

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน (สงวน นิตยา รั่มภังค์, 2547) โรงพยาบาลต้องดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนดในกรอบมาตรฐานที่ยอมรับเพื่อให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2543) การพัฒนาคุณภาพตามกรอบมาตรฐานโรงพยาบาลหรือกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (hospital accreditation) มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของผู้ปฏิบัติในองค์กรเพื่อร่วมมือกันปรับปรุงระบบงานด้วยวิธีการที่มีเหตุผลตรวจสอบได้และตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลคือ ผู้ป่วย บุคลากรของโรงพยาบาลและโรงพยาบาล ประโยชน์ที่ผู้ป่วยได้รับคือ ความเสี่ยงต่อการประสพความสูญเสียหรือภาวะแทรกซ้อนลดลงจากคุณภาพการดูแลรักษาที่ดีขึ้น ประโยชน์สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้แก่ ความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยจากการทำงานลดลง สิ่งแวดล้อมในการทำงานและการประสานงานดีขึ้น บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง สำหรับโรงพยาบาลสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและมีการพัฒนาเป็นองค์กรการเรียนรู้ และทำให้องค์กรอยู่รอดและยั่งยืน การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นการกระตุ้นให้โรงพยาบาลเกิดแรงจูงใจในการพัฒนามีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับผู้ป่วยที่มารับบริการ(สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล,2543)

การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในประเทศไทยได้มีการดำเนินการโดยสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข โดยจัดตั้งโครงการนำร่องวิจัยงานพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลของรัฐ 8 แห่งในปี พ.ศ 2538 โดยการนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร(total quality management : TQM) ซึ่งเป็นการบริหารที่ส่งเสริมให้บุคลากรในโรงพยาบาลทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพ ทำให้บรรยากาศที่เหมาะสมในการปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะทำให้การปฏิบัติประสพผลสำเร็จ การบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นแนวคิดที่เป็นระบบ การปฏิบัติเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

ปฏิบัติภายใต้มาตรฐานวิชาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย มีการทำงานเป็นทีม บทบาทของพยาบาลจะเป็นกุญแจสำคัญในการปฏิบัติเพื่อการดูแลที่มีคุณภาพ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (continuous quality improvement :CQI) ผลการวิจัยพบว่าสามารถนำมาใช้ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ประกอบกับแผนพัฒนาสาธารณสุขฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 - 2544) ที่เน้นการพัฒนาาระบบบริการสาธารณสุขให้ได้คุณภาพซึ่งกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลทำให้นักบุคลากรในองค์กรร่วมมือกันปรับปรุงระบบงาน มีการประเมินผลและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและตรวจสอบได้พร้อมทั้งตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยโดยใช้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบดังนี้ 1) ภาพรวมของการจัดองค์กรประกอบด้วย การนำองค์กร การวางแผนกลยุทธ์ การวัดและวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การมุ่งเน้นผู้ป่วยและสิทธิผู้ป่วย การจัดการกระบวนการ 2) ระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล เช่น ความเสี่ยง ความปลอดภัยและคุณภาพ การกำกับดูแลวิชาชีพ สิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย การป้องกันการติดเชื้อ ระบบเวชระเบียน 3) กระบวนการดูแลผู้ป่วยประกอบด้วย การดูแลทั่วไป การให้บริการที่มีความเสี่ยงสูง การประเมินผู้ป่วย การให้ข้อมูลและการเสริมพลัง การดูแลต่อเนื่อง 4) ผลการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วย ผลด้านการดูแลผู้ป่วย ผลด้านการมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงาน ผลด้านการเงินและ ผลด้านทรัพยากรบุคคล

โรงพยาบาลพะเยาได้รับการรับรองคุณภาพจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานบริการเมื่อปีพ.ศ 2548 และได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อผ่านการรับรองทุก 2 ปี ผลจากการเยี่ยมสำรวจจากผู้ประเมินภายนอกเมื่อ พฤศจิกายน 2552 แนะนำให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาต่อคือให้ทบทวนตัวชี้วัด พัฒนาและปรับปรุงระบบการเก็บข้อมูลและการเฝ้าระวังความเสี่ยงในแต่ละด้านเช่น การดูแลผู้ป่วย การบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ และควรส่งเสริมให้เกิดการวิจัยและนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนา ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงได้นำมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปีเป็นแนวทางการพัฒนาแต่การดำเนินงานยังขาดความต่อเนื่องทำให้ต้องเลื่อนการขอรับการ Re-accreditation (งาน HA โรงพยาบาลพะเยา,2553) จากผลสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลพะเยาพบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหาร และผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทางการพยาบาลยังอยู่ในระดับปานกลาง(ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลพะเยา,2552)

เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพเป็นการจัดระบบงานของแต่ละหน่วยงานต้องอาศัยการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีมทั้งทีมภายในหน่วยงาน ทีมระหว่างหน่วยงานทีมระหว่างวิชาชีพและทีม

ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร (อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล, 2545) ดังนั้นการมีส่วนร่วมจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ อย่างไรก็ตามการมีส่วนร่วมต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนทั้งจากบุคคลและสิ่งแวดล้อมอย่างเพียงพอ มีการประสานงานและการอบรมให้ความรู้บุคลากรอย่างทั่วถึง บุคลากรภายในองค์กรคือทรัพยากรที่มีคุณค่าหากโรงพยาบาลเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกฝ่ายทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการหรือการพัฒนาคุณภาพ และพยายามนำศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างเต็มที่จะเป็นประโยชน์มากต่อองค์กร (สิทธิศักดิ์ พฤษย์ปิติกุล, 2544) จากแนวคิดของโคเฮน และอัทซอพ(1980) กล่าวว่าปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพให้สำเร็จคือการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรตั้งแต่ การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผนการแก้ปัญหา การดำเนินการและการประเมินผล การมีส่วนร่วมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานในองค์กรทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กรและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถทำให้งานประสบผลสำเร็จ

จากการศึกษาของ อนุสรรา โขควิทยา(2551) เรื่องการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยในการป้องกันเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์จากการผ่าตัดของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดของการมีส่วนร่วมของโคเฮนและอัทซอพในเรื่องการให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการการตัดสินใจและการดำเนินงาน สามารถป้องกันความผิดพลาดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์จากการผ่าตัด และทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในการรักษา ลดการฟ้องร้อง ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการดำเนินการรักษาพยาบาล การรับรู้การรักษาและบทบาทของตนเองและการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล (2546) กล่าวว่า การจะทำให้ระบบคุณภาพยั่งยืนจำเป็นต้องปรับระบบให้อยู่ในงานประจำให้มากที่สุด และต้องทำให้บุคลากรทุกคนเข้าใจว่าเป็นภารกิจของตนที่ต้องรับผิดชอบในลักษณะงานประจำ ทุกคนในหน่วยงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ เข้าใจบทบาทของตนอย่างชัดเจนและมีส่วนร่วมจึงไม่รู้สึกว่าเพิ่มเข้ามาในงานประจำสามารถทำงานให้องค์กรโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเอง เนื่องจากเป็นความพึงพอใจ ดังนั้นการมีส่วนร่วมจึงเป็นดัชนีชี้วัดความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

ในองค์กรทางด้านสุขภาพพยาบาลถือเป็นกลุ่มบุคลากรส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการอย่างยิ่งโดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นผู้รับนโยบายนำมาสู่การปฏิบัติ เป็นผู้ประสานงานให้เกิดความร่วมมือระหว่างผู้ป่วยและญาติ จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการทางสุขภาพพบว่าผู้ที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ พยาบาล เนื่องจากเป็นบุคลากรที่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง และการพัฒนาคุณภาพบริการมีความเชื่อมโยงกับทีมสหสาขาวิชาชีพต่างๆทำให้เกิดเป็นภาพรวมของโรงพยาบาลและสามารถเชื่อมโยง

ไปยังเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง(ยูวดี เกตุสัมพันธ์,2553) ผู้ศึกษาเป็นพยาบาลประจำการได้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลและมีส่วนร่วมในการผลักดันและพัฒนางานพัฒนาคุณภาพในหน่วยงาน จึงสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพะเยาต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อเป็นข้อมูลนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการที่ยั่งยืนก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการและโรงพยาบาล

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพะเยา

### คำถามของการวิจัย

1. ระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพะเยา เป็นอย่างไร
2. ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพะเยามีอะไรบ้าง

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการมีส่วนร่วมและปัญหาอุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพะเยา ระยะเวลาศึกษา 3 เดือน ระหว่างเดือน มีนาคม ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ 2554

## นิยามศัพท์

**การมีส่วนร่วม** หมายถึง การที่บุคคลเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้วยความสมัครใจ มีการตัดสินใจร่วมกันในข้อตกลงเกี่ยวกับกระบวนการที่กำหนดในองค์กรเพื่อให้เกิดการพัฒนา โดยร่วมคิดและแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนา งาน การศึกษาครั้งนี้การมีส่วนร่วมหมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพเข้าร่วมพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพและได้รับการรับรอง ประกอบด้วยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการประเมินการมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามแนวคิดการมีส่วนร่วมของ โคเฮนและอัฟฮอฟฟ์(Cohen & Uphoff, 1980)

**การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล** หมายถึง กลไกการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ควบคู่ไปกับแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ และการรับรองจากองค์กรภายนอก มีการกำหนดมาตรฐาน ตรวจสอบ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อรับรองว่าโรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐานมีระบบตรวจสอบตนเองโดยมีการปฏิบัติตามระบบงานที่วางไว้ และมีการวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น มีการนำปัญหามาทบทวนเพื่อให้เกิดการแก้ไขและเกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารงานที่เป็นระบบมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมมีการจัด กำลังคน สถานที่ และเครื่องมือ เหมาะสมมีความสอดคล้องกับพันธกิจและขอบเขตของโรงพยาบาล ร่วมกับการมีกระบวนการบำรุงรักษาและพัฒนาเพื่อให้ใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ(อนุวัฒน์ สุขชุติกุล, 2543)

**พยาบาลวิชาชีพ** หมายถึง บุคคลที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตหรือประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้น 1 ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลพะเยา ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปและกำลังปฏิบัติงานอยู่ในช่วงเดือนมีนาคม ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ 2554