

ตัวอย่าง แผนการนิเทศระดับ หัวหน้าหอผู้ป่วย

วัน	08.00-08.15	08.15-08.40	09.00-11.00	11.00-12.00	13.00-16.00	หมายเหตุ
จันทร์	<u>QUICK ROUND</u> คุณภาพบริการ ความ เสี่ยง คน อุปกรณ์ ฯลฯ	<u>PRE-CONFERENCE</u> <u>/PATIENT ROUND</u>	นิเทศบุคลากรในประเด็นคุณภาพของ งาน สมรรถนะในงาน และ ให้คำปรึกษา	บันทึกข้อมูล การนิเทศ	จันทร์ที่ 1 NR (NURSING ROUNDS)	หน้าที่ในการบริหาร จัดตาราง สอดคล้องกับ ฝ่ายการพยาบาล
อังคาร	<u>QUICK ROUND</u> คุณภาพบริการ ความ เสี่ยง คน อุปกรณ์ ฯลฯ	<u>PRE-CONFERENCE</u> <u>/PATIENT ROUND</u>	นิเทศบุคลากรในประเด็นคุณภาพของ งาน สมรรถนะในงาน ให้คำปรึกษา	บันทึกข้อมูล การนิเทศ	*งานบริหาร	
พุธ	<u>QUICK ROUND</u> คุณภาพบริการ ความ เสี่ยง คน อุปกรณ์ ฯลฯ	<u>PRE-CONFERENCE /</u> <u>PATIENT ROUND</u>	นิเทศบุคลากรในประเด็นคุณภาพของ งาน สมรรถนะในงาน ให้คำปรึกษา	บันทึกข้อมูล การนิเทศ	*งานบริหาร	
พฤหัสบดี	<u>QUICK ROUND</u> คุณภาพบริการ ความ เสี่ยง คน อุปกรณ์ ฯลฯ	<u>PRE-CONFERENCE /</u> <u>PATIENT ROUND</u>	นิเทศบุคลากรในประเด็นคุณภาพของ งาน สมรรถนะในงาน ให้คำปรึกษา	บันทึกข้อมูล การนิเทศ	*งานบริหาร	
ศุกร์	<u>QUICK ROUND</u> คุณภาพบริการ ความ เสี่ยง คน อุปกรณ์ ฯลฯ	<u>PRE-CONFERENCE /</u> <u>PATIENT ROUND</u>	นิเทศบุคลากรในประเด็นคุณภาพของ งาน สมรรถนะในงาน ให้คำปรึกษา	บันทึกข้อมูล การนิเทศ	ศุกร์ที่ 1 NURSING CARE CONFERENCE	

ตัวอย่างที่ 1 การเขียน แผนการนิเทศ บุคลากร ระดับบุคคล ของหัวหน้าตึก

นิเทศเรื่องอะไร (What) การประเมินความปวด (pain assessment)

นิเทศใคร (Who) นางสาวกุสุมา พาสุขใจ (น้องใหม่)

ที่ไหน (Where) บริเวณเคาร์เตอร์พยาบาล และเตียงผู้ป่วย

เมื่อไร (When) ขณะก่อนไปประเมิน และขณะประเมิน

ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและซักถามการทำงาน พบว่า นางสาวกุสุมา ยังไม่มั่นใจในการประเมิน เพราะเคยประเมินมาก่อนเพียง 2 ครั้ง ตั้งแต่เรียนเป็นนักศึกษาพยาบาล

วัตถุประสงค์	ทำอะไร (How)	ทำไมต้องทำ (Why)	การประเมินผล
1. เพื่อสอน สานิต ให้บุคลากรใหม่ สามารถ ปฏิบัติการ ประเมินความปวดได้ถูกต้องเหมาะสม 2. ส่งเสริมทัศนคติ ต่อการจัดการปวดซึ่งเป็น บทบาทอิสระในวิชาชีพ 3. เสริมสร้างความมั่นใจ พัฒนาสู่การประกันคุณภาพ ป้องกันความเสี่ยง	1.ซักถาม ประสบการณ์ ในการประเมินความปวดในช่วงเป็นนักศึกษา สะท้อนคิด ต่อทัศนคติต่อผู้ป่วยที่มีภาวะปวด รวมทั้งความเข้าใจในแบบ ประเมินความปวด (ในกรณีพบว่า ข้อใดที่ยังไม่ชัดเจน) 2.สังเกต (Observed) และร่วมมือปฏิบัติงาน (Participation)กับ นางสาวกุสุมาในการ ประเมินปวดที่เตียงผู้ป่วย โดยการเข้าหา (approach) ผู้รับบริการ ด้วย	1.การมีส่วนร่วมและสะท้อนคิด จะทำให้ ประเมินความต้องการได้ การซักถาม ทำให้เกิดความคุ้นเคย ไร้กังวลใจ เป็นสัมพันธภาพที่ดี 2.การแสดง ความสามารถเชิงวิชาชีพที่เป็นต้นแบบ (role model)ผ่านการ	1.ตรวจสอบจาก มาตรฐานการประเมินภาวะปวด 2.คุณลักษณะโดยทั่วไปของการเข้าหา ผู้รับบริการ ทักษะการประเมิน 3. การตอบคำถาม ความสนใจ และรับฟัง การนิเทศอย่างตั้งใจ คำตอบและการแสดงความคิดเห็นของ นางสาวกุสุมา 4.การเขียนบันทึก อาการและอาการแสดง

เอกสารชุดที่ 4 ประกอบการฝึกทักษะการนิเทศงาน

วัตถุประสงค์	ทำอะไร (How)	ทำไมต้องทำ (Why)	การประเมินผล
	เทคนิคที่นุ่มนวล และแสดงให้เห็นความใส่ใจต่อผู้ป่วยและญาติ แบบองค์รวม คือเข้าใจในความรู้สึกของผู้ป่วยเมื่อต้องเผชิญความทุกข์ทรมานจากการปวด 3.ให้การชมเชย และระบุจุดเด่นในระหว่างการประเมินปวด (โดยขั้นนี้ต้องผ่านการสังเกตอย่างดี ในแต่ละขั้นตอนที่เข้าร่วมปฏิบัติงานด้วย)	สอน สาริต จะนำไปสู่การยอมรับและพัฒนาไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาต่อผู้ให้คำแนะนำ และก่อให้เกิดพัฒนาทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ Professionals identity 3.มนุษย์โดยธรรมชาติต้องการการสนใจ และการยกย่องเป็นทฤษฎีของ ความต้องการ Maslow	

ตัวอย่างที่ 2 การเขียน แผนการนิเทศ บุคลากร ของหัวหน้าตึก

นิเทศเรื่องอะไร (What) การรับใหม่ผู้ป่วยจิตเภท

นิเทศใคร (Who) นางสาววิภาดา จันทกุ่ม

ที่ไหน (Where) ที่บริเวณรับใหม่

เมื่อไร (When) ขณะที่นางสาววิภาดา จันทกุ่ม รับใหม่

ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการทำงาน พบว่า นางสาววิภาดาไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ญาติซักถามข้อสงสัย

และประเมินอาการทางจิตผู้ป่วย และใช้แบบประเมินอาการทางจิตและประเมิน SAVE (Suicide, Accident Violence, Escape) Precaution ยังไม่ครบถ้วน ซึ่งอาจทำให้ผู้ป่วยมีความเสี่ยง และละเลยการติดป้ายระบุเพื่อสื่อสารในระหว่างที่มด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์	ทำอะไร (How)	ทำไมต้องทำ (Why)	การประเมินผล
1. เพื่อติดตาม ประเมิน กระบวนการรับใหม่ผู้ป่วยจิตเภทของนางสาววิภาดา 2. ติดตามประเมิน การใช้แบบ ประเมิน ประเมิน SAVE(Suicide, Accident Violence, Escape)	-สังเกต (Observed) และ ร่วมมือปฏิบัติงาน (Participation)กับ นางสาววิภาดา เมื่อมีการ รับใหม่ -ซักถาม ความเข้าใจใน แบบประเมิน (ในกรณี พบว่า ข้อใดที่ยังไม่ ครบถ้วน) -สอน สาธิต (Teaching) การสนทนาและแนะนำ (Guide) วิธีการประเมินที่ ใช้ทักษะความชำนาญ -สาธิต และ สอน การเข้า หา(approach) ด้วย	-พัฒนาคุณภาพการ บริการ (quality care development) -ป้องกันภาวะเสี่ยงจากฆ่า ตัวตายของผู้ป่วย -พัฒนาทักษะพื้นฐานทาง วิชาชีพ Professionals identity และทำให้เห็น ด้วยกระบวนการสาธิต ถ่ายทอดผ่าน role model	1. ตรวจสอบจาก มาตรฐานการรับ ใหม่ (ครบถ้วน ถูกต้อง) มีการ ติดป้ายสื่อสาร ทุกครั้ง 2. ความถูกต้อง และครบถ้วน ของการประเมิน SAVE 3. ความสนใจ และ รับฟังการนิเทศ อย่างตั้งใจ คำตอบและการ แสดงความ คิดเห็นของ นางสาววิภาดา 4. การเขียนบันทึก การรับใหม่

วัตถุประสงค์	ทำอะไร (How)	ทำไมต้องทำ (Why)	การประเมินผล
3. เสริมแรงจูงใจให้ เกิดทัศนคติต่อ ผู้ป่วยจิตเภท	เทคนิคที่นุ่มนวล และ แสดงให้เห็นความใส่ใจต่อ ผู้ป่วยและญาติ แบบองค์ รวมคือ เข้าใจใน ความรู้สึกของญาติ เมื่อมี ผู้ป่วยจิตเภทในครอบครัว เพื่อให้นางสาววิภาดา เกิดกระบวนการคิด เข้าใจ และพัฒนาทวิวิธี การนำไปใช้ในงานต่อไป -ให้การชมเชย และระบุ จุดเด่นในระหว่างการรับ ใหม่ ของนางสาววิภาดา (โดยขั้นนี้ต้องผ่านการ สังเกตอย่างดี ในแต่ละ ขั้นตอนที่เข้าร่วม ปฏิบัติงานด้วย)	-มนุษย์โดยธรรมชาติ ต้องการการสนใจ และ การยกย่องเป็นทฤษฎีของ ความต้องการ Maslow	5. อัตราการเกิด Suicide โดยรวมของ แผนก

โจทย์เพื่อฝึกทักษะการนิเทศงาน

กลุ่มที่ 1

ท่านเป็น พยาบาลวิชาชีพ ประจำแผนกผู้ป่วยในดูแลผู้ป่วยเฉพาะทางด้านอายุกรรมโรคหัวใจแห่งหนึ่งของโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง มีประสบการณ์ในการทำงานมา 9 ปี (ท่านถูกวางแผนที่จะให้ทำหน้าที่รองหัวหน้าตึก และในอนาคตจะได้ทำหน้าที่หัวหน้าตึกต่อไป) ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้นิเทศห้องพยาบาลวิชาชีพใหม่ ซึ่งเข้ามาในแผนกจำนวน 2 คน ท่านมีภาระรับผิดชอบดูแลห้องเพื่อให้ 1) ผ่านการประเมินสมรรถนะที่หอผู้ป่วยกำหนดไว้จำนวน 5 รายการ และ 2) มีความพึงพอใจในงานระดับยอมรับได้

ท่านมีสิ่งสนับสนุนการทำงานในปัจจุบันได้แก่

1. สมุดตรวจสอบรายการสมรรถนะ และแนวทางการประเมิน
2. มีกฎระเบียบ แนวปฏิบัติ ที่จำเป็นที่กลุ่มการพยาบาลได้จัดไว้พอควร
3. มีแบบทดสอบการดูแลกลุ่มโรค 5 อันดับแรก
4. กลุ่มการพยาบาลมีการกำหนดสมรรถนะเฉพาะแผนก 5 ตัว ได้แก่ 1) การใช้กระบวนการพยาบาล 2) การช่วยฟื้นคืนชีพแบบก้าวหน้า (ACLS) 3) การดูแลผู้ป่วยที่มีหัวใจเต้นผิดปกติ 4) การช่วยแพทย์ใช้เครื่องกระตุ้นหัวใจ (Defibrillators) 5) การใช้ยา high alert drug

เช้าวันนี้ท่านเป็น หัวหน้าเวร จะต้องประเมินสมรรถนะ ห้องใหม่ คนที่หนึ่ง ชื่อเล่น น้องเก้ ชื่อจริง น้องกัลยารัตน์ เรื่องการอ่านผล EKG ในผู้ป่วย Unstable angina pectoris และต้องแจ้งน้องให้ทราบถึงระดับสมรรถนะที่เป็นอยู่ ท่านจะใช้กิจกรรมการนิเทศอะไรเป็นหลัก และจะใช้เทคนิค วิธีการขั้นตอนการนิเทศงานอย่างไรบ้าง จงแสดงบทบาทสมมุติ โดยให้คิดถึงบริบทการทำงานจริงตามประสบการณ์ที่มีและเป็นไปได้มากที่สุด

กลุ่ม 2 ใช้ประกอบการฝึกทักษะ หลังดู VDO ตัวอย่าง ทักษะการรับส่งเวร

ท่านเป็นพยาบาลวิชาชีพ ประจำหอผู้ป่วยที่มีความเชี่ยวชาญการให้บริการด้านอายุรกรรม ประสพการณ์การทำงาน 3 ปี หัวหน้าหอผู้ป่วยพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีทักษะด้านการสื่อสารที่ดี ส่งเวรได้ตามมาตรฐานการรับ ส่งเวร จึง มอบหมายให้วางแผนการเป็นพี่เลี้ยง เพื่อนิเทศงานน้องพยาบาลจบใหม่ ทั้งสอง 2 (ซึ่งมีระดับสมรรถนะการรับส่งเวร ตามที่ท่านสังเกตเห็น ดังปรากฏใน VDO) ขอให้ท่านแสดงบทบาทสมมุติ โดยใช้แนวคิดหลักและเทคนิค กิจกรรมการนิเทศมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับระดับผู้รับการนิเทศ ทั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อให้้องมีระดับสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

กลุ่ม 3

ท่านเป็นพยาบาลวิชาชีพ ประจำหอผู้ป่วยที่มีความเชี่ยวชาญการให้บริการด้านอายุรกรรม ประสพการณ์การทำงาน 5 ปี หัวหน้าหอผู้ป่วยพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีทักษะชีวิตที่ดี มีวิถีชีวิตที่เหมาะสมตามช่วงวัย มีการเผชิญปัญหาที่ดี และสำคัญท่านเป็นผู้มีทักษะด้านการบริการพยาบาลที่ดีมาก จึงมอบหมายให้วางแผนการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อนิเทศงานน้องพยาบาลที่อยู่ในหอผู้ป่วยท่านชื่อ แววดา เรื่อง **การให้บริการผู้ป่วยที่มีความต้องการ และคาดหวังต่อการบริการค่อนข้างมาก และบางครั้งสื่อสารกับทีมพยาบาลแบบใช้อารมณ์มากกว่าเหตุและผล**

ข้อมูลประกอบการนิเทศงาน น้องในฐานะ เป็นเพื่อนร่วม งาน ประสพการณ์ 2 ปี แต่มีระบบความคิดในเรื่องเพศวิถีเป็นแบบทางเลือกหญิงรักหญิง (พูดง่ายๆ เป็น Lady “ดี”) และมีความอ่อนไหว ละเอียดย่อยต่อการพูดคุย ชี้นะ ในเรื่องต่างๆ ชี้อย่า ไม่มั่นใจ พูดน้อย ขอให้ท่านแสดงบทบาทสมมุติ โดยใช้แนวคิดหลักและเทคนิค กิจกรรมการนิเทศมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับระดับผู้รับการนิเทศ ทั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อให้้องมีพัฒนาการไปสู่ระดับสมรรถนะตามเกณฑ์ที่หอผู้ป่วยกำหนดไว้