ

การพัฒนาสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพของงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน สามารถพัฒนาได้โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น จัดประชุมวิชาการภายในหน่วยงาน เช่น การสอนกลุ่มย่อย (Micro Teaching) การประชุมช่วงอาหารเที่ยง (Lunch Symposium) การส่งอบรมภายนอกหน่วยงาน ฝึกปฏิบัติจากการทำงาน (On the Job Training) มอบหมายงานให้รับผิดชอบ การสอนงานด้วยระบบพี่สอนน้อง จากประสบการณ์ของ ผู้นิพนธ์ พบว่า วิธีการที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะได้ดี ดังนี้

1. ฝึกปฏิบัติจากการทำงานควบคู่กับการสอนงานด้วยระบบพี่สอนน้อง โดยจัดพยาบาลที่มีสมรรถนะสูงปฏิบัติงานคู่กับพยาบาลใหม่ เพื่อให้มีการเรียนรู้ร่วมกัน

2. จัดทำแบบบันทึกเฉพาะโรคที่ขึ้นการปฏิบัติ ผู้นิพนธ์ดัดแปลงแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยเป็นแบบบันทึกสำเร็จรูปหรือเติมคำในช่องว่างตามแบบบันทึก ซึ่งเป็นการขึ้นการปฏิบัติและเป็นการนำแนวทางการดูแลรักษาสู่การปฏิบัติจริง พบว่าช่วยพัฒนาให้พยาบาลดูแลรักษาผู้ป่วยถูกต้องและครบถ้วนตามแนวทางที่กำหนดอย่างแท้จริง และยังช่วยสะท้อนคุณภาพการดูแลรักษา มีข้อมูลเพียงพอสำหรับการทบทวนคุณภาพ และพัฒนาคุณภาพการดูแลรักษาผู้ป่วยได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

3. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในวิชาชีพเดียวกันและสหสาขาวิชาชีพ โดยนำกรณีศึกษาผู้ป่วยที่สำคัญในเวร หรือมีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการดูแลหรือเกิดอุบัติการณ์สำคัญมาเรียนรู้ร่วมกันในทีมวิชาชีพและสหสาขาวิชาชีพโดยการพูดคุยปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการร่วมกับการค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมและสรุปเป็นแนวทางปฏิบัติหรือเป็นแบบบันทึกการทำงานและสื่อสารให้ทุกคนรับรู้

นอกจากนี้ การจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ ยังเป็นการพัฒนาสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โดยจัดทำแนวทางการดูแลรักษาหรือการทำเหตุการณ์ต่าง ๆ ปิดบนฝาผนังห้องของงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน เพื่อช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องและรวดเร็ว เช่น วิธีการประเมินอาการทางระบบประสาท วิธีการประเมินกำลังของกล้ามเนื้อ แนวทางการประมาณการเสียเลือดในผู้ป่วยกระตุกชักแบบปิด การประเมินการสูญเสียเลือดหรือน้ำ (Volume Deficit Classification) และการให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุข เนื่องจากห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินมีลักษณะงานที่เร่งด่วน ความเสี่ยงสูงหรืออันตราย เป็นงานที่มีความยากและต้องสัมผัสกับสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ บรรยากาศการทำงานจึงสำคัญต่อคุณภาพงานและความสุขของคนทำงาน การสร้างบรรยากาศการทำงานโดยใช้ความเป็นมิตร ใช้ทักษะการสื่อสารที่ดี มีความเป็นเพื่อน พี่และน้องกับบุคลากรในงานทุกคนทุกระดับ ลงมือปฏิบัติงานไปด้วยกันกับทีม ไม่กล่าวโทษ มีเหตุผลรับฟังทุกปัญหา มีความยุติธรรมและจัดพบปะสังสรรค์ร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์และลดช่องว่างระหว่างบุคลากร



สรุป

ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน เป็นหน่วยงานที่ต้องมีความพร้อมในการดูแลรักษา เพื่อให้ผู้ป่วยต้องได้รับการดูแลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยและสามารถกลับไปดูแลตนเองได้ ซึ่งอัตราค่าสิ่งที่เหมาะสมและสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย ได้แก่ ทักษะการสื่อสารและการประสานงาน การประเมินสภาพและคัดกรองผู้ป่วย การปฏิบัติทักษะทางการพยาบาลขั้นพื้นฐานและขั้นสูง การตัดสินใจทางคลินิกที่สำคัญ การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในภาวะฉุกเฉิน การอ่านและแปลผลการตรวจต่าง ๆ การจัดการสาธารณสุขภัยและอุบัติเหตุ-อุบัติภัยหมู่ โดยใช้วิธีการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ ฝึกปฏิบัติจากการทำงานควบคู่กับระบบพี่สอนน้อง จัดทำแบบบันทึกเฉพาะโรคที่ขึ้นการปฏิบัติ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในวิชาชีพเดียวกันและสหสาขาวิชาชีพ และให้ความสำคัญกับการจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้และการสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุข

ข้อเสนอแนะ

1. สถาบันการศึกษาทางการพยาบาล ควรกำหนดนโยบายด้านการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการพัฒนาการศึกษาพยาบาลให้มีสมรรถนะสูงด้านการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน เพราะสมรรถนะของพยาบาลส่งผลต่อคุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย
2. การจัดการเรียนการสอนการพยาบาล ควรจัดให้นักศึกษาผ่านประสบการณ์ด้านการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน เพื่อส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์และการตัดสินใจทางคลินิกในภาวะเร่งด่วน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและปลอดภัย
3. โรงพยาบาลหรือสถานบริการด้านสุขภาพ ควรพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ให้มีความจำเพาะกับลักษณะงานและบริบทของโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาได้รับการวินิจฉัย การดูแลรักษาจากบุคลากรอย่างมีคุณภาพและปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง

- กฤตยา แดงสุวรรณ, นงนุช บุญยัง และอังศุมา อภิชาติ. (2551). สมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินตามการรับรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารสงขลานครินทร์เวชสาร*, 26(3), 227-238.
- จิตร สิริอมร. (2549). หลักการดูแลผู้ป่วยเวชปฏิบัติฉุกเฉิน ใน ชุขณา สวนกระต่าย และวีรพันธ์ ไชวิฑูรกิจ. (บรรณาธิการ). *Update in Emergency Medicine*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน. (2556). *เกณฑ์การคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินและจัดลำดับการบริการ ณ ห้องฉุกเฉินตามหลักเกณฑ์ที่ กพฉ. กำหนด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2557 จาก http://www.niems.go.th/th/Upload/File/255605231830151553_6BQPypE0c-JSQOpFX.pdf



สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2549). **มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ**

ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ ๖๐ ปี. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2557 จาก

http://www.si.mahidol.ac.th/th/division/soqd/admin/news_files/360_18_1.pdf.

สภาการพยาบาล. (2548). **ประกาศสภาการพยาบาล เรื่อง มาตรฐานบริการการพยาบาลและการ**

ผดุงครรภ์ระดับทุติยภูมิและระดับตติยภูมิ. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2557 จาก [http://](http://www.tnc.or.th/files/2010/10/act_of_parliament-368/_14975.pdf)

www.tnc.or.th/files/2010/10/act_of_parliament-368/_14975.pdf.

Des Plaines, I.L. (2011). **Competencies for Clinical Nurse Specialists in Emergency**

Care. Retrieved September 15 , 2013 From [http://www.ena.org/practice-re-](http://www.ena.org/practice-research/Practice/Quality/Documents/CNSCompetencies.pdf)

[search/Practice/Quality/Documents/CNSCompetencies.pdf](http://www.ena.org/practice-research/Practice/Quality/Documents/CNSCompetencies.pdf).