สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร เป็นโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในเมืองหลวง ซึ่งเป็นศูนย์กลางความเจริญทุกๆด้านให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีภาวะเจ็บป่วยรุนแรงและวิกฤติ รวมถึงภาวะโรคที่ซับซ้อน และการดูแลรักษาที่ใช้เทคโนโลยีชั้นสูง พยาบาลเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ในองค์การ เป็นบุคคลที่สำคัญในการให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วย หากพยาบาลได้รับอันตรายจากการปฏิบัติงานจะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลลดลง (Huse, 1985; Kerce and Kewley, 1993; Schemerhorn, 2002; Walton,1973)

หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นหน่วยงานที่สำคัญของโรงพยาบาล เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เข้าถึงบริการได้ง่าย มีลักษณะการทำงานที่มีความสลับซับซ้อน มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้อย่างมากมาย ให้บริการผู้ที่อยู่ในภาวะวิกฤติหรือภาวะกึ่งวิกฤติที่เกิดจากโรคหรืออุบัติเหตุ และผู้รับบริการประเภทอื่นแม้ไม่ได้อยู่ในภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งผู้รับบริการที่ได้รับการส่งต่อมา จากโรงพยาบาลอื่นทั้งในระดับปฐมภูมิและทุติยภูมิที่ไม่สามารถดูแลผู้ป่วยได้ เนื่องจากศักยภาพของโรงพยาบาลดังกล่าวไม่เพียงพอ หรือจากโรงพยาบาลเอกชนที่ผู้ป่วยมีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย ผู้ป่วยแต่ละรายที่เข้ามารับบริการในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มักมาด้วยอาการของโรคที่มีความรุนแรงตั้งแต่รุนแรงมาก รุนแรงปานกลาง จนถึงรุนแรงน้อยที่สุดที่สามารถรอตรวจได้ พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านการพยาบาลในทุกสาขา เนื่องจากลักษณะงานประกอบไปด้วย ผู้ป่วยทั้งอายุรกรรม ศัลยกรรม มารดาและทารก และจิตเวช (Budassi and Barber, 1981) ซึ่งมีความแตกต่างจากหอผู้ป่วยใน ห้องผ่าตัด หรือแผนกผู้ป่วยนอกอื่นๆ ที่มีการให้การพยาบาลเฉพาะตามสาขา

นอกจากนี้พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินจำเป็นต้องมีความรู้ และความเข้าใจในระบบการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาล เพื่อสามารถปฏิบัติงานและให้การพยาบาลผู้ป่วยที่รับมาจากแผนกผู้ป่วยนอก และส่งต่อผู้ป่วยเพื่อเข้ารับการผ่าตัดหรือพักฟื้นที่หอผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินจึงต้องจดจำข้อมูลอย่างมาก เกี่ยวกับกระบวนการรักษาภายในหน่วยงานต่างๆของโรงพยาบาล รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์ติดต่อภายในโรงพยาบาล เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นที่

คาดหวังสำหรับผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล ต่อการให้คำปรึกษาสำหรับการแก้ไขปัญหาสุขภาพและการติดต่อเข้ารับการรักษาภายในโรงพยาบาล

จากภารกิจมากมายในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินดังกล่าว ทำให้พยาบาลผู้ปฏิบัติงานอาจได้รับอันตรายจากการปฏิบัติงาน หรือถูกกระทำรุนแรงทั้งจากผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน ยกตัวอย่างเช่น หากพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการภายในหน่วยงานหรือโรงพยาบาลได้ ก็อาจจะถูกทำร้ายด้วยคำพูดหรือท่าทางที่ดูถูกต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้พยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยเกิดความวิตกกังวลหรือความเครียดมากยิ่งขึ้น เกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการหรือการให้คำปรึกษาทั้งแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล นอกจากนี้บทบาทและหน้าที่ของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินในการประเมิน คัดกรองผู้ป่วย และให้การพยาบาลผู้ป่วยตามความเร่งด่วนและความรุนแรงของโรค เช่น ผู้ป่วยที่มีปัญหาทางระบบหายใจและระบบไหลเวียนโลหิตต้องการการช่วยชีวิต แพทย์และพยาบาลพร้อมทีมงานต้องรีบให้ความช่วยเหลือเป็นอันดับแรก และในขณะที่กำลังเร่งรีบเพื่อช่วยชีวิตผู้ป่วยอาจขาดความระมัดระวัง ทำให้เกิดอุบัติเหตุจากการทำงานและอาจเกิดการติดเชื้อจากผู้ป่วยขึ้นได้ (Bell, 1991; Roane, 1993 อ้างถึงใน ธัญลักษณ์ โอบอ้อม, 2539)

อันตรายจากการปฏิบัติงาน หมายถึง สถานการณ์หรือสิ่งที่สามารถคุกคามต่อผู้ที่ปฏิบัติงาน (Victorian Hospitals Industrail Association: VHIA, 2002) อันตรายจากการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเกิดได้จากหลายสาเหตุ ได้แก่ ลักษณะงานของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินที่เร่งรีบแข่งกับเวลาเพื่อให้การกู้ชีพแก่ผู้ป่วยที่อยู่ในระยะวิกฤติ การให้บริการที่ไม่จำกัด การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด บุคลิกภาพของพยาบาลเอง และความคาดหวังต่อบริการ (สุธิราภรณ์ ปานแก้ว และวันดี สุทธรังษี, 2545) ซึ่งพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินต้องเผชิญกับสภาวะทางอารมณ์ที่แปรปรวน ทั้งจากผู้ป่วยที่มีอาการมึนเมาจากการดื่มสุรา การใช้ยาหรือสารเสพติด ผู้ที่ได้รับอุบัติเหตุ และผู้มารับบริการที่ต่างคิดว่าตนเองและญาติของตนมีอาการหนักต้องรักษาก่อนผู้ป่วยรายอื่น การรอแพทย์ตรวจเป็นเวลานานอาจทำให้เกิดความไม่พอใจ บ่น ต่อว่าแพทย์และพยาบาลว่าไม่ให้ความสนใจ บางรายที่ไม่พอใจมาก อาจแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อเจ้าหน้าที่ หรือขอย้ายไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่น ส่วนผู้ป่วยทางจิตเวชที่ญาติมักจะช่วยนำส่งโรงพยาบาลเพื่อรับการรักษาเมื่อมีอาการกำเริบ ขณะที่แพทย์ตรวจ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ต้องช่วยกันจับตัวผู้ป่วยเพื่อความสะดวกในการตรวจของแพทย์ บางครั้งพยาบาลไม่ทันระมัดระวังตัวอาจถูกผู้ป่วยทำร้าย เพราะพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ป่วยไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า

การศึกษาในต่างประเทศ พบว่า พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินในอิสราเอล ได้รับอันตรายจากการปฏิบัติงานโดยถูกกระทำรุนแรงถึงร้อยละ 90 (Derazon , 1999) สอดคล้องกับ Brandon and Douglas (2001) ที่พบว่า หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินมีเจ้าหน้าที่ได้รับอันตรายจากการปฏิบัติงานโดยการถูกทำร้ายทางร่างกาย ร้อยละ 55 ทางคำพูดร้อยละ 12 และทำให้ต้องเข้ารับการรักษาด้านร่างกายถึงร้อยละ 10 ซึ่ง Byrns (2004) ศึกษาพบว่าพยาบาลมีอาการปวดหลังเนื่องจากการปฏิบัติงาน ร้อยละ 50 ส่วน Kruuner (2001) ศึกษาพบว่า มีพยาบาล 23 คน ในประเทศเอสโตเนียถูกระบุว่าเป็นวัณโรคปอด และ Kernet (1994) ศึกษาพบว่าร้อยละ 98 ของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้รับอันตรายจากการปฏิบัติงาน โดยการถูกก้าวร้าวทางคำพูดจากผู้ป่วย และร้อยละ 28 เป็นผู้ป่วยที่มีอาการเมาสุรา นอกจากนี้ Mahoney (1991) ยังพบว่าพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ร้อยละ 97.7 เคยได้รับอันตรายในขณะปฏิบัติงานเป็นการทำร้ายทางร่างกาย ทางคำพูดและการคุกคาม ข่มขู่ ซึ่งร้อยละ 60 ของพยาบาลที่ถูกทำร้ายบอกว่ามีผลกระทบต่อการทำงาน ร้อยละ 20 ทำให้ลาออกจากวิชาชีพพยาบาล ร้อยละ 16.9 ขอย้ายไปหน่วยงานอื่น

สำหรับการศึกษาในประเทศไทย พบว่า พยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลหาดใหญ่ ร้อยละ 76.9 มีการติดเชื้อวัณโรคจากการปฏิบัติงาน (ดารารัตน์ ดำรงกุลชาติ,2540) สอดคล้องกับการศึกษาของ ธัญลักษณ์ โอบอ้อม (2539) ที่พบว่าบุคลากรหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีพฤติกรรมการป้องกันการติดเชื้อจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้พยาบาลยังได้รับอันตรายจากการกระทำรุนแรงในสถานที่ทำงานด้วยการใช้วาจา ร้อยละ 81.3 มีพยาบาลเพียงร้อยละ 4.2 ที่มีประสบการณ์การได้รับอันตรายจากการกระทำความรุนแรงทางร่างกาย (ทัศดาว นิยมาศ, 2545)

ซึ่งอันตรายจากการปฏิบัติงานเหล่านี้มีผลกระทบเกิดขึ้นหลายด้านดังเช่นที่นฤมล สิทธิลูตระกูล (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการถูกกระทำความรุนแรงต่อปัญหาสุขภาพกาย สุขภาพจิต และพฤติกรรม พบว่า พยาบาลร้อยละ 87.2 ได้รับผลกระทบจากการกระทำความรุนแรง แบ่งเป็นผลกระทบด้านร่างกายร้อยละ 50 ผลกระทบด้านจิตใจร้อยละ 84.8 และผลกระทบด้านพฤติกรรม ร้อยละ 87 ซึ่งผลกระทบทางด้านร่างกาย ยังอาจเกิดจากการที่พยาบาลต้องปฏิบัติงานในลักษณะของการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกัน เพื่อให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยเป็นไปอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้พยาบาลต้องเปลี่ยนแปลงเวลานอน เวลารับประทานอาหาร รูปแบบการดำเนินชีวิตประจำวัน และรูปแบบการกระทำกิจกรรมทางสังคม การที่แบบแผนการดำเนินชีวิตไม่แน่นอน ทำให้เกิดผลเสียหลายประการ (Tenkanen et al. , 1997) โดยเฉพาะความระมัดระวังรอบคอบใน การปฏิบัติงานในยามวิกาลอาจลดน้อยลง ทำให้โอกาสเกิดความผิดพลาดหรือเกิดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ จารุรินทร์ ปีตานุพงศ์ และวรัญดันชัยสวัสดิ์ (2542) ที่ศึกษาความระมัดระวังรอบคอบในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โดยเปรียบเทียบพยาบาลที่ปฏิบัติงานในผลัดต่างๆพบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานผลัดดึกมี

ความระมัดระวังรอบคอบต่ำกว่าช่วงเวลาก่อนปฏิบัติงานผลัดดึก และยังเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือดมากถึงร้อยละ 40 (Alward, 1996) ส่วนผลกระทบทางด้านจิตใจนั้น ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในการทำงาน หงุดหงิดง่าย มีปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อาจทำให้การตัดสินใจเลือกแนวทางในการให้การพยาบาลไม่เหมาะสม พยาบาลอาจมีพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านลบ ส่งผลเสียต่อตัวพยาบาลและต่อองค์การ ซึ่งWheeler & Riding (1994) กล่าวว่าความเครียดมีผลทำให้อารมณ์ไม่คงที่ สับสน ขาดความตั้งใจในการทำงาน ความคิดและการตัดสินใจในการทำงานลดลง ส่งผลกระทบให้คุณภาพชีวิตการทำงานลดลงตามไปด้วย (Wells et al., 1998) ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดปัญหาความไม่พอใจในงาน การมีพฤติกรรมต่อองค์การในทางลบ การลดลงของคุณภาพการบริการ ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียค่าตอบแทนในกรณีที่บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ หรือสูญเสียเวลาที่จะต้องฝึกฝนอบรมบุคลากรใหม่ให้มีความชำนาญขึ้น

Brown (1979) กล่าวว่า บุคลากรในโรงพยาบาลส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยตระหนักถึงอันตรายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ วิลาวัณย์ พิเชียรเสถียร (2537) ที่พบว่าพยาบาลในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ปฏิบัติตามหลักการป้องกันการติดเชื้อจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในระดับต่ำ เพียงร้อยละ 48.7 ซึ่งการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอันตรายจากการปฏิบัติงาน การยอมรับต่ออันตราย รวมไปถึงการฝึกซ้อมเพื่อการป้องกันอันตรายมีความจำเป็นต่อการทำงาน (Ordog et al., 1995) จากเหตุผลดังกล่าวและจากการศึกษาอุบัติการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศข้างต้น จะเห็นว่าพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้รับอันตรายจากการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก ทั้งยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อหน่วยงาน และต่อตัวพยาบาลเอง นอกจากนี้ยังไม่มีการศึกษาใดที่ได้รวบรวมเกี่ยวกับ อุบัติการณ์ของอันตรายจากการปฏิบัติงานในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยตรง ร่วมกับการที่ผู้วิจัยเป็นพยาบาลประจำการอยู่ในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาอุบัติการณ์ของอันตรายจากการปฏิบัติงานในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เพื่อให้ทราบขนาดและสภาพของปัญหา เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ให้แก่พยาบาลและบุคลากรระดับบริหารทางการพยาบาล ทั้งหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินและหน่วยงานอื่นๆ สามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายจากการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นและเข้าใจถึงความสำคัญของปัญหา เกิดความร่วมมือในการป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดอันตรายจากการปฏิบัติงานขึ้นอีก และเพื่อศึกษาการจัดการกับอันตรายจากการปฏิบัติงานโดยหัวหน้าหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เนื่องจากอันตรายจากการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน อันจะเป็นตัวอย่างหนึ่งของการจัดการกับอันตรายจากการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ที่สนใจต่อไป

หอสมุดกลาง สำนักงานวิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัญหาการวิจัย

อุบัติการณ์ของอันตรายจากการปฏิบัติงานในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นอย่างไร และมีการจัดการกับอันตรายจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นนั้นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจอุบัติการณ์ของอันตรายจากการปฏิบัติงานตามประสบการณ์ของพยาบาลประจำการ หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาการจัดการกับอันตรายจากการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยหัวหน้าหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

อันตรายจากการปฏิบัติงานเกิดได้ทุกหนทุกแห่งในโรงพยาบาล แต่ที่พบบ่อยคือ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หน่วยสังเกตอาการ หน่วยงานจิตเวช และหน่วยผู้สูงอายุ (Centers for Disease Control and Prevention: CDC, 2002) เนื่องจากหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นหน่วยงานที่รับผู้ป่วยหลายประเภททั้งผู้ป่วยอุบัติเหตุจากสาเหตุต่างๆ ผู้ป่วยฉุกเฉินซึ่งต้องทำการพยาบาล เช่น ผู้ป่วยที่ไม่รู้สึกตัว ผู้ป่วยเมาสุรา ผู้ป่วยจิตเวช และผู้ป่วยที่ได้รับอันตรายจากอุบัติเหตุหมู่ทำให้มีความเสี่ยงและมีโอกาสถูกทำร้าย โดยเฉพาะพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ที่ต้องมีการปฏิบัติการพยาบาลกับผู้ป่วยที่ไม่ได้ผ่านการตรวจมาก่อน ต้องให้การพยาบาลอย่างเร่งด่วนทันท่วงที เพื่อช่วยชีวิตผู้ป่วยในระยะวิกฤต จึงทำให้มีโอกาสเกิดความผิดพลาดและเกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้ และจากข้อมูลของ The Audit Commission's Study Health and Safety (1998) cited in Wilson (1999) กล่าวถึง ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขภาพของบุคลากรขณะปฏิบัติในโรงพยาบาล พบว่า บุคลากรถูกทำร้ายร่างกายร้อยละ 14 และจากการศึกษาเหตุการณ์การเกิดความรุนแรงในสถานบริการทางสุขภาพของสหพันธรัฐ 26 แห่งในสหรัฐอเมริกาพบว่า พยาบาลมีอัตราการได้รับบาดเจ็บจาก การเกิดเหตุการณ์รุนแรงในสถานที่ทำงานมากที่สุด จากจำนวนผู้ที่ทำหน้าในการดูแลสุขภาพทั้งหมด (Kreitzrf et al., 1997) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Mahoney (1991), Stultz (1993 cited in Levin et al., 1998), Whittington et al. (1996), Elliott (1997), Ellis and Hartley (1998), Briscoe and Lloyd (2003) พบว่า พยาบาลเป็นกลุ่มที่ถูกทำร้ายมากที่สุด เนื่องจากพยาบาลเป็นบุคลากรที่จะต้องอยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุดและตลอดเวลา (อ้างถึงในผาณิต สกุลวัฒนะ, 2537) และจากการศึกษาของทองศุกร์ บุญเกิด (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วน

บุคคล การจัดการความปลอดภัยในการทำงานของหัวหน้างาน กับการปรับตัวภายหลังถูกทำร้ายของพยาบาลวิชาชีพหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์พบว่า พยาบาลวิชาชีพถูกทำร้าย ทางคำพูดถึงร้อยละ 100 และถูกทำร้ายทางร่างกายร้อยละ 31.4 สอดคล้องกับงานวิจัยของเกสรา ศรีพิชญาการ, ภัทราภรณ์ ทุ่งปันคำ และบังอร ศุภวิทิตพัฒนา (2545) ได้ศึกษาความรุนแรงในที่ทำงานที่เป็นสถานให้บริการทางสุขภาพพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีเป็นพยาบาลร้อยละ 54.1 ของกลุ่มตัวอย่างเคยถูกกระทำความรุนแรงอย่างน้อยหนึ่งครั้งในระยะ 1 ปีที่ผ่านมา พบความรุนแรงทางวาจามากที่สุด ร้อยละ 47.7 ซึ่งมักถูกกระทำโดยผู้ร่วมงาน และการถูกทำร้ายทางร่างกายร้อยละ 10.5 ซึ่งผู้กระทำส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย และจาก การศึกษาของสุจิตรา เอี่ยมสะอาด (2538) กล่าวว่าอุบัติเหตุจากการถูกเข็มทิ่มตำมักเกิดในบุคลากรทางการพยาบาล ส่วนมากเป็นพยาบาลวิชาชีพร้อยละ 72.22 ช่วงอายุของบุคลากรทางการพยาบาลที่เกิดอุบัติเหตุส่วนมากอยู่ในช่วง 30-34 ปี ร้อยละ 33.34 และมีประสบการณ์การทำงานภายหลังจากจบ การศึกษาส่วนมากอยู่ในช่วง 6-10 ปี ร้อยละ 36.11 อุบัติการณ์ของการเกิดเข็มทิ่มตำนั้น เกิดจากการฉีดยามากที่สุด ร้อยละ 40.91

การจัดการกับอันตรายจากการปฏิบัติงาน Sax cited in Kinloch (1982) กล่าวว่าเป็นศิลปของการคาดหวังและลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง สอดคล้องกับWilson (1992) ที่ว่าการจัดการกับอันตรายจากการปฏิบัติงาน เป็นความพยายามที่จะลดจำนวนและความรุนแรงของอุบัติเหตุและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อป้องกันการสูญเสียทรัพย์สินและกำจัดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อบุคลากร ระบบการปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ รวมทั้งการลดการถูกฟ้องร้องทางกฎหมายและการเสื่อมเสียชื่อเสียงขององค์กร เนื่องจากอันตรายเป็นสิ่งไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้น จากความเสี่ยงในสถานบริการสุขภาพ หรือโรงพยาบาล สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ และทรัพย์สินของโรงพยาบาล ซึ่งการจัดการกับอันตรายจากการปฏิบัติงานต้องอาศัยกระบวนการที่ทำให้เกิด การดำเนินงาน โดยเป็นภารกิจของผู้บริหาร ในการวางแผน การจัดองค์การ สั่งการและควบคุมเพื่อให้เกิดความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าบุคลากรทางการพยาบาลในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีความเสี่ยงในการได้รับอันตรายจากการปฏิบัติงานสูง จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญ และมีความสนใจที่จะศึกษาอุบัติการณ์ของอันตรายจากการปฏิบัติงานในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงอุบัติการณ์ของอันตรายจากการปฏิบัติงานในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ทำให้เกิดความร่วมมือในการป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดอันตรายจากการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาการจัดการกับอันตรายจากการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยหัวหน้าหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ซึ่งจะสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐาน หรือเป็นแนวทางในการป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงานของพยาบาลในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประสบการณ์การได้รับอันตรายจากการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาพยาบาลประจำการ และหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

อันตรายจากการปฏิบัติงาน หมายถึง การรายงานตนเองของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เกี่ยวกับประสบการณ์การได้รับอันตรายที่เกิดแก่ร่างกาย อารมณ์ ภาวะจิตสังคม พฤติกรรม และด้านอื่นๆ ขณะปฏิบัติงานในหน้าที่ ซึ่งแบ่งได้ดังต่อไปนี้

1. อันตรายจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อร่างกาย หมายถึง การรายงานตนเองของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เกี่ยวกับประสบการณ์การได้รับผลกระทบจนได้รับบาดเจ็บของร่างกายขณะปฏิบัติงานในหน้าที่ตั้งแต่เล็กน้อยไปจนถึงบาดเจ็บมาก ได้แก่ การมีรอยเขียวช้ำ แผลถลอก แผลฉีกขาด กระดูกหัก รวมถึงการเจ็บป่วยจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 การได้รับอุบัติเหตุ หมายถึง การรายงานตนเองของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เกี่ยวกับการได้รับบาดเจ็บจากการถูกเข็มทิ่มตำ ของมีคมบาด เดินชนของแข็ง น้ำร้อนลวก ไฟดูด สิ่งคัดหลั่งกระเด็นเข้าตา/ปาก ลื่นหรือหกล้มเนื่องจากปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล

1.2 การถูกทำร้ายร่างกาย หมายถึง การรายงานตนเองของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเกี่ยวกับการได้รับบาดเจ็บโดยการข่วน หยิก ตี ผลัก ทุบ ถีบ กัด ตบ ต่อย เตะ ขว้างด้วยสิ่งของหรือใช้อาวุธ จากผู้ป่วย ญาติ หรือผู้ร่วมงานในหน่วยงานขณะปฏิบัติหน้าที่

1.3 การติดเชื้อ หมายถึง การรายงานตนเองของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเกี่ยวกับการได้รับเชื้อวัณโรค ไวรัสตับอักเสบ บี เอดส์ และเชื้อโรคอื่นๆ ที่ติดต่อผ่านทางเลือดและสารคัดหลั่ง จากการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล

1.4 อันตรายจากการสัมผัสสารเคมี หมายถึง การรายงานตนเองของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเกี่ยวกับการได้รับสารที่เป็นพิษ ประกอบด้วย ฟอร์มาลิน น้ำยาฆ่าเชื้อโรค ก๊าซออกซิเจนที่ใช้กับผู้ป่วย ยา หรือสารอื่นที่ใช้ในการรักษา เข้าสู่ร่างกายโดยทางเดินอาหาร ทางเดินหายใจ หรือซึมเข้าสู่ผิวหนังโดยการสัมผัส เนื่องจากการปฏิบัติกิจกรรมกรรมการพยาบาล

1.5 การมีความผิดปกติของกล้ามเนื้อ หมายถึง การรายงานตนเองของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เกี่ยวกับการได้รับความไม่สุขสบายด้วยอาการปวดหรืออักเสบของ

กล้ามเนื้อในขณะทำงาน จากการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลด้วยท่าทางการทำงานที่ไม่เหมาะสม การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยหรืออุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ การทำงานที่เร่งรีบ การทำงานซ้ำซากจำเจ

2. อันตรายจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่ออารมณ์ หมายถึง การรายงานตนเองของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เกี่ยวกับประสบการณ์การถูกทำร้ายทางวาจา หรือการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมเกี่ยวกับเพศ ทำให้มีการตอบสนองทางอารมณ์ ได้แก่ การมีอารมณ์โกรธ ฉุนเฉียว วิตกกังวล และซึมเศร้า ซึ่งอันตรายต่ออารมณ์ ประกอบด้วย

2.1 การถูกทำร้ายทางวาจา หมายถึง การรายงานตนเองของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน สาเหตุจากคำพูดและน้ำเสียงที่แสดงความโกรธจากบุคคลอื่น ที่มีต่อพยาบาลประจำการ ได้แก่ การพูดข่มขู่ พูดจาหยาบคาย ประชดประชัน บ่น ด่า ตะคอก ตะโกน และพูดจาดูถูก

2.2 การปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมเกี่ยวกับเพศ หมายถึง การรายงานตนเองของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน สาเหตุจากคำพูดหรือการกระทำที่ไม่เหมาะสมเกี่ยวกับเพศ การพูดลามก หรือได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อวัยวะบางส่วนให้เกิดความ อับอาย

3. อันตรายจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อภาวะจิตสังคม หมายถึง การรายงานตนเองของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จากสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ในการทำงานที่บีบคั้นจนเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ภาระงาน ความขัดแย้งในบทบาท การปฏิบัติงานระบบผลัด ความรับผิดชอบในงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3.1 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การที่ต้องปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่สุขสบาย เสียงดัง อากาศร้อน เย็น หรืออับเกินไป ทำงานกับกลิ่นเหม็น งานสกปรก น่ารังเกียจ

3.2 ภาระงาน หมายถึง งานที่หนักทั้งปริมาณและคุณภาพ โดยงานที่หนักในด้านปริมาณคืองานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป และงานหนักในด้านคุณภาพคือ การได้รับมอบหมายให้ทำงานเกินความสามารถ หรือมีการบริหารจัดการในด้านการกำหนดภาระงานที่ไม่เหมาะสมกับสถานภาพของผู้ปฏิบัติงาน

3.3 ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง หน้าที่การงานที่ไม่แน่นอนชัดเจน ขาดอำนาจและขาดทรัพยากรที่จะเกื้อหนุนให้ทำงานได้สำเร็จ

3.4 การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การเกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างบุคคลต่างๆ มีความขัดแย้งระหว่างบุคคลจนก่อให้เกิดความเครียดได้

3.5 การปฏิบัติงานระบบผลัด หมายถึง การปฏิบัติงานในยามวิกาล มีตารางการสลับกะที่ไม่เหมาะสมกับจังหวะชีวิตที่เป็นปกติ

3.6 ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ความไม่เท่าเทียมกันในการมอบหมายงานที่ได้รับหรือความรับผิดชอบในงานที่ทำ

3.7 โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การไม่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานโดย ถูกต้องเหมาะสมแก่กาลเวลา ขาดโอกาสในการเลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือน ขาดโอกาสในการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อพร้อมในการทำงานให้มีคุณภาพ

4. อันตรายจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อพฤติกรรม หมายถึง การรายงานตนเองของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางลบและทางบวก ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากการได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ ได้แก่ การสูบบุหรี่ การดื่มแอลกอฮอล์ หรือสารเสพติด การใช้ยาลดความวิตกกังวล การขาดงาน บกพร่องในหน้าที่หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน พูดเสียงดังด้วยความโกรธ ขาดความมั่นใจ กลัวการถูกทำร้ายอีก ค้นคว้าหาความรู้เพื่อป้องกัน วางแผนป้องกันอันตราย กินอาหารน้อยลงหรือมากขึ้น ระมัดระวังในการปฏิบัติงานมากขึ้น ใช้การสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานและผู้รับบริการมากขึ้น วางแผนการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานมากขึ้น

5. อันตรายจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อด้านอื่นๆ หมายถึง การรายงานตนเองของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้รับผลกระทบนอกเหนือจากที่กล่าว

อุบัติการณ์ของอันตรายจากการปฏิบัติงาน หมายถึง ค่าที่แสดงจำนวนครั้งของการเกิดอันตรายจากการปฏิบัติงานตามประสบการณ์ของพยาบาลประจำการ หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร จนถึง 31 ธันวาคม 2548 ต่อจำนวนพยาบาลประจำการ หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครทั้งหมดคูณด้วยค่าคงที่ (100)

$$\frac{\text{จำนวนครั้งของการเกิดอันตรายจากการปฏิบัติงานตามประสบการณ์ของพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครกรุงเทพมหานคร}}{\text{จำนวนพยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครทั้งหมด}} \times 100$$

การจัดการกับอันตรายจากการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 8 แห่ง ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ปฏิบัติภายหลังจากที่พยาบาลประจำการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้รับอันตรายจากการปฏิบัติงาน โดยอาศัยกระบวนการจัดการความเสี่ยง คือ การค้นหาความเสี่ยง การประเมินภาวะเสี่ยง การกำหนดแนวทางการจัดการ และการประเมินผลเกี่ยวกับความเสี่ยงหรืออันตรายที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

พยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพการพยาบาล สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี ได้ขึ้นทะเบียนให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และปฏิบัติงานประจำ ในระบบผลัดหมุนเวียน เป็นเวรเช้า เวรบ่าย เวรดึก ผลัดละ 8 ชั่วโมง ในระดับปฏิบัติการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ เป็นเวลา 1 ปีขึ้นไป

โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร หมายถึง โรงพยาบาลที่ให้บริการสุขภาพด้านต่างๆ ซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนเตียงมากกว่า 500 เตียง และอยู่ในสังกัดกรุงเทพมหานคร กระทรวงกลาโหม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ และสำนักนายกรัฐมนตรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ เพื่อการวางแผนพัฒนางานด้านความปลอดภัยในการทำงาน และพิจารณาปรับปรุงแก้ไขวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
2. พยาบาลประจำการหน่วยงานอุบัติและฉุกเฉินและหน่วยงานอื่นของโรงพยาบาล จะได้มีความรู้เกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และเป็นข้อมูลในการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงานในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
3. เป็นข้อมูลในการปฐมนิเทศเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงาน ในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินให้กับพยาบาลประจำการใหม่ที่มาปฏิบัติงานในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
4. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอันตรายจากการปฏิบัติงานในองค์กรอื่นต่อไป