

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาสุขภาพอนามัยของคนในประเทศ ได้เปลี่ยนแปลงไปตามภาวะเศรษฐกิจ และสังคมที่มีความตลัษัฒนาการมากขึ้น จากแผนพัฒนาการสาธารณสุขในช่วงของแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8, พ.ศ. 2540 - 2544 ระบุว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ ชัดในด้านภาวะสุขภาพอนามัย คือ ประชาชนเสียชีวิตเนื่องจากโรคไม่ติดต่อมีแนวโน้มที่สูงขึ้น เช่น โรคเบาหวาน โรคหัวใจและหลอดเลือด อุบัติเหตุ โรคมะเร็ง และโรคโลหิตจาง เป็นต้น (กระทรวงมหาดไทย, สำนักนโยบายและแผน, 2539) จากสถิติการเฝ้าระวังในรอบ 10 ปีที่ ผ่านมา (พ.ศ. 2524 - 2536) แผนพัฒนาการสาธารณสุข ฉบับที่ 8 พบว่าจำนวนผู้ป่วยที่ป่วย ด้วยโรคไม่ติดต่อ มีแนวโน้มสูงขึ้น ได้แก่ โรคเบาหวาน โรคหลอดเลือดสมองและถุงลมโป่งพอง โรคหอบหืด กรวยไตอักเสบ โรคหัวใจและหลอดเลือด และโรคโลหิตจาง (กระทรวงสาธารณสุข, สำนักนโยบายและแผน, 2539) นอกจากนี้ สถิติสาธารณสุข ปี 2539 ยังรายงานว่า อัตราป่วยต่อประชากร 100,000 คนของจำนวนผู้ป่วยในทั้งประเทศ (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) พบว่า มีจำนวนผู้ป่วยด้วยโรคเบาหวานทั้งสิ้น 69,114 คน คิดเป็นอัตรา 127.49 ซึ่งจัดอยู่ใน อันดับต้น ๆ (กระทรวงสาธารณสุข, สำนักนโยบายและแผน, 2539) จากสถิติทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นว่าโรคเบาหวานเป็นโรคเรื้อรังที่เป็นปัญหาสำคัญมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และมีแนวโน้มจะสูงขึ้นอีกในอนาคต

ลักษณะงานของพยาบาลนั้นเป็นงานบริการ ซึ่ง พัชร ทองแผ่ (2540) สรุปว่า การ บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของ ทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการ สอดคล้องกับความคิดเห็นของ สมาคมการบริการแห่งประเทศไทย (อ้างถึงใน ศิริพร ดันติพุดวินัย, 2538: 59) กล่าวว่าการบริการเป็นงานที่ทำเพื่อผู้อื่น ทำ แล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์ เกิดความพึงพอใจ และผู้กระทำต้องมีความสุขกับงานด้วย

สำหรับการรักษาพยาบาลในยุคปัจจุบันประชาชนมีความรู้มากขึ้นมีความต้องการ และความคาดหวังในคุณภาพการบริการพยาบาลสูงขึ้นเมื่อเขาได้รับการตอบสนองตามความ

ต้องการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจในบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ บริการพยาบาลนั้น จัดไว้ว่าเป็นส่วนหนึ่งในหลายๆส่วนของผลได้ หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นภายใน ตัวผู้ป่วยหลังจากได้รับบริการไปแล้ว นอกเหนือจากผลได้ดังกล่าวยังมีอีกหลายประการ เช่น ภาวะสุขภาพ ความรู้ในเรื่องความเจ็บป่วยของตนเอง ความรู้ในเรื่องการรักษาพยาบาล การดูแลตนเองและครอบครัวรวมไปถึงการยอมรับและการปฏิบัติตนตามแผนการรักษา (สุกัญญา ไกวงศ์ยติลล, 2537 และ พัชรี ทองแม่, 2540)

ถึงแม้ว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยไม่ได้เป็นสิ่งเดียวที่ใช่เป็นเกณฑ์ชี้วัดในการ ประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการ แต่ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ในระบบการประเมิน ผลการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิผลของ งานบริการด้านสุขภาพ (Eck, et al., 1988) ซึ่ง US. National Center of Health Service Research and Development (NCHSRD, 1970) ยอมรับ และตกลงให้ใช้เกณฑ์การประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสุขภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ป่วย (อ้างถึงใน สุกัญญา ไกวงศ์ยติลล, 2537)ปรากฏในรูปของการให้ปริมาณการพยาบาล ที่เพียงพอและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวดี ศรีเลนวัติ และ คณะ (2524) และอัมพรพรรณ ตั้งจิตพิทักษ์ (2528) พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ต่อบริการพยาบาล และเมื่อพวกเขามีความพึงพอใจในบริการพยาบาลแล้ว เขาก็จะเป็นลูกค้าประจำของโรงพยาบาล และจะบอกต่อไปยังผู้อื่นจากปากต่อปาก (พัชรี ทองแม่, 2540) ทำให้โรงพยาบาลนั้นมีผู้มาใช้บริการมาก รายรับของโรงพยาบาลจึงมีมากขึ้น เมื่อมีเงินหมุนเวียนมากขึ้นย่อมทำให้พยาบาลรวมทั้ง เจ้าหน้าที่อื่นๆในโรงพยาบาลมีสวัสดิการ ความเป็น อยู่ที่ดีขึ้นตามไปด้วย สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆเกิดความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทำให้งาน พยาบาลมีการพัฒนา และเจริญก้าวหน้าต่อไป (อมรรัตน์ เสดสุวรรณ, 2538; กนกพร เนติเมธี, 2539; รัตนา ลีอวานิช, 2539; ธนิตา จิมวงษ์, 2539 และ ทวีวัฒนา เขื่อมอญ, 2540)

นอกจากความพึงพอใจของผู้ป่วยแล้ว จำนวนวันนอนในโรงพยาบาลก็เป็นเครื่อง ชี้วัดการประเมินผลคุณภาพการพยาบาลอันหนึ่งเช่นกัน (สุวรรณี มหาภานันท์, 2538) เมื่อ จำนวนวันนอนในโรงพยาบาลมากย่อมส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของผู้ป่วยและครอบครัว กล่าวคือ เมื่อผู้ป่วยอยู่ในวัยทำงานเขาต้องหยุดงานเป็นเวลานาน ครอบครัวขาดรายได้

นอกจากไม่มีรายได้เพิ่มแล้วยังต้องสูญเสียเงินในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ผู้ป่วย และยังมี ค่าเดินทาง ค่าอาหารของสมาชิกในครอบครัวที่ไปเยี่ยมหรือเฝ้าผู้ป่วย ในกรณีที่ผู้ป่วยต้องมี ผู้ดูแลอย่างใกล้ชิด ส่งผลให้ผู้ดูแลต้องหยุดงานและขาดรายได้ตามไปด้วย รวมถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจของโรงพยาบาลรัฐที่ต้องแบกภาระรับผิดชอบในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่นอน อยู่ในโรงพยาบาลนาน ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม การที่โรงพยาบาลรัฐต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย และการขาดกำลังคนในวัยทำงาน ย่อมส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศด้วย

นอกจากนี้แล้วการที่ผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลนานๆ ยังทำให้อัตราการครองเตียงสูง การหมุนเวียนเตียงเพื่อจะได้รับผู้ป่วยอื่น ๆ มีน้อยลง ไม่เพียงพอกับความต้องการ เกิดปัญหา ไม่สามารถรับผู้ป่วยอื่น ๆ ได้อีกหรือผู้ป่วยล้มตึก เกิดความแออัด เบียดเสียด ส่งผลให้เกิด อัตราเสี่ยงต่อการเกิดภาวะแทรกซ้อน การติดเชื้อ หรือโรคติดต่ออื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น

จากเหตุผลทั้งหมดดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเมื่อผู้ป่วยนอนอยู่โรงพยาบาลนานหรือ จำนวนวันนอนในโรงพยาบาลมากจะส่งผลกระทบต่อสิ่งต่าง ๆ มากตามไปด้วย เริ่มตั้งแต่ในระดับผู้ป่วยไปจนถึงระดับประเทศ ดังนั้นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับบ้านได้เร็วขึ้น จำนวนวันนอนในโรงพยาบาลลดลง ผลกระทบต่อสิ่งต่าง ๆ ลดลง ก็คือ การให้บริการพยาบาลอย่างมีคุณภาพ การปฏิบัติการพยาบาลที่พยาบาลทุกคนมีแนวทางการปฏิบัติโดยมีมาตรฐานเดียวกันซึ่งเหมาะสมกับหน่วยงานและถูกต้องตามหลักวิชาชีพ เป็นสิ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการพยาบาล เมื่อผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติการพยาบาลที่ดีมีคุณภาพ ผู้ป่วยย่อมกลับบ้านได้เร็วขึ้น

มาตรฐานของการบริการเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ มี 2 ประเภท คือ

1. มาตรฐานเชิงเทคนิค ประกอบไปด้วย มาตรฐานเชิงโครงสร้าง มาตรฐานเชิงกระบวนการ และมาตรฐานเชิงผลลัพธ์
2. มาตรฐานเชิงปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งถ้าบริการหนึ่ง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ก็จะได้ว่างานบริการนั้นมีคุณภาพ (พัชรี ทองแผ้ว, 2540)

ในทางการพยาบาล พวงรัตน์ บุญญานรักษ์ (2538) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการพยาบาล หมายถึง ความดีของบริการพยาบาล ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาคโครงสร้างหรือการบริหารการพยาบาล กระบวนการของการให้การพยาบาล และผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยมีเกณฑ์ลักษณะที่ดีของแต่ละภาคไว้ เพื่อการประเมินระดับของมาตรฐาน ซึ่งภาคโครงสร้างหรือการบริหารการพยาบาล กระบวนการของการให้การพยาบาล และผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ก็คือ มาตรฐานการพยาบาลเชิงโครงสร้าง เชิงกระบวนการ และเชิงผลลัพธ์ หรืออีกนัยหนึ่งมาตรฐานการพยาบาลก็คือ เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพบริการพยาบาล นั่นเอง

การสร้างมาตรฐานการพยาบาล ตามขั้นตอนของเมสัน (Mason,1984) แบ่งหน่วยของการพยาบาลตามกรอบทฤษฎีออกเป็น 4 หน่วยใหญ่ ๆ ได้แก่ 1) มาตรฐานการพยาบาลตามการวินิจฉัยการพยาบาล (รวมทั้งปัญหาสุขภาพและความต้องการขั้นพื้นฐาน), 2) ตามวิธีการปฏิบัติการพยาบาลอย่างใดอย่างหนึ่ง (Nursing intervention), 3) ตามการวินิจฉัยของแพทย์ (Medical diagnosis) เช่น มาตรฐานการพยาบาลโรคผู้ป่วยต่าง ๆ และ 4) มโนทัศน์ทางการพยาบาล ผู้วิจัยสร้างมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานซึ่งเป็นมาตรฐานการพยาบาลตามการวินิจฉัยของแพทย์ โดยนำหลักของกระบวนการพยาบาลทำการรวบรวมปัญหา หรือข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลที่พบบ่อยมาสร้างมาตรฐาน เพื่อที่จะสามารถให้การพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานได้ทุกระยะ

โรงพยาบาลสมุทรสาคร เป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 432 เตียง มีจำนวนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จากเดิมมีผู้ป่วยนอกเฉลี่ยวันละ 560 ราย ในปีพ.ศ.2536 เป็น 899 รายในปีพ.ศ.2537 และทางโรงพยาบาลยังมีนโยบายขยายงานบริการสู่ความเป็นเลิศและการเข้าสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation) ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็นที่โรงพยาบาลต้องมีการพัฒนา และควบคุมคุณภาพบริการให้มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับ และเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และมีความมั่นใจในบริการ

หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง และหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย โรงพยาบาลสมุทรสาคร ซึ่งมีขนาด 30 เตียง รับผู้ป่วยโรคทางอายุรกรรม ผู้ป่วยมีอายุตั้งแต่ 13 ปีขึ้นไป จากสถิติโรคผู้ป่วยที่รับเข้ารักษา 3 ปีซ้อนหลังพบว่าจากยอดผู้ป่วยทั้งหมด 4,592 คน 4,405 คน และ 5,479 คน ในปี พ.ศ. 2538, 2539 และ 2540 มีผู้ป่วยโรคเบาหวานเข้ารับการรักษาในหอ

ผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง จำนวน 263 คน, 277 คน และ 358 คน และในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย จำนวน 95 คน, 121 คน และ 122 คน ตามลำดับ หรืออีกนัยหนึ่งมีผู้ป่วยโรคเบาหวานเข้ารับการรักษายาบาลในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง โดยเฉลี่ยเดือนละ 22 คน, 23 คน และ 30 คน และในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย จำนวน 10 คน, 11 คน และ 12 คน ตามลำดับ จากสถิติผู้ป่วยโรคเบาหวานที่เข้ารับการรักษานในหอผู้ป่วยต่าง ๆ ต่อปี มีดังนี้ หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง ร้อยละ 59 และหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย ร้อยละ 23 ส่วนในหอผู้ป่วยอื่น ๆ ร้อยละ 0.2-5 ซึ่งมีผู้ป่วยโรคเบาหวานเข้ารับการรักษานไม่สม่ำเสมอโดยเฉลี่ย 1-3 คนต่อเดือน การวิจัยครั้งนี้ จึงเลือกศึกษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงและหอผู้ป่วยอายุรกรรมชายเท่านั้น และจากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้ป่วยโรคเบาหวานที่เข้ารับการรักษานในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงและหอผู้ป่วยอายุรกรรมชายมีแนวโน้มสูงขึ้น แต่การพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานในโรงพยาบาลสมุทรสาครยังไม่มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นการสร้างมาตรฐานการพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ผู้วิจัยในฐานะของพยาบาลประจำการหอผู้ป่วยใน ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมา พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคหลายประการเกี่ยวกับการให้บริการกับผู้ป่วยใน ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ป่วยใน ตามการรับรู้ของผู้ป่วยและของพยาบาลได้เท่าที่ควร ประกอบกับมีปัญหาในเรื่องการร้องเรียนจากผู้ป่วยในบริการที่ได้รับอยู่บ้าง เช่น พยาบาลพูดจาไม่ไพเราะ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่มีเวลาในการพูดคุยในเรื่องสุขภาพกับผู้ป่วย ไม่ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวเมื่ออยู่โรงพยาบาลและเมื่อจะกลับบ้าน ทำให้ผู้ป่วยปฏิบัติตนไม่ถูกต้องเป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ป่วยเกิดความไม่พึงพอใจ ท้อแท้ หดท้อกำลังใจ ปฏิเสธการให้ความร่วมมือในการรักษา ส่งผลให้ผู้ป่วยประเมินการบริการของพยาบาลไม่ดีเท่าที่ควร นอกจากนี้แล้ว ยังส่งผลต่อเศรษฐกิจและรายได้ของโรงพยาบาลด้วย อธิบายได้ว่า เมื่อผู้ป่วยเกิดความไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับแล้ว ในส่วนของผู้ป่วยที่พอจะมีกำลังทรัพย์ในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้จะขอย้ายไปรักษาที่โรงพยาบาลอื่นหรือโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งโรงพยาบาลเอกชนจะเน้นในเรื่องวิธีทำให้ผู้ป่วยประทับใจในบริการ ทำให้โรงพยาบาลสูญเสียผู้ป่วยและรายได้ไป จากเหตุผลดังกล่าวการกำหนดแนวทางในการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ เป็นที่ประทับใจของผู้ป่วยและญาติ รวมถึงคนอื่น ๆ ที่พบเห็น จึงเป็นสิ่งจำเป็น และแน่นอนที่สุด

การกำหนดแนวทางในการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อคุณภาพที่ดีนั้น สิ่งหนึ่งคือ การสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติการพยาบาล

มาตรฐานการพยาบาลนี้ เป็นเกณฑ์ที่วัดคุณภาพตามหลักการวิธีการของวิชาชีพ ความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นเกณฑ์ที่วัดคุณภาพตามหลักการของงานบริการ ส่วนจำนวนวันนอนในโรงพยาบาลเป็นผลจากการปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานที่กำหนดก็เป็นเกณฑ์ประเมินผลคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลอย่างหนึ่งเช่นกัน ดังนั้นจึงสมควรศึกษาค้นคว้า เพื่อการปรับปรุง หรือเพื่อดำรงไว้ซึ่งคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานที่รับการรักษาในโรงพยาบาลสมุทรสาครนี้

คุณภาพการให้บริการพยาบาลที่สามารถวัดได้คือ ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ และจำนวนวันนอนในโรงพยาบาล ประกอบกับยังไม่เคยมีการเผยแพร่มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานมาก่อน และในขณะที่ผู้วิจัยกำลังดำเนินการพัฒนาโครงการวิจัยเป็นเวลา ที่โรงพยาบาลสมุทรสาครมีนโยบายที่จะนำโรงพยาบาลเข้าสู่ “การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล” (Hospital Accreditation) และทางฝ่ายการพยาบาลได้ริเริ่มให้หน่วยงานต่าง ๆ จัดทำมาตรฐานการพยาบาลขึ้นใช้ภายในหน่วยงานของตนเอง ในปัจจุบันงานหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงและหอผู้ป่วยอายุรกรรมชายยังไม่มีมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล กำลังเตรียมจัดทำมาตรฐานการพยาบาลโรคต่าง ๆ จากสถิติผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง และหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย โรคเบาหวานเป็นโรคหนึ่งที่มีความสำคัญ พยาบาลทุกคนมีความเห็นที่จะจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานขึ้นใช้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวการดำเนินการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวาน จึงควรให้ความสนใจและผลของการใช้มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานจึงเป็นสิ่งที่น่าศึกษา

จากเหตุผลทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดว่าการมีมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานจะทำให้ผู้ป่วยโรคเบาหวานได้รับการดูแลที่ดี มีคุณภาพทำให้ผู้ป่วยมีสุขภาพดีขึ้น จำนวนวันนอนในโรงพยาบาลลดลง และส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในบริการ จึงได้ทำการวิจัยนี้ขึ้นมาเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานในการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลก่อนและหลังการใช้มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวาน
2. เพื่อเปรียบเทียบจำนวนวันนอนในโรงพยาบาลก่อนและหลังการใช้มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวาน

ปัญหาการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลที่ได้รับ ก่อนและหลังการใช้มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานแตกต่างกันหรือไม่
2. จำนวนวันนอนในโรงพยาบาล ก่อนและหลังการใช้มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานแตกต่างกันหรือไม่

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

มาตรฐานการพยาบาลเป็นเกณฑ์ที่วัดคุณภาพบริการพยาบาลที่สำคัญ ดังคำกล่าว "องค์กรใดที่ปฏิบัติงานโดยมีมาตรฐานรองรับ องค์กรนั้นย่อมมีคนเชื่อถือ ไว้วางใจในบริการ และเป็นที่ยอมรับของสังคม" เมื่อเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน กับองค์กรที่ไม่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ประชาชนก็ย่อมที่จะพึงพอใจในองค์กรที่มีมาตรฐาน และเมื่อพวกเขามาใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในบริการที่ได้รับ พวกเขาเหล่านั้นก็จะกลับไปบอกต่อให้คนอื่น ๆ มาใช้บริการเช่นกัน ประชาชนมีความมั่นใจ และยอมรับในบริการ เกิดความเลื่อมใส ศรัทธา ส่งผลให้องค์กรเจริญก้าวหน้า และสิ่งสุดท้ายที่ตามมาก็คือ บุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพวกเขาเกิดความพึงพอใจแล้ว พวกเขาก็จะมีความเต็มใจ ทุกเท และเสียสละในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังกาย และเต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เมื่อผลงานมีประสิทธิภาพ ประชาชนจะมีสุขภาพดีขึ้น จำนวนวันนอนในโรงพยาบาลลดลง ทำให้เกิดความพึงพอใจ และมั่นใจในการมาใช้บริการ ดังนี้ เป็นวงเวียนสืบเนื่องกันไปไม่มีสิ้นสุด แต่ในทางตรงข้าม ถ้าองค์กรใดไม่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

องค์กรนั้นก็จะไม่เป็นที่ยอมรับ ไม่มีประชาชนมาใช้บริการ องค์กรนั้นย่อมอยู่ในสังคมไม่ได้ เช่นกัน (ศิริพร ดันติพุลวินัย, 2538)

แนวคิดดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) คือ เน้นให้มีการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข โดย รณรงค์ และกำหนดมาตรการให้สถานบริการสาธารณสุข ปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพ ของการบริการ และ พวงรัตน์ บุญญาบุรุษ (2538) ได้กล่าวถึงแนวทางการสร้างเกณฑ์วัด คุณภาพบริการพยาบาลที่สำคัญ 3 แนวทาง คือ 1) ตามแนวทางการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน, 2) ตามแนวทางการตอบสนองต่อนโยบายด้านสุขภาพอนามัย และ 3) ตามแนว ทางวิชาชีพ (มาตรฐานการพยาบาล) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเกณฑ์วัดคุณภาพ บริการพยาบาลตามแนวทางวิชาชีพ นั่นคือ การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วย โรคเบาหวาน

เนื่องจากยังไม่มีผู้ใดเผยแพร่มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวาน มาก่อน มีแต่งานวิจัยเกี่ยวกับการสร้างมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยโรคอื่น ๆ เช่น สุวดี สุธิ นิตย์ (2530) ศึกษาการสร้างมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยหมดสติ วราพร ดันตะสุวรรณะ (2532) ศึกษาการสร้างมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยไตวายเฉียบพลัน พวงแก้ว จินดา (2533) ศึกษาการสร้างมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยโรคแผลเปปติคภายหลังผ่าตัดกระเพาะออก บางส่วน และสมศรี อินทะมาลา (2536) ศึกษาการพัฒนามาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยเด็ก โรคไข้สมองอักเสบ เป็นต้น นอกจากนี้ในการจัดทำมาตรฐานการพยาบาลโรคต่าง ๆ ดังกล่าว ยังไม่มีผู้ใดเคยตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล และจำนวนวันนอนใน โรงพยาบาล แต่มีงานวิจัยบางงานที่ศึกษามาตรฐานการพยาบาลกับความพึงพอใจของ พยาบาล คืองานวิจัยของจุรีวัฒน์ คงทอง (2539) ศึกษาผลของการใช้มาตรฐานการพยาบาล ผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินต่อกิจกรรมการพยาบาล และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พยาบาล : กรณีศึกษางานผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราช นครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลก่อนและหลังการ ใช้มาตรฐานการพยาบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนงานวิจัยของ กนกพร คุปตานนท์ (2539) ศึกษา ผลของการใช้โปรแกรมการประกันคุณภาพการพยาบาลต่อคุณภาพการพยาบาล : การศึกษา เฉพาะกรณีหอผู้ป่วยออโรโธปิดิกส์ โรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนน

ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการประกันคุณภาพการพยาบาลไม่แตกต่างกัน ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของบุคลากรพยาบาลต่อการปฏิบัติงานหลังการใช้โปรแกรมการประกันคุณภาพการพยาบาลสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมการประกันคุณภาพการพยาบาล

จากแนวคิดและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยคาดว่าการศึกษาที่ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาล ซึ่งพิสูจน์แล้วว่าเมื่อปฏิบัติตามกิจกรรมตามมาตรฐานแล้ว ผลลัพธ์ของผู้ป่วยจะออกมาดี นั่นคือผู้ป่วยมีอาการดีขึ้น ดังนั้นเมื่อผู้ป่วยโรคเบาหวานได้รับการพยาบาลตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานที่สร้างขึ้น ย่อมทำให้ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้น เกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ และกลับบ้านได้เร็วขึ้น จำนวนวันนอนในโรงพยาบาลลดลง จึงตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล หลังการใช้มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานสูงกว่าก่อนการใช้มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวาน
2. จำนวนวันนอนในโรงพยาบาลลดลง หลังการใช้มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ป่วย ศึกษาเฉพาะผู้ป่วยโรคเบาหวาน ที่มีอายุ 13 ปีขึ้นไป รับการรักษาในโรงพยาบาลสมุทรสาคร ตั้งแต่ 2 วันขึ้นไป ไม่มีอาการแสดงของโรคแทรกซ้อนที่ร้ายแรง เช่น โรคไต โรคหัวใจ และไม่อยู่ในระหว่างการตั้งครรภ์
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ป่วย เป็นผู้ป่วยโรคเบาหวาน ซึ่งรับการรักษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง และหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย โรงพยาบาลสมุทรสาคร ในช่วงระยะเวลาที่ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาคือ ตั้งแต่ มีนาคม - พฤษภาคม พ.ศ. 2542 จำนวนทั้งสิ้น 75 คน (ก่อนใช้มาตรฐานการพยาบาล ประเมิน 2 ช่วง ๆ ละ 25 คน รวม 50 คน และหลังใช้มาตรฐานการพยาบาล 25 คน) โดยกำหนดคุณสมบัติ ดังนี้

1.2.1 อายุตั้งแต่ 13 ปีขึ้นไป

1.2.2 ได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ว่าเป็นโรคเบาหวาน และไม่มีอาการแสดงของโรคแทรกซ้อนที่ร้ายแรง เช่น โรคไต โรคหัวใจ และไม่อยู่ในระหว่างการตั้งครรภ์

1.2.3 มีความยินดีและเต็มใจในการเข้าร่วมวิจัยครั้งนี้

1.2.4 เข้ารับการรักษานในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง และหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย ตั้งแต่ 2 วันขึ้นไป

2. ตัวแปรที่ศึกษา มีดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น คือ การใช้มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวาน

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล และจำนวนวันนอนในโรงพยาบาล

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. กิจกรรมการพยาบาลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค โดยมีพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าทีมรับผิดชอบ ดังนั้น ผลที่เกิดกับผู้ป่วย จึงเป็นผลจากการปฏิบัติการพยาบาลร่วมกัน

2. กิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับ ขณะที่ผู้วิจัยสังเกตการปฏิบัติงานของพยาบาลในช่วงเวลา 07.00-23.00 น. สามารถเป็นตัวแทนของกิจกรรมที่พยาบาลให้แก่ผู้ป่วยตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวาน (Standard of nursing care for Diabetes Mellitus patients) หมายถึง ข้อความที่ระบุถึงกิจกรรมการพยาบาลที่พยาบาลต้องปฏิบัติต่อผู้ป่วยโรคเบาหวานและญาติที่เข้ารับการรักษานในโรงพยาบาล สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและญาติ ซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ประกอบด้วยมาตรฐานการพยาบาลเชิงกระบวนการ และมาตรฐานการพยาบาลเชิงผลลัพธ์

- มาตรฐานการพยาบาลเชิงกระบวนการ (Process standard) หมายถึง ข้อความที่ระบุถึงกิจกรรมการพยาบาลโรคเบาหวานทุกระยะ โดยยึดกระบวนการพยาบาลเป็นหลัก และเน้นที่การวิเคราะห์ปัญหาของผู้ป่วย การวางแผนการพยาบาลร่วมกับผู้ป่วยและครอบครัว การติดต่อสื่อสาร และการบันทึกรายการเกี่ยวกับกิจกรรม

- มาตรฐานการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ (Outcome standard) หมายถึง ข้อความที่แสดงถึงผลที่คาดว่าผู้ป่วยโรคเบาหวานจะได้รับ เป็นการกำหนดทิศทางในทางบวก คือ เป้าประสงค์ให้ผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

ความพึงพอใจของผู้ป่วย (Patients' satisfaction) หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกยินดี หรือชื่นชอบต่อบริการพยาบาลตามการรับรู้ของตนเอง อันมีผลมาจากประสบการณ์ตรงจากบริการที่ได้รับ ณ หอผู้ป่วยอายุกรรมหญิง และหอผู้ป่วยอายุกรรมชาย โรงพยาบาลสมุทราคร

จำนวนวันนอนในโรงพยาบาล (Length of stay) หมายถึง จำนวนวันทั้งหมดที่ผู้ป่วยโรคเบาหวานอยู่ในโรงพยาบาล ตั้งแต่วันที่รับเข้ารักษาในโรงพยาบาลจนถึงวันที่จำหน่ายกลับบ้าน

การใช้มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวาน (Using The Standard of Nursing Care for Diabetes Mellitus Patients) หมายถึง ผู้ป่วยได้รับกิจกรรมการพยาบาลตามมาตรฐานที่จัดทำขึ้น ร้อยละ 80 ขึ้นไปของข้อรายการในแต่ละมาตรฐานทุกมาตรฐานตามอาการของผู้ป่วยแต่ละคน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อพิจารณาให้เป็นเกณฑ์ในการควบคุมคุณภาพในระดับหน่วยงาน
2. เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้มีการใช้กระบวนการพยาบาล ในการปฏิบัติการพยาบาล
3. เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้มีการใช้มาตรฐานการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลให้ครอบคลุมทุกโรค
4. เป็นแนวทางในการทำวิจัยเกี่ยวกับ การพัฒนาคุณภาพต่อไป