


แนวปฏิบัติที่ดี

เรื่อง Non-technical skills สำหรับแพทย์ประจำบ้าน

การเป็นบุคลากรทางการแพทย์ที่ดี คือ มีความรู้ความสามารถในการดูแลผู้ป่วยเป็นสำคัญ (Medical knowledge and technical skills) แต่ในปัจจุบัน Non-technical skills หรือ เรียกเป็นภาษาไทยว่า ทักษะการคิด ชีวิต และสังคม มีบทบาทสำคัญควบคู่กับ Technical skills ทำให้การดูแลผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ลดความผิดพลาดที่เกิดกับผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ และทำให้การทำงานในสายงานด้านสาธารณสุขเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ประกอบของ Non-technical skills

- ◆ การตระหนักในสถานการณ์ (Situation awareness)
- ◆ การตัดสินใจ (Decision making)
- ◆ การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
- ◆ ภาวะผู้นำ (Leadership)
- ◆ การสื่อสาร (Communication)
- ◆ การรู้ข้อจำกัดและการจัดการความเครียดและความอ่อนล้า (Stress and fatigue management)



ภาควิชารังสีวิทยา เห็นความสำคัญของทักษะในกลุ่ม Non-technical skills เหล่านี้
จึงได้จัดทำโครงการเพิ่มพูนทักษะด้านนี้ให้กับแพทย์ประจำบ้านขึ้น
(ในปีแรกจัดร่วมกับการประชุมนิเทศแพทย์ประจำบ้าน ประจำปีการศึกษา 2562) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ชื่อโครงการ

โครงการเพิ่มพูนทักษะการคิด ชีวิต และสังคม

3. กลุ่มเป้าหมาย

อาจารย์แพทย์และแพทย์ประจำบ้านทุกชั้นปี

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้แพทย์ประจำบ้านและอาจารย์แพทย์ได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ Non-technical skills เพื่อนำไปปรับใช้ในการดูแลผู้ป่วยอย่างรอบด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ด้วยกัน และเพื่อปรับใช้ในองค์กร

4. ระยะเวลาดำเนินการ

1 ครั้งต่อปี โดยมีระยะเวลาดำเนินกิจกรรมประมาณ 2 วันต่อครั้ง

ภาควิชารังสีวิทยา เห็นความสำคัญของทักษะในกลุ่ม Non-technical skills เหล่านี้
จึงได้จัดทำโครงการเพิ่มพูนทักษะด้านนี้ให้กับแพทย์ประจำบ้านขึ้น
(ในปีแรกจัดร่วมกับการประชุมนิเทศแพทย์ประจำบ้าน ประจำปีการศึกษา 2562) โดยมีรายละเอียดดังนี้

5. วิธีการดำเนินการและสถานที่

ดำเนินกิจกรรมสัมมนาออกสถานที่โดยมีอาจารย์แพทย์และแพทย์ประจำบ้านเป็นผู้ร่วมทำกิจกรรมร่วมกัน

7. ตัวชี้วัด

- อาจารย์ภาควิชารังสีวิทยาและแพทย์ประจำบ้าน สาขารังสีวิทยาวิทยานิพนธ์ เข้าร่วม $\geq 80\%$
- ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ≥ 3.5 คะแนน

6. งบประมาณ

แหล่งงบประมาณจาก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ความพึงพอใจในการให้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เพิ่มมากขึ้น
- อัตราการตาย ทูพผลภาพ และการฟ้องร้องบุคลากรทางการแพทย์ลดลง
- การปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้นในทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด

รายละเอียดกิจกรรมของโครงการเพิ่มพูนทักษะการคิด ชีวิต และสังคม

ชุดกิจกรรมที่ 1

- Situation awareness
- Communication

ชุดกิจกรรมที่ 2

- Leadership
- Teamwork

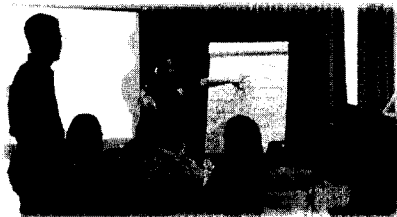
ชุดกิจกรรมที่ 3

- Decision making
- Stress and fatigue management

หมายเหตุ : กิจกรรมในแต่ละปีจะมีการจัดมัลติเปลี่ยนกันไปในแต่ละปีจนครบทั้ง 3 ชุดกิจกรรม



1. การตระหนักรู้สถานการณ์ (Situation awareness) คือ การรับรู้สิ่งต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เข้าใจถึงความหมายของสิ่งต่างๆ เหล่านั้นและคาดการณ์ถึงความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องอันใกล้ แบ่งได้เป็น 3 ระดับ
 - 1.1. การรับรู้ (perception)
 - 1.2. การเข้าใจ (comprehension)
 - 1.3. การคาดการณ์ (projection)



2. การตัดสินใจ (Decision making) คือการตัดสินใจเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่เกิดจากการวิเคราะห์ทางเลือก และพิจารณาเลือกทำหรือไม่เลือกทำอะไร ในสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งเป็นกระบวนการที่เป็นวงจรและทักษะปัญญาที่ซับซ้อน ประกอบไปด้วย
 - 2.1. ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหา
 - 2.2. คิดหาทางออกว่ามีทางใดบ้าง วิเคราะห์ข้อดีข้อเสีย ความเป็นไปได้
 - 2.3. เลือกและนำไปใช้
 - 2.4. ประเมินผลลัพธ์ของการตัดสินใจ



3. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) คือการที่กลุ่มคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ทำงานร่วมกันเพื่อ

จุดมุ่งหมายเดียวกัน โดยการทำงานนั้นต้องอาศัยความร่วมมือกัน มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งใจ โดยมีการบวนการทำงานเป็นทีม (Team process) ประกอบด้วย

- 3.1. มีหัวหน้าทีมที่มีความเป็นผู้นำ (leadership)
- 3.2. มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน (goal setting)
- 3.3. สื่อสารกันภายในทีมอย่างมีประสิทธิภาพ (effective communication)
- 3.4. การปรับตัว (adaptability)
- 3.5. การไว้วางใจกันและกันในทีม (mutual trust)
- 3.6. การช่วยกันสังเกตการณ์การทำงานซึ่งกันและกัน (mutual performance monitoring)
- 3.7. ช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา (backup behavior)
- 3.8. ช่วยกันแก้ปัญหา (collaborative problem solving)
- 3.9. แก้ปัญหาความขัดแย้งในทีมอย่างสร้างสรรค์ (solve conflict constructively)



4. ภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งเป็นทักษะที่พึงมีทั้งในผู้นำและผู้ตาม หัวหน้าทีมและเพื่อนร่วมทีมประกอบไปด้วย

- 4.1. ใช้อำนาจและประนีประนอม (use of authority and assertiveness)
- 4.2. รักษามาตรฐานในการดูแลผู้ช่วย (providing and maintaining standard)
- 4.3. วางแผนและจัดลำดับความสำคัญ (planning and prioritizing)
- 4.4. จัดการกับภาระงานและทรัพยากร (managing workload and resources)



5. การสื่อสาร (Communication) คือการส่งต่อข้อมูล ความคิดหรือความรู้สึก ประกอบไปด้วยผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งบทบาทในสถานการณ์หนึ่งๆ จะมีการแลกเปลี่ยนกันทำหน้าที่ทั้งสองฝ่าย

5.1. ผู้ส่งสาร

- 5.1.1. สื่อสารอะไร (what)
- 5.1.2. สื่อสารอย่างไร (how)
- 5.1.3. สื่อสารทำไม (why)
- 5.1.4. สื่อสารกับใคร (who)

5.2. ผู้รับสาร

- 5.2.1. ทักษะการตั้งใจฟัง (attending skill)
- 5.2.2. ทักษะการติดตามการฟัง (following skill)
- 5.2.3. ทักษะการสะท้อนความรู้สึก (reflecting skill)

6. การรู้ข้อจำกัดและการจัดการความเครียดและความอ่อนล้า

(Stress and fatigue management) คือการจัดการกับความเครียด (stress) ทั้งทางกายและทางจิตใจซึ่งเป็นสิ่งที่คุกคามเป็นหมายการในการดำเนินชีวิตหรือความมั่นคงทางจิตใจ

6.1. การจัดการความเครียด

- ✘ มาตรการป้องกันปฐมภูมิ (primary prevention) มุ่งเน้นไปที่การปรับเปลี่ยนและกำจัดสาเหตุของการเกิดความเครียด
- ✘ มาตรการป้องกันทุติยภูมิ (secondary prevention) ในสถานการณ์ที่เกิดความเครียด เราจำเป็นต้องจัดการกับความเครียดให้ได้โดยเร็ว (coping strategies)
 - การจัดการอารมณ์ (emotional-focused coping mechanism)
 - การจัดการระบบความคิดของตัวเอง (cognitive coping mechanism)
- ✘ มาตรการป้องกันตติยภูมิ (secondary prevention) เป็นการดูแลผู้ที่มีปัญหาและได้รับผลกระทบจากความเครียด ฟิ้นฟูสภาพจิตใจหลังเกิดเหตุการณ์

6.2. ความเหนื่อยล้า

- ✘ บุคลากรควรรู้จักและค้นหาสาเหตุของความอ่อนล้า
- ✘ บุคลากรตระหนักถึงผลกระทบของการอดนอนและความเหนื่อยล้า
- ✘ สามารถประยุกต์ใช้วิธีการและเทคนิคในการจัดการความเหนื่อยล้าได้อย่างเหมาะสม
 - บุคลากรต้องวางแผนรับมือกับความเหนื่อยล้า
 - ออกแบบการปฏิบัติงานเพื่อลดความเหนื่อยล้า

ผลลัพธ์จากการนำมาปรับใช้

- ◇ นำไปปรับใช้ในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- ◇ นำไปปรับใช้ในการเขียนรายงานผลให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจง่ายมากขึ้นต่อผู้ที่นำรายงานไปใช้และตัวผู้ป่วย
- ◇ นำไปปรับใช้ในการวางแผนการตรวจทางรังสีกับผู้ป่วยที่มีภาวะไม่ปกติและสามารถวางแผนป้องกันภาวะแทรกซ้อนและผลข้างเคียงที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการตรวจทางรังสี
- ◇ ทำให้มีความตระหนักไตร่ตรองก่อนการสื่อสารและจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีขึ้น



รูปภาพกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปแล้วในปีการศึกษา 2562

