

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในภาวะปัจจุบันจำนวนโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิมเป็นจำนวนมาก โรงพยาบาลต่างๆ ได้มีความตื่นตัวในการนำแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลให้มีคุณภาพสูงและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

การรักษาด้วยการผ่าตัดมีความสำคัญในการรักษาผู้ที่เป็นโรคทางศัลยกรรมซึ่งผู้มารับบริการมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการการผ่าตัดอย่างรวดเร็ว ปลอดภัยและมีคุณภาพ สิ่งหนึ่งที่จะแสดงถึงการบริการที่มีคุณภาพคือการให้พยาบาลผู้ป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างต่อเนื่องทั้งในระยะก่อนการผ่าตัด ระหว่างการผ่าตัดและระยะหลังการผ่าตัด(เรณู อางสาทิ และอรพรรณ โตสิงห์, 2546) ดังนั้นการให้บริการการผ่าตัดสำหรับผู้ที่เป็นโรคทางศัลยกรรมและมีความจำเป็นที่ต้องรักษาด้วยการผ่าตัด การป้องกันและลดปัจจัยเสี่ยงต่างๆที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการการผ่าตัดและการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญ

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามจังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งที่ได้รับ ความเชื่อถือไว้วางใจจากชาวเชียงใหม่และภาคเหนือตลอดจนประเทศใกล้เคียงเช่นบังคลาเทศ พม่า เวียดนาม กัมพูชาและลาวด้วยคุณภาพและประสิทธิภาพของอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย ตลอดจนมีคลินิกพิเศษเฉพาะทางที่ได้รับการสร้างสรรค์และพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยคัดสรรบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสำหรับให้บริการที่เปี่ยมด้วยสำนึกแห่งความรับผิดชอบสามารถตอบสนองความต้องการด้านการรักษาพยาบาลของชาวเชียงใหม่และภาคเหนือได้อย่างไว้ใจได้ และด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทำให้โรงพยาบาลมีความสำเร็จที่ภูมิใจคือระบบ 5S ที่ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องจนพัฒนาไปสู่เกณฑ์มาตรฐาน Healthy Work Place คือสะอาด ปลอดภัย ไร้มลพิษและมีชีวิตชีวา ทำให้ได้รับประกาศเกียรติคุณสถานที่ทำงานที่น่าอยู่ระดับเหรียญทอง นอกจากนี้ยังได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัยระดับชาติ นอกจากนี้ด้านระบบคุณภาพทางโรงพยาบาลได้ใช้เกณฑ์มาตรฐานสากลISO 9001:2000,ISO 14001 และ Hospital Accreditation จากสถาบันพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม, 2546)

จากการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามาได้พัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องพบว่าจำนวนผู้ป่วยรวมที่เลือกเข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา มีจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีแต่จำนวนผู้ป่วยที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการการผ่าตัดที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา มีจำนวนเฉลี่ยต่อเดือนเท่าเดิมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 ถึง ปี พ.ศ.2547(พิณทิพย์ อีสริการกุล,2547)ซึ่งเมื่อเทียบศักยภาพในการให้บริการการผ่าตัดของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามาจังหวัดเชียงใหม่กับโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆในจังหวัดเชียงใหม่แล้วจะพบว่ามีความศักยภาพในการให้บริการการผ่าตัดที่เหนือกว่าดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการของห้องผ่าตัด ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการของห้องผ่าตัดที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลต่อไป

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของผู้ป่วย หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปและการพยาบาลในระยะก่อนผ่าตัด ระหว่างผ่าตัดและหลังผ่าตัดของห้องผ่าตัด

ผู้ป่วย หมายถึง ผู้ป่วยที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปและมีความจำเป็นต้องได้รับการรักษาด้วยการผ่าตัดเช่น การผ่าตัดในผู้ป่วยโรคกระดูกและข้อ เป็นต้น รวมถึงผู้ที่ต้องการใช้บริการการผ่าตัดเพื่อวัตถุประสงค์อื่น เช่น ศัลยกรรมความงาม แปลงเพศ เป็นต้น

บริการของห้องผ่าตัด หมายถึง การบริการทั่วไป เช่น การต้อนรับเมื่อผู้ป่วยมาถึงห้องผ่าตัด เป็นต้นและการพยาบาลในระยะก่อนผ่าตัดระหว่างผ่าตัดและหลังผ่าตัดเช่นการให้การพยาบาลของพยาบาลในห้องผ่าตัด เป็นต้น

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม หมายถึง โรงพยาบาลเชียงใหม่รามที่ตั้งอยู่ที่เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ระยะก่อนการผ่าตัด หมายถึง เริ่มตั้งแต่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการการผ่าตัดมาถึงโรงพยาบาลจนผู้ป่วยถูกพาเข้าห้องผ่าตัด

ระยะระหว่างการผ่าตัด หมายถึง เริ่มตั้งแต่ย้ายผู้ป่วยมาอยู่บนเตียงผ่าตัดจนกระทั่งผู้ป่วยถูกให้ยาระงับความรู้สึก ไปจนถึงเข้ากระบวนการทำการผ่าตัดและสิ้นสุดการผ่าตัด

ระยะหลังการผ่าตัด หมายถึง เริ่มตั้งแต่ผู้ป่วยได้รับการผ่าตัดเรียบร้อยแล้วมาถึงห้องพักฟื้นหรือห้องรอปเปลี่ยนเครื่องแต่งตัวก่อนกลับบ้าน จนถึง 24 ชั่วโมงหลังการผ่าตัดและไปรับการดูแลต่อที่หอผู้ป่วยในผู้ป่วยที่ต้องพักรักษาตัวต่อในโรงพยาบาล