

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การพัฒนาคุณภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรหรือหน่วยงานในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะต่อโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเป็นการให้บริการทางการแพทย์ โดยมีลูกค้าหรือผู้มารับบริการซึ่งก็คือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลรักษาจากบุคลากรสหวิชาชีพ ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชนจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพในทุก ๆ ด้าน (อนุวัฒน์ สุภษุติกุล, 2545) และปัจจุบันการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล จะใช้กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation หรือ HA) ซึ่งเริ่มต้นขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2540 โดย HA เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการทบทวน การประเมิน และพัฒนาตนเองของโรงพยาบาล ด้วยกระบวนการออกแบระบบ (Plan) การทำตามระบบ (Do) การศึกษาทบทวนประเมินผล (Study) และการปรับปรุงธำรงรักษา (Act) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการหรือการเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการทบทวนประเมินตนเองในทุกระดับ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง และมุ่งสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจต่อโรงพยาบาลและทีมสหวิชาชีพ ผู้มารับบริการจึงมีความมั่นใจในระดับหนึ่ง (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2545ก) ก่อปรกัในปี พ.ศ. 2544 ที่ผ่านมามีกระทรวงสาธารณสุขได้ร่างแนวทางการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระยะเปลี่ยนผ่าน ทั้งนี้เพื่อสร้างหลักประกันให้ประชาชน สามารถเข้าถึงบริการทางด้านสุขภาพได้ตามความจำเป็น จึงได้กำหนดหลักการสำคัญให้สถานพยาบาลของรัฐและเอกชนที่เป็นผู้ให้บริการนั้น ต้องเป็นสถานพยาบาลที่มีมาตรฐาน และได้รับการรับรองคุณภาพ ดังนั้นการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จึงเป็นเงื่อนไขที่โรงพยาบาลเอกชนต้องดำเนินการ (กระทรวงสาธารณสุข, 2544)

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาด 120 เตียง ซึ่งก่อตั้งขึ้นด้วยอุดมการณ์ที่จะเป็นส่วนหนึ่งของผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข เพื่อช่วยเหลือภาครัฐในการแก้ไขปัญหาสุขภาพ ด้วยการเป็นโรงพยาบาลที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน และสะดวก สบาย อีกทั้งมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมเพื่อยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น โดยมีพันธกิจมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพอย่างคั่งเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้มาตรฐานแห่งวิชาชีพ และที่ผ่านมาโรงพยาบาลได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพ ตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในปี 2542

และ ISO 9001 : 2000 ในปี 2545 ซึ่งเป็นระบบคุณภาพที่มุ่งเน้นการรักษา โดยเริ่มจากกระบวนการของโรงพยาบาลเพื่อไปยังผู้ป่วย ต่อมาโรงพยาบาลได้ดำเนินการตามกระบวนการ HA เมื่อเดือนมิถุนายน 2546 เป็นต้นมา เพื่อให้ได้การรับรองคุณภาพในเดือนมิถุนายน 2547 และเป็นไปตามเงื่อนไขหลักการในการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย, 2546ก) ซึ่งกระบวนการ HA นั้นเป็นการบริหารระบบคุณภาพแบบองค์รวม เพื่อให้สอดคล้องประสานกันทั้งระบบ หัวใจสำคัญของ HA คือ การเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง การทำงานเป็นทีม โดยมีการปรึกษาหารือในทีมอยู่ตลอดเวลา มีการทบทวนตรวจสอบตนเองอยู่เสมอ เพื่อหาโอกาสพัฒนาและดำเนินการพัฒนา (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2545ข) ซึ่งเมื่อโรงพยาบาลได้นำกระบวนการ HA มาประยุกต์ใช้นั้น ส่งผลให้โรงพยาบาลดำเนินการดูแลรักษาโดยเริ่มจากความต้องการตามอาการและความพึงพอใจของผู้ป่วย ในขณะที่บุคลากรก็มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้น มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น ขณะเดียวกันก็ได้มีการปรับเปลี่ยนแนวคิด ทักษะ และวิธีการ ทั้งนี้เพื่อสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ป่วยมากขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย ที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการวางแผนบริหารคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยศึกษาด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความพึงพอใจ และด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งใช้แนวคิดระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ที่มุ่งเน้นการทบทวน ประเมิน และพัฒนาตนเองของโรงพยาบาล ด้วยกระบวนการออกแบบระบบ (Plan) การทำตามระบบ (Do) การศึกษาทบทวนประเมินผล (Study) และการปรับปรุงธำรงรักษา (Act) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรในการตอบสนองความต้องการหรือการเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง การทำงานร่วมกันเป็นทีม ทบทวน ประเมินตนเองในทุกระดับ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งใช้แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานทั่วไป (GEN) ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่แสดงถึงหลักการสำคัญในการบริหารหน่วยงาน ที่ครอบคลุม

ในเรื่องทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ทรัพยากรและระบบงาน หรือกระบวนการทำงานที่เหมาะสม ระบบติดตามประเมินคุณภาพจึงสะท้อนถึงการทำงาน และนำไปสู่กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สำหรับกระบวนการ HA และมาตรฐานทั่วไปนี้ กำหนดขึ้นโดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งผู้ศึกษานำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย ที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
2. เป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้บริหาร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย สำหรับวางแผนพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

1.5 นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะกระทำหรือไม่กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเป็นการกำหนดท่าที ความรู้สึกในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งสามารถวัดได้จากความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วม

- **ความรู้ความเข้าใจ** หมายถึง ความรู้ ความเชื่อ ความคิดรวบยอด หรือการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
- **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจส่วนบุคคล ต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
- **การมีส่วนร่วม** หมายถึง ความพร้อมหรือแนวโน้มการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาโรงพยาบาล

บุคลากร หมายถึง พนักงานทั้งหมดของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย ที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่จนถึงวันสำรวจ ไม่รวมพนักงานที่เข้าใหม่

ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation หรือ HA) หมายถึง ระบบการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ที่กำหนดขึ้นโดย สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วยกระบวนการที่มุ่งเน้นการทบทวนประเมิน และพัฒนาตนเอง

หน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน้าที่หรืองานที่บุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงรายต้องรับผิดชอบ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- หน้าที่หรืองานวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน หมายถึง การวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงพยาบาล ผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ และหัวหน้าแผนก
- หน้าที่หรืองานให้บริการทางการแพทย์ หมายถึง การให้บริการโดยบุคลากรที่เป็นแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร นักกายภาพบำบัด นักรังสีเทคนิค เป็นต้น
- หน้าที่หรืองานให้บริการทางการตลาด หมายถึง การให้บริการ โดยบุคลากรที่เป็นพยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล
- หน้าที่หรืองานสนับสนุนให้บริการ หมายถึง การให้บริการ โดยบุคลากรแผนกบัญชี การเงิน จัดซื้อ แม่บ้าน นักโภชนาการ ช่าง พนักงานขับรถ พนักงานแปล เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved