

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การพัฒนาคุณภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรในปัจจุบันนี้ โดยเฉพาะต่อโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน เป็นการให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้มารับบริการซึ่งก็คือผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาพยาบาลอย่างมีคุณภาพจากบุคลากร สหวิชาชีพ ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชนจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพในทุกๆด้าน (อนุวัฒน์ สุภชติกุล, 2545) และปัจจุบันการปรับปรุงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลจะใช้กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation หรือ HA) ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 โดย HA เน้นกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งมีการวางแผนออกแบบระบบงาน (Plan) การทำตามระบบ (Do) การศึกษาทบทวนประเมินผล (Study) และการปรับปรุงธำรงรักษา (Act) จากบุคลากรทุกระดับที่มีความตั้งใจปฏิบัติงานประจำอย่างมีคุณภาพและมีความพยายามในการพัฒนางานของตนให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและการทำงานร่วมกันเป็นทีม ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างมีคุณภาพ เกิดความเชื่อมั่น ความไว้วางใจต่อทีมสหวิชาชีพ และโรงพยาบาล ดังนั้นกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับทุกโรงพยาบาลที่ต้องดำเนินการให้ผ่านการรับรอง กระบวนการดังกล่าวเป็นตัววัดถึงความถูกต้อง สร้างความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจสำหรับผู้ป่วย และสังคมต่อระบบการให้บริการของโรงพยาบาลมากขึ้น (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2545) กอปรกับความต้องการของผู้จ่ายเงิน ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กระทรวงการคลัง บริษัทประกันสุขภาพ ต่างก็ต้องการเห็นการใช้เงินเพื่อสุขภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ (อนุวัฒน์ สุภชติกุล, 2544)

โรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาด 101 เตียง เปิดให้บริการเมื่อ 11 เมษายน 2535 ดูแลรักษาผู้ป่วยทุกสิทธิ โดยมีวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ เป็นโรงพยาบาลมาตรฐานชั้นเยี่ยม กลางเมืองเชียงใหม่ และมีพันธกิจร่วมของบุคลากร คือ มอบบริการที่วางใจได้ ให้ผู้ใช้บริการจากใจจริง มุ่งมั่นพัฒนาต่อเนื่อง ด้วยทีมรักและสามัคคี ที่ผ่านมา

ในปี 2545 โรงพยาบาลได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 ซึ่งเป็นระบบคุณภาพที่กำหนดกระบวนการทำงานของโรงพยาบาล เพื่อไปดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการ ต่อมาปี 2546 โรงพยาบาลได้เริ่มดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามระบบ HA ส่งผลให้โรงพยาบาลดำเนินการรักษาพยาบาลโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เริ่มจากความต้องการตามอาการ และความพึงพอใจของผู้ป่วย ในขณะที่บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม โดยมีการปรึกษาหารือกันในห้อง มีการทบทวนประเมินตนเองอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น ขณะเดียวกันก็ได้มีการปรับเปลี่ยนแนวคิด วิธีการ สร้างความตระหนักในการที่จะสนองตอบความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ป่วยมากขึ้น

สำหรับความคิดเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาลซึ่งเผือกต่อการนำระบบคุณภาพ HA เข้ามาดำเนินการในโรงพยาบาล เห็นว่าเป็นระบบเดียวที่เชื่อมโยงงานคร่อมสายงานของหน่วยงานต่าง ๆ เกิดการหมุนเวียนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ได้เกิดการมีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพของบุคลากรทุกคน เพราะระบบ HA ทุกคนต้องทำงาน HA เป็นงานของแต่ละโรงพยาบาลลอกเลียนแบบกันไม่ได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้ระบบบริหารจัดการที่ดีขึ้น ดังนั้นจึงเป็นระบบที่เหมาะสมสำหรับงานบริการของโรงพยาบาลเป็นอย่างยิ่ง และตั้งเป้าหมายไว้ให้ได้รับการรับรองคุณภาพในปี 2550 ซึ่งใช้ระยะเวลาประมาณ 5 ปี ทั้งนี้เพื่อให้ได้รากฐานที่มั่นคงจากงานคุณภาพที่ครอบคลุมของทุกคน ทุกหน่วยงาน และบุคลากรไม่เกิดความเครียดจากการทำงาน แต่เวลาที่เหลืออีกหนึ่งปีต่อไปนี้เป็นเวลาที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับบุคลากร ต่อความสำเร็จของโรงพยาบาลในการได้รับการรับรองคุณภาพ HA (โยคิน เดอร์กุมาร อาสุยา, 2549 : สัมภาษณ์)

จากความจำเป็นดังกล่าวข้างต้นที่ทำให้โรงพยาบาลต้องนำระบบ HA มาดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ย่อมมีผลกระทบต่อบุคลากร คือ บุคลากรต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานให้ครอบคลุมในการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม ให้ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัย โดยคิดหาแนวทางป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ตลอดจนการสื่อสารระหว่างสหวิชาชีพที่ส่งผลให้เกิดการดูแลผู้ป่วยร่วมกันได้ สิ่งสำคัญที่สุดคืองาน HA ต้องมีการปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลซึ่งเผือก เห็นว่า บุคลากรบางส่วนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ HA คลาดเคลื่อนไป และมีความกังวลว่า HA จะทำให้ตนเองต้องทำงานเพิ่มขึ้นจากเดิม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมความร่วมมือ จากที่ผ่านมาพบว่าบุคลากรบางส่วนยังไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร (สุรินทร์ กุมาร อาสุยา, 2549 : สัมภาษณ์) ดังนั้นจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลซึ่งเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานคุณภาพของโรงพยาบาลและเพื่อให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2550 ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
2. เป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้บริหาร โรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับวางแผนพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 อย่าง ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ทั้งหมดของโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ที่ยังปฏิบัติงานอยู่จนถึงวันสำรวจ

โรงพยาบาลช้างเผือก หมายถึง สถานพยาบาลที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน รักษาพยาบาลโรคทั่วไป ดำเนินกิจการโดยเอกชน ตั้งอยู่ เลขที่ 1/7 ถนนช้างเผือก ซอย 2 ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation หรือ HA) หมายถึง การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล โดยทำหน้าที่เป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการภายในโรงพยาบาล มีการทบทวน ประเมิน พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งองค์กร ซึ่งกำหนดโดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล