

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน “คุณภาพ” มีความสำคัญต่อระบบบริการสุขภาพ การพยาบาลในสถานพยาบาลเกือบทุกแห่งจะกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย วัตถุประสงค์ หรือแนวทางในการปฏิบัติในการให้บริการที่มีคุณภาพ คุณภาพเป็นที่สนใจทั้งของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการพยาบาลรวมทั้งผู้รับบริการ ในวงการวิชาชีพพยาบาลในปัจจุบันมีการศึกษาคุณภาพการพยาบาล เช่น การศึกษาของวิภาดา คุณาวิกติกุล (2542) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการพยาบาลไว้ว่าคุณภาพการพยาบาลหมายถึงการได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการ สถานพยาบาลต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชนมีการแข่งขันเพื่อให้การบริการของตนอยู่ในระดับที่ดีและตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ (จันทร์พร ยอดยิ่ง และคณะ, 2543)

การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล จำเป็นต้องจัดให้มีการประเมินเพื่อวัดคุณภาพการบริการพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ ในการตรวจตราหรือประเมินคุณภาพบริการพยาบาลสามารถกระทำได้หลายวิธี การใช้แบบประเมินคุณภาพบริการพยาบาลที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นจากการศึกษาเครื่องชี้วัด (Indicators) นั้นถือว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่มีความสำคัญ จากการศึกษาของจิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ (2543) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของเครื่องชี้วัดคุณภาพที่ดีไว้ว่า เครื่องชี้วัดที่ดีต้องสะท้อนถึงพันธกิจหลัก มุมมองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ และผู้บริหาร เครื่องชี้วัดที่ดีต้องเก็บข้อมูลที่โรงพยาบาลมีอยู่และมีศักยภาพเพียงพอที่จะเก็บได้อย่างถูกต้อง ประกอบเป็นชุดเครื่องชี้วัดซึ่งสามารถเป็นเครื่องมือที่จะประเมินได้ทั้งโครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์ สุดท้ายเครื่องชี้วัดที่ดีต้องมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และมีความไวในการตรวจหาความเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับ วิภาดา คุณาวิกติกุล (2538) ที่กล่าวไว้ว่าตัวชี้วัดหรือเครื่องชี้วัดที่สร้างขึ้น จำเป็นต้องเชื่อถือได้ในการวัด มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Martin and Martin (1997 อ้างถึงในดุชนิย์ ยศทอง, 2542) ที่กล่าวไว้ว่าเครื่องชี้วัดคุณภาพบริการพยาบาลจำเป็นต้องมีความเที่ยง ความตรง และเป็นเครื่องมือซึ่งได้จากการศึกษาค้นคว้าและวิจัย เป็นสิ่งที่ผู้บริหารการพยาบาลต้องตระหนัก และให้ความสำคัญ

เครื่องชี้วัดคุณภาพ เป็นเครื่องมือที่ใช้เป็นแนวทางในการเฝ้าติดตาม ทบทวน สอบสวน กระบวนการในการดูแลรักษาผู้ป่วย ประเมินผล และพัฒนาสมรรถนะการทำงานขององค์กรเพื่อ การปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาล (จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ, 2543; ยุพิน อังสุโรจน์, 2543; วิภาดา คุณาวิกติกุล, 2538; Collopy and Balding, 1993 อ้างถึงใน จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ, 2543) นอกจากนี้เครื่องชี้วัดคุณภาพยังสามารถใช้ในการบ่งบอกถึงผลการปฏิบัติงาน หรือผลการ ดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งการจัดประเภทของเครื่องชี้วัดคุณภาพจะมีความแตกต่างกันไปตาม ระบบเครื่องชี้วัด จากการศึกษาของสมชาติ ไตรรักษา (2544) ได้กล่าวถึงตัวชี้วัดหรือเครื่องชี้วัดผล การดำเนินงานของโรงพยาบาลไว้ว่า โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่มีความสลับซับซ้อนการให้บริการ รักษาพยาบาลผู้ป่วยซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต้องปฏิบัติด้วยความถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว และ ตรงตามความต้องการของผู้ป่วยและญาติทุกครั้ง จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมคุณภาพอย่าง ใกล้ชิด ในการให้บริการแต่ละครั้งจึงมุ่งเน้นไปที่เครื่องชี้วัดผลการดำเนินงานแต่ละครั้งเป็นสำคัญ เพื่อนำไปใช้ควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติใช้เป็นเครื่องมือในการทำการ ประเมินตนเอง เพื่อวัดผลการดำเนินการแต่ละครั้งของตน และยังเป็นเครื่องมือสำหรับหัวหน้า งานในการบริหารจัดการ ให้การดำเนินการที่ตนเป็นผู้รับผิดชอบได้ผลดีและมีประสิทธิภาพสูง

เครื่องชี้วัดคุณภาพเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ต่อการประเมิน และปรับปรุงคุณภาพของ กระบวนการรักษาพยาบาลและการให้บริการของโรงพยาบาล จากการศึกษาของจิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ (2543) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของการใช้เครื่องชี้วัดคุณภาพคือทำให้รู้ตนเอง สามารถ ประเมินสถานะปัจจุบันได้ เป็นเครื่องมือในการติดตามการปฏิบัติงาน ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหาร จัดการและเป็นเครื่องมือหาโอกาสพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล และเป็นสื่อในการเรียนรู้ร่วมกัน

เนื่องจากแบบประเมินคุณภาพบริการพยาบาล สามารถใช้เป็นแนวทางในการเฝ้าติดตาม การประเมินผล และการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาล ในการสร้างแบบประเมินคุณภาพ บริการพยาบาลจึงมีการกำหนดเครื่องชี้วัดคุณภาพบริการพยาบาลเป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญก่อน การสร้างแบบประเมิน

บริการผ่าตัด/ห้องผ่าตัดเป็นบริการที่ผู้ป่วยมีโอกาสเสี่ยงต่อภาวะแทรกซ้อน หรืออาจมี ปัญหาในการให้บริการหากมิได้มีการเตรียมการไว้อย่างเหมาะสม (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2541) ดังนั้นในการประเมินคุณภาพการพยาบาลควรมีการกำหนดและดำเนินการประเมินอย่างมี มาตรฐานและต่อเนื่อง โดยต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องชี้วัดต่างๆ ของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ ตลอดจนเครื่องมือชี้วัดต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และองค์กร ซึ่ง

เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ

โรงพยาบาลศรีวิชัย 3 สมุทรสาคร เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาด 200 เตียง เปิดให้บริการรักษาผู้ป่วยทั่วไป มุ่งเน้นให้บริการทางด้านการรักษาพยาบาล ตลอดจนการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพ โดยมุ่งเน้นตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการตามมาตรฐานสากล งานบริการผ่าตัด/ห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศรีวิชัย 3 ประกอบด้วย จำนวนห้องผ่าตัดทั้งหมด 4 ห้อง มีขอบเขตความรับผิดชอบให้บริการผ่าตัดตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ให้บริการผ่าตัดมีทั้งภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน หน้าที่ความรับผิดชอบของทีมพยาบาลห้องผ่าตัด ได้รับมอบหมายตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) ได้แก่ การจัดเตรียมและตรวจสอบความพร้อมของห้องผ่าตัดให้พร้อมใช้งาน ตรวจสอบงานในแผนก และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การบริหารพัสดุเวชภัณฑ์ยา เครื่องมือแพทย์ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน การประสานงานกับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การควบคุมการมอบหมายงาน การดูแลบุคลากรในทีมพยาบาลในการให้บริการผู้ป่วยตามแผนการรักษาของแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพ วางแผนและปฏิบัติตามแผนการพยาบาลผู้ป่วยทั้งในระยะก่อนผ่าตัด ระหว่างผ่าตัด และหลังผ่าตัด รวมทั้งให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติ ในฐานะที่เป็นพยาบาลห้องผ่าตัดจึงได้พยายามศึกษาค้นคว้าหาวิธีในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด เพื่อให้การบริการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ และเนื่องด้วยทางหน่วยงานห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศรีวิชัย 3 ยังไม่มีแบบประเมินคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัดที่แน่นอน ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันที่จะใช้เป็นแนวทางในการติดตาม ประเมินผลคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะจัดทำโครงการศึกษาแบบประเมินคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด เพื่อให้ทีมพยาบาลห้องผ่าตัดมีแบบประเมินคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัดที่ดีและเหมาะสม ไว้เป็นแนวทางในการติดตาม ประเมินผล และพัฒนาสมรรถนะการดำเนินงานของหน่วยงาน และประยุกต์ใช้ในการวางแผน การพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด เพื่อให้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลอย่างต่อเนื่องต่อไป และตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการให้มากที่สุด

## วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาแบบประเมินคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด สำหรับหน่วยงานห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศรีวิชัย 3 สมุทรสาคร
2. เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของแบบประเมินคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัดที่สร้างขึ้น

## กลุ่มเป้าหมาย

ทีมพยาบาลห้องผ่าตัดของโรงพยาบาลศรีวิชัย 3 สมุทรสาคร ซึ่งประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และพนักงานผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย จำนวนทั้งหมด 15 คน

## ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2544 ถึง เดือน เมษายน พ.ศ. 2545

## คำจำกัดความที่ใช้ในโครงการ

1. คุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด หมายถึง คุณลักษณะที่สามารถสังเกตได้หรือวัดได้ ซึ่งบ่งชี้ลักษณะที่แสดงผลของการกระทำ หรือผลของกระบวนการในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย ที่มารับบริการผ่าตัดในห้องผ่าตัดทั้งภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน ซึ่งเป็นการดูแลผู้ป่วยทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เพื่อให้ได้ผลการผ่าตัดที่ดี ปลอดภัย และไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนจากการผ่าตัด และเป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
2. เครื่องชี้วัดคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด หมายถึง เครื่องมือที่ใช้เป็นแนวทางในการเฝ้าติดตามกระบวนการในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย การประเมินผล และพัฒนาสมรรถนะการทำงานขององค์กรเพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาล เครื่องชี้วัดคุณภาพเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ต่อการประเมิน การปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการรักษาพยาบาล และการให้บริการของโรงพยาบาลช่วยให้ผู้ปฏิบัติใช้เป็นเครื่องมือในการทำการประเมินตนเอง และยังใช้เป็นเครื่องมือสำหรับหัวหน้างานในการบริหารจัดการ ให้การดำเนินการที่ตนเป็นผู้รับผิดชอบประสบผลดีและมีประสิทธิภาพ
3. การสร้างเครื่องชี้วัดคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด หมายถึง การได้มาซึ่งเครื่องชี้วัดคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดที่ดีและเหมาะสม โดยให้ทีมพยาบาลห้องผ่าตัดตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด เสนอแนวคิดเครื่องชี้วัด และวิธีการประเมิน

คุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัดอย่างต่อเนื่อง แล้วจึงตัดสินใจร่วมกันที่จะมีเครื่องชี้วัดคุณภาพ จากนั้นจึงทำการศึกษาร่วมการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาหาเครื่องชี้วัดคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดที่สามารถอ้างอิงได้ในเชิงวิชาการ และนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน โดยทีมพยาบาลห้องผ่าตัดทุกคนเห็นด้วยกับการนำไปใช้ และสามารถนำมาประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดได้ เมื่อได้เครื่องชี้วัดคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดที่เหมาะสม นำไปทดลองใช้โดยกำหนดช่วงเวลา ผู้รับผิดชอบและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากทดลองใช้ ถ้ามีปัญหาอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ ทบทวนเครื่องชี้วัดคุณภาพการพยาบาลผ่าตัด และปรับปรุงให้เหมาะสมจนสามารถนำมาใช้ได้ดีกับสถานการณ์ปัจจุบันของแผนกห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศรีวิชัย 3 สมุทรสาคร

4. การสร้างแบบประเมินคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด หมายถึงการได้มาซึ่งแบบประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดที่ดีและเหมาะสม โดยการศึกษาขอบเขตของการบริการพยาบาลผ่าตัดและกระบวนการดูแลรักษา ทำการค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการหรือการดูแลที่จะเฝ้าติดตาม โดยการศึกษาและกำหนดเครื่องชี้วัดคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดที่ดีโดยให้คำนิยามหรือคำจำกัดความที่ชัดเจน มีสูตรในการคำนวณ มีการกำหนดตัวอย่างที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติและได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ จากนั้นนำเครื่องชี้วัดที่กำหนดขึ้นไปสร้างแบบประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดให้อ้างอิงได้ในเชิงวิชาการ สามารถนำมาประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดได้ นำไปทดลองใช้โดยกำหนดช่วงเวลา ผู้รับผิดชอบ และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อทดลองใช้ถ้ามีปัญหา อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ ทบทวนแบบประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดและปรับปรุงให้เหมาะสม จนสามารถนำมาใช้ได้ดีกับสถานการณ์ปัจจุบันของแผนกห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศรีวิชัย 3 สมุทรสาคร

5. ทีมพยาบาลห้องผ่าตัด หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และพนักงาน ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย ซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศรีวิชัย 3 สมุทรสาคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทีมพยาบาลห้องผ่าตัด สามารถนำหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับแบบประเมินคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัดไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การติดตาม ประเมินผล รวมทั้งการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงาน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การปรับปรุงวิธีการคิด และพฤติกรรมในการติดตาม การประเมินผล และพัฒนาสมรรถนะการดำเนินงานของหน่วยงานห้องผ่าตัด

2. เป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ที่จะนำหลักการ และแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแบบประเมินคุณภาพบริการพยาบาล ไปประยุกต์ใช้ในการการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาลในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องต่อไป
3. คุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด สามารถพัฒนาให้มีคุณภาพมากขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง
4. เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ข้อมูลจากเครื่องชี้วัดคุณภาพบริการพยาบาลและแบบประเมินคุณภาพบริการพยาบาล เพื่อการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลต่อไป