

**DEVELOPMENT OF NURSING CASE MANAGEMENT MODEL
FOR PATIENTS WITH MYOCARDIAL INFARCTION**

RASEE LEENAKUL

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF DOCTOR OF NURSING SCIENCE
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2005**

ISBN 974-04-6068-2

COPY RIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

DEVELOPMENT OF NURSING CASE MANAGEMENT MODEL FOR PATIENTS WITH MYOCARDIAL INFARCTION

RASEE LEENAKUL 4336808 NSNS/D

D.N.S.

THESIS ADVISORS : TASSANA BOONTONG, Ed.D., KOBKUL PHANCHAROENWORAKUL, Ph.D., ANNETTE STREET, Ph.D., WANPEN PICHITPORNCHAI, Ph.D.

ABSTRACT

The health care system in Thailand has evolved towards management of quality of care and cost effectiveness in recent years. This research aimed to develop a nursing case management model in patients with myocardial infarction, using a nurse case manager as a key person to manage care for patients more effectively. Participatory action research was conducted with nine participants in the process of model development. Data collection strategies included interviews, observations, document examination, as well as records of outcomes of the model.

The findings revealed that the model of nursing case management comprised three important parties, including a nurse case manager, health care provider, and payor or budget providers. These parties interacted with one another while the patient was the center of service delivery and a clinical pathway was used as a tool to assess, plan, implement, and evaluate care provided for patients. In this process, the nurse case manager was a person who acted as a primary nurse responsible for providing direct care and collaborating with other health care providers. The manager was also responsible for ensuring both quality and effective cost outcomes, including patient and staff satisfaction, as well as a reduction in length of stay and readmission rate of patients. Strategies toward the achievement of the success of this model included support at a policy level and cooperation among the health care team. Barriers for the achievement of the model included staff resistance and inadequate resources for continuing care post discharge.

From the findings, it is clear that nurses are in a pivotal role to collaborate in care plan with other multidisciplinary teams. The researcher suggests that in this model a nurse case manager should have knowledge pertinent to the case type and effective communication skills so as to facilitate effective care management. It is envisaged that the process of model development in this study could be used as a guide to develop other similar models for different groups of patients. This would be beneficial for the further improvement of quality of care and cost containment in the future.

KEY WORDS: NURSING CASE MANAGEMENT / PARTICIPATORY ACTION RESEARCH / CASE MANAGER / MYOCARDIAL INFARCTION

200 P. ISBN 974-04-6068-2

การพัฒนา รูปแบบการจัดการรายกรณีทางการพยาบาลในผู้ป่วยกล้ามเนื้อหัวใจตาย (DEVELOPMENT OF NURSING CASE MANAGEMENT MODEL FOR PATIENTS WITH MYOCARDIAL INFARCTION)

ราศรี ถิ่นสกุล 4336808 NSNS/D

พย.ด.

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ทศนา บุญทอง, Ed.D., กอบกุล พันธุ์เจริญวรกุล, Ph.D.,
Annette Street, Ph.D., วันเพ็ญ พิชิตพรชัย, Ph.D.

บทคัดย่อ

ระบบบริการสุขภาพในปัจจุบัน มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการที่ดี และการควบคุมค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา รูปแบบการจัดการรายกรณีทางการพยาบาลสำหรับผู้ป่วยกล้ามเนื้อหัวใจตาย โดยมีพยาบาลเป็นผู้จัดการการดูแล ทำหน้าที่ประสานงานกับสหสาขาวิชาชีพ ในการวางแผนการดูแลผู้ป่วย และการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายบริการสุขภาพอย่างเหมาะสม ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ คือ การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ข้อมูลหลักได้จากการสัมภาษณ์ สังเกต และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา รูปแบบ รวมทั้งแบบบันทึกข้อมูลผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ และความถี่ ร้อยละ สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการจัดการรายกรณีในผู้ป่วยกล้ามเนื้อหัวใจตาย เป็นรูปแบบที่อาศัยความร่วมมือระหว่างผู้เกี่ยวข้อง 3 ฝ่ายคือ พยาบาลผู้จัดการการดูแล ทีมผู้ให้บริการ และผู้จ่ายเงินในระบบบริการสุขภาพ โดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และใช้แบบแผนการดูแลที่สร้างร่วมกันระหว่างสหสาขาวิชาชีพ เป็นเครื่องมือในการวางแผน ปฏิบัติ และประเมินผลการดูแล กระบวนการในการพัฒนา รูปแบบดังกล่าว ประกอบด้วยการศึกษาปัญหาสถานการณ์ร่วมกับการวางแผนแก้ไขปัญหา โดยมีคณะกรรมการรับผิดชอบลงมือปฏิบัติ พร้อมกับสะท้อนคิดปัญหาและแนวทางแก้ไขอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง ในรูปแบบดังกล่าว พยาบาลผู้จัดการมีความสำคัญ ในการช่วยให้การประสานงานการดูแลเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ป่วยและทีมผู้ให้บริการ รวมทั้งผลลัพธ์ที่ดีของการบริการ ได้แก่ การลดจำนวนวันนอนในโรงพยาบาล อัตราการกลับมารักษาซ้ำ และค่าใช้จ่ายในโรงพยาบาล ทั้งนี้ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญในกระบวนการดังกล่าว คือ นโยบายและความร่วมมือของทีมผู้ให้บริการ ส่วนปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ แรงต้านการเปลี่ยนแปลง และโครงสร้างในระบบบริการสุขภาพบางส่วนที่ยังไม่เอื้อต่อการดูแลที่มีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยเสนอแนะว่า พยาบาลมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้ประสานงานหลักเพื่อการวางแผนการดูแลผู้ป่วยร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ โดยอาศัยความรู้เชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยเฉพาะทาง และทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างทีมผู้ให้บริการและผู้ป่วย กระบวนการในการพัฒนา รูปแบบการจัดการรายกรณีครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยกลุ่มอื่นๆ เพื่อให้เกิดคุณภาพการดูแลที่ดีและการควบคุมค่าใช้จ่ายบริการที่เหมาะสมต่อไป