

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีความสำคัญต่อโรงพยาบาลของภาครัฐและเอกชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นสถานพยาบาลที่ให้การดูแลรักษาผู้ป่วย ที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถจากบุคลากรด้านการแพทย์ที่มีความชำนาญร่วมกัน ซึ่งผู้รับบริการ (ผู้ป่วย) ต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ ดังนั้นโรงพยาบาลของภาครัฐทุกแห่งจะต้องมีการพัฒนาคุณภาพ(อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล, 2545)

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลต่างๆ ในยุคปัจจุบัน จะใช้กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งได้เริ่มต้นตั้งแต่ปี 2540 โดยเน้นกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งมีการวางแผน การออกแบบระบบงาน การกำหนดแนวทางปฏิบัติ การปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด การรักษาวิธีการทำงานและผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย การแก้ปัญหา และการป้องกันปัญหา ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อ ให้การปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน และบรรลุวัตถุประสงค์โดยที่ผู้ได้รับผลประโยชน์จากระบบที่กล่าวมาแล้ว คือผู้ป่วยจะได้รับการดูแลอย่างมีคุณภาพ มีความเสี่ยงน้อย ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน มีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดน้อยลง มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ระบบบริการสุขภาพจะดีขึ้น สังคมจะมีความเชื่อมั่นต่อระบบการให้บริการของโรงพยาบาลมากขึ้น เมื่อโรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ ผู้ป่วยก็สามารถตัดสินใจเลือกสถานบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานต่อไป ดังนั้นกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับทุกโรงพยาบาล ที่ต้องดำเนินการให้ผ่านการรับรอง กระบวนการดังกล่าวเป็นตัววัดถึงความถูกต้องสร้างที่น่าเชื่อถือ และความไว้วางใจสำหรับผู้ป่วย ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้น (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2545)

จากการที่รัฐบาลนโยบายให้ประชาชนมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา โดยยึดหลักการให้บริการที่มีคุณภาพ และเท่าเทียมกัน เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางด้านสุขภาพได้ตามความจำเป็น และกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้ สถานพยาบาลของภาครัฐและเอกชน ที่ให้บริการรักษาพยาบาลนั้นจะต้องเป็นสถานพยาบาลที่มีมาตรฐาน และได้รับการรับรองคุณภาพ โดยถือว่าการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล เป็นเงื่อนไขที่จำเป็นเพื่อสร้างหลักประกันว่าประชาชนจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นทำให้ทุกโรงพยาบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลของภาครัฐทุกแห่ง

จะได้รับบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นทำให้ทุกโรงพยาบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลของภาครัฐทุกแห่ง จะต้องดำเนินการตามหลักการดังกล่าว (สำนักงานประกันสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2544)

โรงพยาบาลสารภี เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียงของจังหวัดเชียงใหม่ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่เปิดให้บริการรักษาพยาบาลทั้งผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในมากกว่า 20 ปีแล้ว โดยมีวิสัยทัศน์ขององค์กร ที่จะให้บริการผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานวิชาชีพและเป็นที่ยอมรับโดยมีการทำงานเป็นทีมสำหรับพันธกิจ คือ มุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพให้บริการผู้ป่วยแบบองค์รวมเสริมสร้างการบริหารจัดการทักษะทางวิชาการและสารสนเทศ ซึ่งจากการดำเนินการที่ผ่านมา โรงพยาบาลสารภี ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพ และปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรมาโดยตลอด เช่นการปรับเวลาการทำงานของบุคลากรจากเวลา 08.30- 16.30 น.เป็นเวลา 08.00 - 16.00 น. ซึ่งในระยะแรกๆบุคลากรที่ปฏิบัติงานจะมีปัญหาในการปรับตัวบ้างแต่หลังจากเริ่มปฏิบัติไปได้ระยะหนึ่ง บุคลากรทุกคนมีความตื่นตัว และกระตือรือร้น จนทำให้ระบบดีขึ้น ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและในปีพ.ศ.2545 โรงพยาบาลสารภีได้เข้าร่วมโครงการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะต้องได้รับการรับรองคุณภาพจากการประเมิน ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพภายในปีงบประมาณ 2547 เพื่อเป็นประโยชน์กับหน่วยงานเอง ในเรื่องงบประมาณที่ได้รับ จัดสรรเพื่อพิสูจน์ความสามารถ เป็นที่ยอมรับจากผู้มาใช้บริการ และองค์กรอื่น ๆ อย่างไรก็ตามหลักการของการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ของการนำระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพมาใช้นั้น ต้องอาศัยความพร้อมของหน่วยงาน และความพร้อมของบุคลากร โรงพยาบาลสารภีทุกระดับ (โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่, 2546)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และการมีส่วนร่วม ต่อระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน พัฒนาระบบประกันคุณภาพของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ให้ประสบผลสำเร็จต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
2. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากร ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.4 นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง การประเมินความรู้และความเข้าใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์ และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด คือ ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรมในการมีส่วนร่วม

บุคลากรโรงพยาบาลสารภี หมายถึง บุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ถึงวันที่สำรวจ (31 มีนาคม 2547)

ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หมายถึง การพัฒนาระบบงานภายในโรงพยาบาล เพื่อการประเมินและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐาน 9 ข้อ ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอันได้แก่ พันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ การจัดองค์กรและการบริหาร การจัดการทรัพยากรบุคคล การพัฒนาทรัพยากรบุคคล นโยบายและวิธีปฏิบัติ สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบงาน กระบวนการให้บริการ (งานคลินิกบริการ) และกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

หน้าที่หรืองานวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน ได้แก่ การดำเนินงานโดยผู้อำนวยการ และผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ แพทย์ หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างานต่างๆ

หน้าที่หรืองานให้บริการทางการแพทย์ ได้แก่ การให้บริการโดยบุคลากรที่เป็นแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร นักกายภาพบำบัด นักเทคนิคการแพทย์ และนักรังสีเทคนิค

หน้าที่หรืองานให้บริการทางการแพทย์ ได้แก่ การให้บริการโดยบุคลากรที่เป็นพยาบาล (พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว)

หน้าที่หรืองานสนับสนุนให้บริการ ได้แก่ การให้บริการโดยบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายแผนงานและวิชาการ งานจ้างเหมาต่างๆ