

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานหลายชนิดนั้นจำเป็นต้องอาศัยบุคคลหลายๆคนมาร่วมกันคิดร่วมกันทำ ทำให้เกิดการทำงานเป็นกลุ่มซึ่งช่วยให้ได้มาซึ่งความรู้ ความคิด ทักษะและความสามารถอื่นๆที่แตกต่างกันไป ในการทำงานร่วมกัน ทิศนา แคมมณี (2537) กล่าวว่า การทำงานร่วมกันเป็นทีม จะเป็นการระดมความสามารถและสติปัญญาที่แตกต่างกันของบุคคลมาช่วยกันคิดช่วยกันทำ ทำให้เกิดความคิดที่กว้างขวาง รอบคอบ และเมื่อนำมาประสานกันอย่างเหมาะสม ก็จะช่วยให้การทำงานที่ต้องใช้ความสามารถหลายๆอย่างดำเนินไปด้วยดี

ในการปฏิบัติการพยาบาล จำเป็นต้องอาศัยบุคคลหลายระดับมาทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดเป็นทีมพยาบาล ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่พยาบาลตั้งแต่ หัวหน้าพยาบาล ผู้ตรวจการหรือผู้ชำนาญการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลระดับวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และอาจมีพยาบาลเทคนิค รวมทั้งพนักงานผู้ช่วย ทีมงานซึ่งต้องประกอบด้วยบุคลากรหลายระดับดังที่กล่าวมานี้ ย่อมมีความแตกต่างกันหลายอย่าง เช่น คุณวุฒิ วิทยุฒิ ประสบการณ์และความสามารถในการทำงาน อุปนิสัย สภาพพื้นฐานทางอารมณ์ ซึ่งจากความแตกต่างดังกล่าวนี้ ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม ผลงานวิจัยของ ศิริวรรณ โกมุติกานนท์ (2536) พบว่าอุปสรรคและปัญหาในการทำงานเป็นทีม ได้แก่ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่และเป้าหมาย การขาดความร่วมมือกันในการทำงาน มีลักษณะต่างคนต่างทำงาน มีปัญหาขัดแย้ง ขาดความเข้าใจในการทำงาน การทำงานไม่มีการประชุมปรึกษาร่วมกัน นอกจากนี้ยังพบว่าจุดอ่อนของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลนั้นได้แก่ การขาดเป้าหมายและความรู้ความเข้าใจในเรื่องทีมการพยาบาลอย่างแท้จริง ขาดมโนคติในเรื่องการทำงานกลุ่ม หัวหน้าทีมยังทำหน้าที่ของผู้นำได้ไม่ดี ไม่มีการวางแผนการพยาบาลและการอภิปรายในเรื่องการพยาบาลผู้ป่วยร่วมกันอย่างจริงจัง ขาดการนิเทศงานที่ดี สมาชิกทีมขาดความรับผิดชอบ มีปัญหาในการสื่อสารและไม่มีการประชุมปรึกษากันในการทำงาน (ฟาริดา อิบราฮิม, 2537 ; วิไล อามาศ์มณี, 2539 ; Kelly and Lambert, 1978)

การทำงานเป็นทีมของพยาบาลนั้นไม่ได้หมายถึงพยาบาล 4-5 คน ดูแลผู้ป่วย 1 คน แต่การทำงานเป็นทีมนั้นหมายถึง การร่วมมือร่วมแรงกายและแรงใจให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่ดีมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอตลอด 24 ชั่วโมง (ฟาริดา อิบราฮิม , 2535 : 218) จากลักษณะงานของพยาบาลที่ต้อง

ให้การดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องตลอดวัน มีการผลิตเปลี่ยนหมุนเวียนกันทำงาน โดยแบ่งออกเป็นผลัดๆ มีการส่งต่อข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ร่วมงานทุกคนได้รับรู้สภาพและอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย แต่ละคนอย่างถูกต้อง และนอกจากนั้นแล้วงานพยาบาลยังเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติต้องเผชิญกับความเครียด อยู่ตลอดเวลาเนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ความเจ็บป่วย ความพิการและความตายการทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากรพยาบาลทุกระดับจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง Austin and Baldwin (1991) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมเป็นเทคนิคที่สำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานหรือองค์การ ประสบผลสำเร็จ ในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เป็นการนำแนวคิดของคนมากกว่า 1 คน มาร่วมกันในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดนวัตกรรมและสิ่งสร้างสรรค์ เป็นการเพิ่มผลกำไรที่ยิ่งใหญ่ มีประสิทธิภาพ เนื่องจากบุคคลจะเกิดความพอใจในการที่จะได้ร่วมแสดงความคิดเห็น มีความรับผิดชอบในงาน และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงาน หน่วยงานที่มีการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมทำให้อุบัติการณ์ที่ร่วมปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกรักมีคุณค่า มีความไว้วางใจเชื่อใจ มีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผยและซื่อสัตย์ มีความสนุกสนานในการทำงาน ทุกคนในทีมงานสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (อุทัย บุญประเสริฐ, 2532 ; ประนอม โอทกานนท์, 2535 ; Farley, M.J. 1991) นอกจากนี้ Temkin (1983) กล่าวว่า การทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพของพยาบาลนั้นจะทำให้พยาบาลทำงานได้อย่างมีชีวิตชีวาและทำงานได้อย่างดีขึ้นกว่าเดิม เพราะการทำงานเป็นทีมเป็นวิธีการที่สามารถนำทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นด้านกำลังคนหรือด้านวัสดุมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุดและประหยัด สามารถทำงานได้ครอบคลุมและประหยัดเวลา การทำงานเป็นทีมของพยาบาลจะมีประสิทธิภาพได้ดี จำเป็นต้องให้พยาบาลมีความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ที่จะต้องมีความสัมพันธ์และร่วมมือกันทำงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติการพยาบาลมีคุณภาพ

จากปรัชญาและนโยบายของภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ที่มีอยู่ว่า ในการให้บริการพยาบาลนั้นจะต้องจัดบริการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดแก่ผู้ป่วยและประชาชนที่มารับบริการ โดยมีหลักยึดมั่นว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลทุกระดับจะต้องเคารพต่อเกียรติ คุณค่า และสิทธิของผู้ป่วย ต้องยอมรับในความแตกต่างของแต่ละบุคคล ต้องคำนึงถึงความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและความเชื่อทางศาสนา นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นที่การเสริมสร้างความสามัคคีและความเข้าใจอันดีในระหว่างบุคลากรของภาควิชาพยาบาลทุกระดับ (ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี, 2540) เนื่องจากการที่จะให้การพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเป็นการให้การพยาบาลที่ต่อเนื่องกัน ซึ่งต้องให้ความร่วมมือประสานงานกันเป็นอย่างดีกับเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพอื่น ๆ นอกจากนี้จะต้องรับผิดชอบในการให้ความร่วมมือ

และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงเสริมสร้างประสิทธิภาพของการบริการพยาบาล ดังนั้นเพื่อเป็นการสนองต่อนโยบายของภาควิชาพยาบาลศาสตร์ที่ผู้วิจัยทำงานอยู่ประกอบด้วยจากประสบการณ์ของผู้วิจัยที่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยมานาน 9 ปี ได้เห็นความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในลักษณะการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาลในปัจจุบันที่มีความแตกต่างไปจากเดิม พบว่าความร่วมมือร่วมใจกันทำงานมีน้อยลง มีการแบ่งแยกหน้าที่ มีความขัดแย้งกันภายในกลุ่ม แบ่งพรรคแบ่งพวกกันมากขึ้น พยาบาลที่จบใหม่ไม่สามารถทำให้พยาบาล รุ่นพี่และผู้ช่วยพยาบาลที่อาวุโสกว่าร่วมมือทำงานได้ จึงมีความเบื่อหน่ายในการทำงาน ไม่ตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ส่วนผลที่ตามมาคือพยายามที่จะหาทางออกโดยการลาออกโอนย้ายเป็นต้น จากผลการศึกษาเรื่องปรากฏการณ์ลาออกของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (บุญชอบ บำเพ็ญนรกิจ, ลดาวัลย์ รวมนเมฆ, และสุกานดา นิ่มทองคำ, 2537) พบว่าปัจจัยเสริมให้มีการตัดสินใจลาออก ได้แก่สภาพการทำงานในหน่วยงานมีการแบ่งเป็นกลุ่มๆ มีการอิจฉาริษยาใส่ความกันและสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมงานไม่ดี และจากผลการวิจัยของ นฤมล รื่นสุคนธ์ (2533) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาอัตรากำลังบุคลากรด้วยการพัฒนาตนเองโดยกระบวนการกลุ่มของผู้บริหารระดับต้นในโรงพยาบาลชุมชน เขต 7 ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการกลุ่มสามารถพัฒนาอัตรากำลังด้านการยอมรับตนเอง ด้านการยอมรับผู้อื่น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการตัดสินใจแก้ปัญหา ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ของกลุ่มทดลองไปในทางดีขึ้น นอกจากนี้ มาลีวัลย์ ศรีวิไลย (2534) กล่าวว่า กระบวนการกลุ่มสามารถพัฒนาอัตรากำลัง ความมั่นใจในผลสำเร็จของงาน และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นไปในทางดีขึ้น จากปัญหาและเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาหาวิธีการส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพให้กับบุคลากรทางการพยาบาล โดยใช้กระบวนการกลุ่มร่วมกับกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กระบวนการแก้ปัญหา และเทคนิคการระดมสมองมาเป็นแบบแผนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และเพื่อเป็นการควบคุมเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก (External validity) ซึ่งอาจมีผลต่อการทำงานเป็นทีม อันได้แก่ นโยบาย วิธีการบริหาร ระบบ และการจัดโครงสร้างขององค์กร (สิทธิโชค วรานุสันติกุล,ม.ป.ป. :75) ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาในหอผู้ป่วยเด็กโรงพยาบาลรามารัตน์ ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางที่ช่วยให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาทีมงานส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรทุกคน อีกทั้งทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการตามปรัชญาและนโยบายของภาควิชาพยาบาลศาสตร์ที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล ก่อนและหลังได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม
2. เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลภายหลัง ได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

การทำงานเป็นทีมคือการที่กลุ่มบุคคลเข้ามาร่วมกันปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทีมการพยาบาลก็มีลักษณะเช่นเดียวกันคือเป็นการทำงานร่วมกันของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลทุกระดับโดยมุ่งเป้าหมายไปในการให้การพยาบาลผู้ป่วยและครอบครัว

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเกิดจากการร่วมมือร่วมใจกันของสมาชิกภายในทีมงาน ความร่วมมือร่วมใจกันของคนเรานั้นจะเกิดได้ก็เมื่อทุกคนในทีม มีความคิด ทักษะคิดที่ดีต่อกัน มีการประพุดติและการแสดงออกที่ดี มีความไว้วางใจกันและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน

วิธีการที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นสามารถทำได้หลายวิธี กระบวนการกลุ่มก็เป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมได้ จากผลการศึกษาของ มาลีวัลย์ ศรีวิสัย (2534) พบว่ากระบวนการกลุ่มสามารถพัฒนาทัศนคติความมั่นใจในผลสำเร็จของงานและสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มทดลองให้เป็นไปในทางดีขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิไลพร รังควัต (2535) ที่พบว่ากระบวนการกลุ่มและการพัฒนาทีมงาน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันให้ดีขึ้นได้ เช่นเดียวกับการศึกษาของ นฤมล รื่นสุคนธ์ (2533) ซึ่งพบว่ากระบวนการกลุ่มมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพพฤติกรรมการทำงาน และมนุษยสัมพันธ์อันก่อให้เกิดผลในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพได้ และจากคำกล่าวของ อุทัย บุญประเสริฐ (2532 : 49) ที่ว่ากระบวนการกลุ่ม เป็นเรื่องของการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม และการสร้างกระบวนการทำงานของคนในกลุ่มให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ร่วมแรงร่วมใจกันในการคิดแก้ปัญหาหรือร่วมกันทำงาน

ดังนั้นจากเหตุผลต่างๆ ที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้นำหลักการของกระบวนการกลุ่มและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีมของ Woodcock (1989) มาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบแผนในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยเกณฑ์ในการประเมินการทำงานเป็นทีมจะประกอบไปด้วย 11 ด้าน ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท
2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย
3. การเปิดเผยและเผชิญหน้ากันเพื่อแก้ปัญหา
4. การสนับสนุน และไว้วางใจต่อกัน
5. ความร่วมมือและมีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์
6. วิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว
7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
8. การทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ
9. การพัฒนาบุคคล
10. สัมพันธระหว่างกลุ่มดี
11. การติดต่อสื่อสารที่ดี

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

1. การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ ภายหลังจากได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมสูงกว่าก่อนได้รับกระบวนการกลุ่ม
2. การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ ภายหลังจากได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพยาบาลประจำการและผู้ช่วยพยาบาลหอผู้ป่วยเด็ก โรงพยาบาลรามารินทร์
2. ตัวแปร
 - ตัวแปรต้นคือ กระบวนการกลุ่มซึ่งใช้แนวคิดหลักของกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กระบวนการแก้ปัญหาตามขั้นตอนการทำงานเป็นทีม และเทคนิคการระดมสมอง มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบแผนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

- ตัวแปรตามคือ การทำงานเป็นทีมซึ่งประเมินจากการปฏิบัติหรือความนึกคิดในการทำงานเป็นทีมของพยาบาล ตามลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพตามแนวคิดของ Woodcock 11 ด้าน คือ

1. ความสมดุลในบทบาท
2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย
3. การเปิดเผยและเผชิญหน้ากันเพื่อแก้ปัญหา
4. การสนับสนุน และไว้วางใจต่อกัน
5. ความร่วมมือและมีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์
6. วิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว
7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
8. การทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ
9. การพัฒนาบุคคล
10. สัมพันธระหว่างกลุ่มดี
11. การติดต่อสื่อสารที่ดี

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

กระบวนการกลุ่ม หมายถึง แผนการปฏิบัติกิจกรรมตามขั้นตอนของกระบวนการกลุ่ม ซึ่งนำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กระบวนการแก้ปัญหาตามขั้นตอนการทำงานเป็นทีม และเทคนิคการระดมสมองมาใช้ โดยแบ่งแผนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมออกเป็น 3 ระยะ

ระยะที่ 1 ระยะสร้างสัมพันธภาพ และเสริมทักษะในการทำงานเป็นทีม

การสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้วิจัยกับสมาชิกกลุ่มและระหว่างสมาชิกกลุ่มด้วยกันเองรวมทั้งการเสริมทักษะในการทำงานเป็นทีม ใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ จำนวน 7 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมใครเอ่ย กิจกรรมการสื่อสารทางเดียว/สองทาง กิจกรรมการต่อชิ้นส่วน กิจกรรมคำถามสี่เหลี่ยม โครงการสำรวจอวกาศ กิจกรรมแข่งขันฉีกหนังสือพิมพ์ และกิจกรรมก้อนหิน

ระยะที่ 2 ระยะดำเนินการ

ขั้นที่ 1 การระดมสมองและกระบวนการแก้ปัญหา

พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลฝึกทักษะในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน ซึ่งได้แก่ การช่วยกันค้นหาวิธีการในการสนับสนุนและประสานงานกิจกรรม 5 ส. ในหอผู้ป่วยเด็กให้บรรลุผลสำเร็จ โดยใช้เทคนิคการระดมสมองและกระบวนการแก้ปัญหา เริ่มจากการค้นหาสาเหตุตั้งเป้าหมาย ตั้งเกณฑ์ในการประเมินผลและวางแผนในการปฏิบัติ

ขั้นที่ 2 การนำแผนไปปฏิบัติ

นำแผนการปฏิบัติไปใช้ในหอผู้ป่วยเด็กซึ่งบุคลากรทางการพยาบาลกลุ่มทดลองปฏิบัติงานอยู่ในวันถัดไป โดยให้ตัวแทนของกลุ่มนำแผนที่วางไว้ไปแจ้งในที่ประชุมบนหอผู้ป่วยเด็กเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบและปฏิบัติร่วมกันตามแผนกลวิธีในการสนับสนุนและประสานงานกิจกรรม 5 ส. ใช้เวลา 4 วัน หลังจากวางแผน

ขั้นที่ 3 การทบทวนการทำงาน การประเมินผลและการปรับปรุงแผนงาน ครั้งที่ 1

เป็นการให้สมาชิกทบทวนและประเมินผลเกี่ยวกับกลวิธีในการสนับสนุนและประสานงานกิจกรรม 5 ส. ในหอผู้ป่วยเด็ก ในวันถัดไปหลังสิ้นสุดช่วงระยะเวลาของการนำแผนไปปฏิบัติใน ระยะที่ 2 โดยพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลร่วมกันประเมินผลตามเกณฑ์ที่กลุ่มกำหนด และช่วยกันค้นหาปัญหาและอุปสรรคที่ได้พบในขณะที่ปฏิบัติตามแผน หลังจากนั้นช่วยกันปรับปรุงแผนงานใหม่ และนำกลับไปใช้อีกครั้งร่วมกับเจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยเด็กทุกคนเป็นเวลาต่อเนื่องกันอีก 4 วัน

ขั้นที่ 4 การทบทวนการทำงาน การประเมินผลและการปรับปรุงแผนงาน ครั้งที่ 2

เป็นการทบทวนและประเมินผลหลังจากที่ได้มีการนำแผนที่ปรับปรุงในครั้งที่ 1 ไปใช้ปฏิบัติ โดยทำในวันถัดไปหลังสิ้นสุดการปฏิบัติตามแผนงานที่ปรับปรุงครั้งที่ 1 เพื่อเป็นการประเมินผลและปรับปรุงแผนงานครั้งสุดท้าย จากนั้นนำไปตั้งเป็นกฎระเบียบให้เจ้าหน้าที่ทุกคนที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม

ระยะที่ 3 ระยะสิ้นสุด

พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลช่วยกันสรุป ความรู้ ประสบการณ์ และความรู้สึกที่ได้จากการเข้ากลุ่ม โดยผู้วิจัยสรุปประเด็นสำคัญเป็นระยะ ๆ และสร้างความประทับใจให้แก่กันและกันในกลุ่มสมาชิกก่อนจากด้วยกิจกรรมของความดี

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การปฏิบัติงานหรือความนึกคิดของบุคลากรทางการพยาบาลในการทำงานเป็นทีม ซึ่งประเมินจากแบบประเมินการทำงานเป็นทีมตามลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพ 11 ด้าน ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลร่วมมือกันทำงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และเหมาะสมตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย หมายถึง ในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล จะต้องมีการตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจน โดยที่สมาชิกทุกคนในทีมยอมรับและเต็มใจที่จะทำตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้
3. การเปิดเผยและเผชิญหน้ากันเพื่อแก้ปัญหา หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลมีการพูดจาแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างเปิดเผย พูดจากันอย่างตรงไปตรงมา เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็หันหน้าเข้าหากันในการช่วยกันแก้ปัญหา
4. การสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์พยาบาล มีการช่วยเหลือสนับสนุน ร่วมมือร่วมใจกันอย่างจริงจัง และให้โอกาสแก่กันและกันในการพูดถึงปัญหาอย่างตรงไปตรงมา
5. ความร่วมมือและมีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลมีความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน ร่วมมือกันวางแผนในการดำเนินงาน เมื่อมีข้อขัดแย้งกันเกิดขึ้นมีการนำข้อขัดแย้งนั้นไปพิจารณาในทางสร้างสรรค์และหาวิธีจัดข้อขัดแย้งนั้น
6. วิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลมีลักษณะที่ยืดหยุ่นได้ โดยอาศัยข้อเท็จจริงและความถูกต้องเป็นหลัก
7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลสามารถแสดงความเป็นผู้นำที่ดีได้ตามสถานการณ์
8. การทบทวนการทำงานของทีมนอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลมีการประชุมปรึกษาหารือในการทำงานกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานและหาแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น
9. การพัฒนาบุคคล หมายถึง ทีมงานของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลมีการวางแผนในการพัฒนาความรู้ความสามารถของสมาชิกอยู่เสมอ
10. สัมพันธระหว่งกลุ่มที่ดี หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน มีการพูดคุยแสดงความคิดเห็นและเข้าใจแนวคิดและปัญหาของผู้อื่น มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
11. การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลพูดจาสื่อสารกันอย่างชัดเจน เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดีเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

บุคลากรทางการแพทย์ หมายถึง พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเด็ก
โรงพยาบาลรามาริบัติ

การปฏิบัติงานเป็นทีมตามปกติ หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โดย
ร่วมกันดูแลผู้ป่วยในหอผู้ป่วย ใน 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Functional Assignment) เช่นการทำหน้าที่
จัดยา ฉีดยา รับคำสั่งแพทย์ รับผู้ป่วยใหม่ เป็นต้น
2. การให้การพยาบาลผู้ป่วยเฉพาะรายในอัตราส่วน บุคลากรทางการแพทย์ 1คน ต่อผู้ป่วย
4-5 คน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
เกิดความรักความสามัคคีและร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน
2. เป็นแนวทางในการพัฒนา วิธีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม
3. ผู้รับบริการได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ