

การพัฒนากระบวนการจัดการความปลอดภัยเพื่อป้องกันความรุนแรงต่อบุคลากรในการดูแลผู้ป่วยกลุ่ม SMIV (Serious Mental Illness with Violence)

ปราณี โสพล หัวหน้าพยาบาล
กชพร ชัยนการนาวิ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
สุรรัตน์ นพพันธ์ หัวหน้าหอผู้ป่วยใน

บทคัดย่อ

ที่มาและความสำคัญ: สถานการณ์ผู้ป่วยจิตเวชที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง (SMIV) ในห้องฉุกเฉินและหอผู้ป่วยในมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยพบว่าผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว/ทำลายข้าวของเพิ่มขึ้นจากจำนวน ๔๒ ราย ในปี ๒๕๖๖ เป็น ๖๑ ราย ในปี ๒๕๖๘ และพบอุบัติการณ์ความรุนแรงระดับ E (บาดเจ็บ) ต่อบุคลากร ๑ ครั้ง ในปี ๒๕๖๘ ท่ามกลางข้อจำกัดของพยาบาลวิชาชีพซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มประสบการณ์น้อย (Novice) การพัฒนากระบวนการจัดการความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์: ๑) เพื่อพัฒนาระบบและแนวทางปฏิบัติ (SOP) ในการดูแลผู้ป่วยกลุ่ม SMIV ๒) เพื่อเพิ่มสมรรถนะบุคลากรในการป้องกันและระงับเหตุความรุนแรง และ ๓) เพื่อประเมินอุบัติการณ์ความรุนแรงและความพึงพอใจต่อระบบความปลอดภัยใหม่

วิธีการดำเนินงาน: เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา (Developmental Research) ดำเนินการผ่าน ๕ ระยะ ได้แก่ ๑) ระยะเตรียมการและฟังเสียงคนทำงาน ๒) ระยะพัฒนาระบบ โดยยกร่าง SOP และเกณฑ์ประเมิน BVC (Broset Violence Checklist) พร้อมปรับปรุงกายภาพและการกำหนดแนวทางการเรียก เพื่อช่วยเหลือเมื่อพบความเสี่ยง ๓) ระยะสร้างสมรรถนะ ผ่านการอบรมทักษะ De-escalation และการซ้อมแผนจำลองสถานการณ์ (Simulation) ๔) ระยะทดลองใช้ระบบในหน่วยงาน ER และ IPD และ ๕) ระยะประเมินผล

ผลการดำเนินงาน: จากการนำระบบมาใช้พบว่าบุคลากรพยาบาลมีความเข้าใจในการคัดกรองความเสี่ยงด้วยเครื่องมือ BVC มากขึ้น สามารถจำแนกและเฝ้าระวังผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวได้ล่วงหน้าก่อนเกิดเหตุรุนแรง ระบบการเรียกเรียกหน่วยสนับสนุน (Response Team) ช่วยให้การเข้าควบคุมเหตุเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นระบบมากขึ้น โดยข้อมูลเบื้องต้นในปี ๒๕๖๙ (ณ เดือนมีนาคม) พบผู้ป่วยก้าวร้าว ๑๖ รายที่ ER และ ๘ รายที่ IPD ซึ่งทั้งหมดสามารถบริหารจัดการได้ตามแนวทางปฏิบัติโดยไม่เกิดอุบัติการณ์ความรุนแรงซ้ำในระดับที่ก่อให้เกิดการบาดเจ็บต่อบุคลากร

สรุปและข้อเสนอแนะ: การมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน (SOP) ควบคู่กับการพัฒนาทักษะเฉพาะด้านและการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมเพื่อความปลอดภัย ช่วยลดความเสี่ยงจากภาวะคุกคามในงานจิตเวชฉุกเฉินได้จริง ทั้งนี้ควรมีการนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะพยาบาลกลุ่ม Novice เพื่อให้เกิดความชำนาญในการใช้เครื่องมือและการตัดสินใจในภาวะวิกฤต

คำสำคัญ: ผู้ป่วย SMIV, ความรุนแรงต่อบุคลากร, ระบบบริหารจัดการความปลอดภัย, BVC, โรงพยาบาลระดับ F๒