



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงแนวคิดและรูปแบบของระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลในปัจจุบันซึ่งได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 ได้แก่ นโยบายที่ส่งเสริมให้มีการปรับระบบบริการสุขภาพให้เน้นการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคในเชิงรุกให้มากขึ้นเพื่อแก้ปัญหาสุขภาพของประชาชนในระยะยาว และลดค่าใช้จ่ายในด้านการรักษาพยาบาลที่พบว่าค่าใช้จ่ายสูงขึ้นไปถึง 300,000 ล้านบาทต่อปี ซึ่งเป็นผลจากระบบการบริการเชิงตั้งรับเน้นงานรักษาพยาบาลมากกว่างานป้องกันและค้นหาโรคในระยะเริ่มต้น รวมทั้งกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้พฤติกรรมสุขภาพของประชาชนไทยหันมานิยมบริโภคอาหารตามแบบทางตะวันตกมากยิ่งขึ้น จึงพบว่าสถานะสุขภาพของประชาชนไทยมีการเปลี่ยนแปลง เช่น 1) การเกิดโรคหัวใจ เบาหวาน ความดันโลหิตสูงเพิ่มมากขึ้น และ 2) การเกิดโรคจากพฤติกรรมเสี่ยงต่าง ๆ มากขึ้น เช่น โรคเอดส์ โรคจากการดื่มสุรา การสูบบุหรี่และสิ่งเสพติด เป็นต้น ซึ่งโรคต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นโรคเรื้อรังที่ต้องใช้งบประมาณในการดูแลรักษาพยาบาลสูง การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันการเกิดโรคจะเป็นแนวทางปฏิบัติที่จะลดสถิติการเกิดโรคดังกล่าวได้ (จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ, 2543 ; วิพุธ พูลเจริญ และคณะ, 2543 ; ทศนา บุญทองและคณะ, 2543 ; คณะอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9, 2544)

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานที่รับนโยบายการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคมาดำเนินการ มีการกำหนดแผนแม่บทโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (Health promoting hospital หรือ HPH) และกำหนดมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพขึ้น ซึ่งเป็นการรวบรวมมาตรฐานและข้อกำหนดจากประสบการณ์ของต่างประเทศและประเทศไทยรวมถึงกลยุทธ์และกลวิธีของกฎบัตรออกตาวา (Ottawa charter) ขององค์การอนามัยโลกเพื่อเป็นแนวทางในการปรับระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลให้เน้นการสร้างเสริมสุขภาพอย่างมีระบบมีมาตรฐานรวมทั้งการควบคุมป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพที่มีคุณภาพหรือพัฒนาให้โรงพยาบาลเป็นองค์กรสุขภาพ กลยุทธ์การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพตามแนวทางกฎบัตรออกตาวาประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 5 ประการ ได้แก่ 1) การสร้างนโยบายสาธารณะที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพ 2) การสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ 3) การสร้างเสริมความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน 4) การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล และ 5) การปรับเปลี่ยนระบบบริการสุขภาพ

โรงพยาบาล โดยจุดเน้นของการดำเนินการต้องประกอบด้วยความร่วมมือของทุกคนทั้งผู้บริหาร บุคลากรในโรงพยาบาล ผู้รับบริการ ครอบครัว เครือข่ายบริการสาธารณสุข และชุมชน ให้เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรมของกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคทั้งในโรงพยาบาล และชุมชนที่สามารถสร้างเสริมศักยภาพการดูแลตนเองและความเข้มแข็งของบุคคล ครอบครัว ชุมชน และเครือข่าย และความเป็นรูปธรรมของการปรับระบบบริการสุขภาพที่ให้ผลลัพธ์ที่ดีในระยะยาวสามารถลดจำนวนผู้ป่วยในโรงพยาบาลและลดค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล ส่งผลให้โรงพยาบาลอยู่รอดได้ในภาวะการผันผวนของขนาดแคลนงงบประมาณ กรมอนามัย ตั้งเป้าหมายให้มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในทุกจังหวัด หรือ ร้อยละ 70 ของโรงพยาบาลสังกัด กระทรวงสาธารณสุขหรือให้มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2545 ; บวร งามศิริอุดม และสาขพิณ กุสมิทธิ, 2542 ; นันทา อ่วมกุล และเพชรรัตน์ ศีร์วงศ์, 2543)

ตั้งแต่เริ่มดำเนินการใน ปี พ.ศ. 2541 จนถึงปัจจุบัน พบว่า จำนวนโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (HPH) มีจำนวนเพียง 37 แห่ง เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนโรงพยาบาลทั่วประเทศที่มีทั้งหมด 808 แห่ง ซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยมาก (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม 2548 ของรายงานประจำปีของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 2547) เพื่อเป็นการกระตุ้นและส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีการดำเนินการปรับระบบบริการตามแนวคิดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเพิ่มมากขึ้น กรมอนามัยจึงดำเนินงานร่วมกับสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) ในการประเมินและให้การรับรองโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (HPH) (เริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2546) ซึ่งได้มีการพิจารณาร่วมกันแล้วว่าการนำแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคเข้ามาปรับระบบบริการสุขภาพจะเพิ่มคุณค่าของบริการทางสุขภาพที่ผู้ป่วยจะได้รับการดูแลอย่างเป็นองค์รวมอย่างแท้จริง เป็นการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลให้เป็นโรงพยาบาลคุณภาพที่สมบูรณ์ แนวทางการประเมินร่วมกันเน้นการเพิ่มศักยภาพให้ผู้ป่วยสามารถดูแลสุขภาพของตนเองให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้ป่วย มีการหาทางป้องกันการกลับเป็นซ้ำ และ นำข้อมูลไปใช้ในการป้องกันการเจ็บป่วยในผู้ป่วยรายอื่นๆ ซึ่งจะเป็นการแก้ปัญหาทางสุขภาพของประชาชนได้ในระยะยาว ตั้งแต่เริ่มดำเนินการประเมินร่วมกัน พบว่าโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองทั้ง HPH และ HA มีจำนวนเพียง 11 แห่ง จากสถิติข้างต้นชี้ให้เห็นว่าควรส่งเสริมให้โรงพยาบาลนำแนวคิดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเข้ามาปรับระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลให้มากยิ่งขึ้น

กลุ่มงานการพยาบาลจะเป็นหน่วยงานสำคัญที่ต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแนวนโยบายของโรงพยาบาลและดำเนินการปรับปรุงระบบบริการพยาบาลให้ได้ตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (HPH) เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อผู้รับบริการ ครอบครัว และชุมชน เนื่องจากเป็นระบบบริการระบบเดียวที่สามารถดูแลผู้ป่วย

อย่างเป็นทางการอย่างแท้จริง (Gillies, 1994) โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคเป็นงานหลักที่สำคัญในความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพและถือเป็นบทบาทอิสระของวิชาชีพการพยาบาล (ประพิณ วัฒนกิจ, 2541 ; นิศย์ ทศนิยม, 2545) คุณภาพของบริการพยาบาลจึงเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพด้านการดูแลสถานที่และสิ่งแวดล้อมจะเพิ่มคุณค่าการบริการพยาบาลในการแก้ปัญหาในเรื่องทุกข์ของผู้รับบริการเมื่อมาใช้บริการสาธารณสุขได้ ซึ่งมีการศึกษา พบว่า ปัญหาและทุกข์ของผู้รับบริการมีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล เช่น ที่นั่งรอตรวจแออัดและไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่สะอาด และไม่มีราวจับสำหรับผู้สูงอายุ ห้องพักรักษาผู้ป่วยที่อับทึบและแสงสว่างไม่เพียงพอ เป็นต้น (โยธิน แสงวงดี, พิมลพรรณ อิศรภักดี และ มาลี สันภูวรรณ, 2543)

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ พบว่าโรงพยาบาลส่วนใหญ่ยังขาดข้อมูลและความรู้ในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาล ซึ่งยังไม่มีผู้ศึกษาถึงข้อมูลเชิงลึกที่ให้เนื้อหาและรายละเอียดของกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาลทั้งในด้านการบริหารและการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อการปรับระบบบริการพยาบาลให้สอดคล้องกับแนวทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตามมาตรฐานกรมอนามัย และ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ประกอบกับงานวิจัยเกี่ยวกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพยังมีให้ศึกษาน้อย (บวร งามศิริอุดม และสายพิน กุสมิทธิ, 2542 ; นันทา อ่วมกุล และเพชรรัตน์ ธีรวิงก์, 2543 ; เรมवल นันทศุภวัฒน์, 2547) การวิจัยที่ผ่านมามีดังนี้ มุนา วงศาโรจน์ (2545) ศึกษาการนำแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพแนวใหม่สู่การพัฒนาเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลน้ำพอง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น การวิเคราะห์ผลลัพธ์ของกระบวนการสู่การพัฒนาเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในด้านการจัดการ พบว่า จำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์สนับสนุนที่ดีทั้งในด้านการดำเนินการ งบประมาณ และทรัพยากร ในด้านการเรียนรู้จากวิธีการดำเนินงาน ประกอบด้วย 3 ลักษณะ 1) การดำเนินงานในลักษณะเชิงสังการ สมาชิกมีส่วนร่วมน้อย 2) การดำเนินงานในลักษณะสมาชิกเข้ามามีส่วนร่วม 3) การดำเนินงานในลักษณะดำเนินงานและเรียนรู้ไปพร้อมกัน เรมवल นันทศุภวัฒน์ (2547) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการสร้างเสริมสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ พบว่า เมื่อดำเนินการไประยะหนึ่ง โรงพยาบาลที่ศึกษาทั้ง 4 แห่ง มีผลการพัฒนาที่แตกต่างกัน รวมทั้งพบว่าจุดอ่อนที่สุดในการดำเนินงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ คือ การขาดการมีส่วนร่วมของกลุ่มบุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบการสร้างเสริมสุขภาพของประชาชนในรูปแบบของเครือข่าย ส่วนการศึกษาการดำเนินงานสู่การเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ของ อุไรลักษณ์ ไชยนิศย์ (2545) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มงานการพยาบาลมีการทำกิจกรรมตามแนวคิดกฎบัตรรอดตาครบทั้ง 5 ด้าน

และระดับการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมขององค์การตามการรายงานของกลุ่มงานการพยาบาลมีในระดับสูงและระดับปานกลาง

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องศึกษากระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเพื่อให้ได้องค์ความรู้สำหรับกลุ่มงานการพยาบาลนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล โดยการวิจัยครั้งนี้เลือกใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบวิธีการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study approach) เนื่องจากเป็นวิธีวิจัยที่ใช้ศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมที่สามารถแสดงความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ที่สนใจศึกษากับสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริงในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม (สุภางค์ จันทวานิช, 2546 ; ชาย โพธิ์สิตา, 2547) การใช้วิธีวิจัยแบบเชิงคุณภาพจึงจะสามารถอธิบายรายละเอียดการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพบริการได้อย่างครอบคลุมทั้งแนวคิด กระบวนการดำเนินงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความรู้สึกนึกคิดของผู้ให้ข้อมูลจากการแสดงคำพูดของผู้ให้ข้อมูลประกอบการผลการศึกษา ซึ่งเป็นข้อมูลตามประสบการณ์ตรงของผู้ปฏิบัติงานจริงจนได้รับการรับรองเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่นสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้

ผู้วิจัยเลือกศึกษาในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งโดยพิจารณาจากโรงพยาบาล 11 แห่ง ที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) และผ่านการรับรองเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (HPH) ของกรมอนามัย และ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นกรณีศึกษาที่น่าสนใจศึกษา โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้ ได้รับการคัดเลือกให้เป็นโรงพยาบาลชุมชนเพื่อชุมชนดีเด่น 1 ใน 5 ของประเทศ ปี พ.ศ. 2543 โดยมูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติร่วมกับสำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ (สปรส.) และคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นโรงพยาบาลชุมชนแห่งแรกที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ปี พ.ศ. 2545 และเป็นโรงพยาบาลชุมชนในโครงการทดลองนำร่องในการประเมินเพื่อการรับรองเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ของ กรมอนามัยที่ดำเนินการร่วมกับสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่สามารถผ่านการประเมินและรับรองภายในเวลาเพียง 3 เดือน ปี พ.ศ. 2545 เป็นแหล่งศึกษาและดูงานของสถาบันการศึกษาและโรงพยาบาลทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีโครงการที่เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับกลุ่มงานการพยาบาลในการดูแลกลุ่มผู้ป่วย โรคเรื้อรังแบบองค์รวมตามนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เช่น กลุ่มผู้ป่วยโรคเอดส์ เป็นต้น มีการปรับปรุงและดูแลด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับรางวัลสถานบริการดีเด่นด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อมของกรมอนามัย ระดับจังหวัด และระดับเขต ปี พ.ศ. 2539 และ พ.ศ. 2540 และผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานสถานที่ทำงานน่าอยู่ทำงาน (Healthy workplace) ระดับทองของกรมอนามัย ปี พ.ศ. 2546-2547 ซึ่งปัจจุบันโรงพยาบาลยังรักษาระดับคุณภาพและมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยผ่านการประเมินรอบที่ 2 ทั้งการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) และ

การรับรองโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ในปี พ.ศ. 2548 จึงมีคุณสมบัติครบตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่จะใช้เป็นกรณีศึกษาและให้ความยินยอมในการเข้าไปทำการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้คาดว่าจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การวิชาชีพการพยาบาลเพื่อใช้เป็นองค์ความรู้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลที่เน้นการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (HPH) มีความสอดคล้องกับนโยบายของแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 เพื่อส่งเสริมให้คุณภาพบริการพยาบาลมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้ นโยบายบรรลุถึงเป้าหมายของการมีสุขภาพที่ดีสมบูรณ์ของประชาชน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

### ปัญหาการวิจัย

กระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เป็นอย่างไร

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) แบบวิธีการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study approach) เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ แห่งหนึ่ง โดยสถานที่ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) และได้รับการรับรองเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (HPH) ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การเลือกผู้ให้ข้อมูลใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposeful sampling) โดยมีการกำหนดคุณสมบัติผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ คือ เป็นผู้มีประสบการณ์ตรงที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ สามารถให้ข้อมูลได้ครอบคลุมปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย และยินดีให้ความร่วมมือในการทำวิจัย ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้าหน่วยงานบริการพยาบาล พยาบาลวิชาชีพ และผู้ประสานงานหรือเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ส่วนวิธีการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการหลายแบบเพื่อให้เกิดความหลากหลายของข้อมูลและเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ได้แก่ วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสนทนากลุ่ม การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ได้รับอนุญาต และการถ่ายภาพ

จุดมุ่งหมายของการศึกษา คือ การค้นหากระบวนการดำเนินงาน กลวิธี แนวคิดที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล และ ข้อมูลด้านความรู้ทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลในสถานการณ์ตามความเป็นจริงที่เกิดจากการปฏิบัติจริง รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพของกลุ่มงานการพยาบาลในการนำไปสู่คุณภาพบริการพยาบาลตามแผนนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เพื่อนำข้อมูลมาเผยแพร่เป็นข้อความรู้พื้นฐานและแนวทางให้หน่วยงานอื่น ๆ นำไปปรับใช้

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัยเป็นคำจำกัดความที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (Health promoting hospital) หมายถึง โรงพยาบาลที่ผู้บริหารโรงพยาบาลมีนโยบายตลอดจนการจัดระบบบริหารจัดการให้มีกิจกรรม หรือ กระบวนการด้านการส่งเสริมสุขภาพอย่างชัดเจน โดยมีการกำหนด ตามนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพของ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข และ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ประกอบด้วย (มานิต ชีระตันติกานนท์, 2542 อ้างถึงใน มนูนา วงศาโรจน์, 2547 ; นันทา อ่วมกุล และเพชรรัตน์ คีรีวงศ์, 2545)

1. การสร้างนโยบายสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เริ่มต้นจากการปรับแนวคิดของผู้บริหารโรงพยาบาล มีคณะกรรมการรับผิดชอบและมีการถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
2. การจัดทำแผนงานและการบริหารจัดการที่แสดงถึงกิจกรรมด้านส่งเสริมสุขภาพงบประมาณ และกำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน
3. การจัดให้มีกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้ป่วย ญาติผู้ป่วยรวมทั้งผู้มาเฝ้าผู้ป่วยเพื่อให้ทุกคนเห็นความสำคัญในการดูแลสุขภาพก่อนการเจ็บป่วย
4. จัดให้มีกิจกรรมและบริการเพื่อการส่งเสริมสุขภาพสำหรับบุคลากรทั้งด้านสุขภาพกาย จิต และสังคม มีบริการตรวจสุขภาพและการประเมินภาวะเสี่ยงรวมทั้งการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม
5. จัดสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานให้ปลอดภัยและเอื้อต่อการมีสุขภาพดี
6. เป็นแบบอย่างให้ชุมชนในการริเริ่มงานด้านส่งเสริมสุขภาพ สร้างพันธมิตรทางสุขภาพ โดยการประสานงานกับองค์กร/ชุมชนและหน่วยบริการอื่น ๆ ในชุมชน
7. การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม โดยการค้นหาโรครยะแรก การให้ภูมิคุ้มกันโรค การดูแลสุขภาพอนามัยส่วนบุคคล ในกรณีเจ็บป่วยเรื้อรัง โดยเฉพาะในสังคมผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื่อโรค

เอดส์ หรือผู้ป่วยด้วยโรคไม่ติดต่อต่าง ๆ โรงพยาบาลสามารถให้คำปรึกษาเพื่อการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตที่เหมาะสมและพัฒนาวิถีชีวิตที่จะเผชิญกับภาวะเช่นนั้น

8. สร้างความรู้ ความเข้าใจและทักษะการส่งเสริมสุขภาพ ให้กับบุคลากร โรงพยาบาล เน้นการมีสุขภาพดี และเป็นตัวอย่างทางสุขภาพให้กับผู้มารับบริการ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ผู้มารับบริการและประชาชนทั่วไป

9. การเชื่อมต่อกับภาคีความร่วมมือในระบบบริการสาธารณสุขระดับต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน/ กิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพต่าง ๆ

10. การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ถูกต้อง ด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น มีความเอาใจใส่ ห่วงใย จนผู้ป่วยและญาติมีความพอใจและประทับใจจนอยากจะทำกลับมาใช้บริการอีก

11. สร้างกิจกรรมในเชิงนวัตกรรมในการดำเนินงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ สามารถเป็นแบบอย่างสำหรับโรงพยาบาลอื่น

**คุณภาพบริการพยาบาล** หมายถึง ลักษณะของบริการพยาบาลที่มีความเป็นเลิศ เป็นผลจากการดำเนินการปรับปรุงการบริการทางการแพทย์ทั้งด้านการบริหารการพยาบาล และ ด้านการปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดไว้ และตามแนวนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ของ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข และสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (กองการพยาบาล, 2542 ; กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2545)

**กระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล** หมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการพยาบาลโดยมีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพสูงสุดในหน่วยงาน ทั้งในด้านการบริหารการพยาบาลและในระดับการปฏิบัติการพยาบาล ตามแนวนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ของ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข และ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (กองการพยาบาล, 2542 ; Wold, 2004)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใ้้องค์ความรู้นำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
2. เป็นแนวทางในการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาลสู่การพัฒนาเป็น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

3. เป็นข้อมูลสำหรับการศึกษาพยาบาล การปฏิบัติการพยาบาลและการบริหารการพยาบาล  
ในการพัฒนาบทบาทบุคลากรพยาบาลให้เป็นผู้นำและผู้ร่วมทีมสุขภาพในด้านการส่งเสริมสุขภาพ  
ที่สอดคล้องกับนโยบายของแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545-2549