

บทที่ 1

บทนำ



ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบัน "คุณภาพ" เป็นประเด็นที่ทุกองค์การได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งองค์การทางสุขภาพด้วย โดยเฉพาะโรงพยาบาล ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของระบบบริการสุขภาพ ที่มีการใช้วิทยาการ และเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงในสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การศึกษา การเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การประกาศสิทธิผู้ป่วยเมื่อ 16 เมษายน 2541 อีกทั้งการที่สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ร่วมกับองค์การอนามัยโลก ได้จัดตั้งภาคีพัฒนาและมีการรับรองคุณภาพ โดยจัดให้มีระบบตรวจสอบโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพและคุ้มค่า จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละโรงพยาบาลจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ และเข้าสู่การรับรองคุณภาพ เพื่อเป็นหลักประกันว่าโรงพยาบาลมีระบบงานและการพยาบาลที่มีคุณภาพ

การให้บริการสุขภาพแก่ผู้ป่วยในโรงพยาบาลนั้น นอกจากบุคลากรพยาบาลแล้ว ยังมีบุคลากรในทีมสุขภาพอีกเป็นจำนวนมากที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้วย และถึงแม้ว่า บุคลากรที่อยู่ในทีมสุขภาพแต่ละวิชาชีพ จะมีเป้าหมายร่วมกันในการดูแลด้านสุขภาพอนามัยของผู้ป่วย แต่ก็ยังมีข้อปลีกย่อย และจุดเน้นของวิชาชีพที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคลากรพยาบาลเป็นผู้ให้บริการด้านสุขภาพอนามัยวิชาชีพเดียวที่มีความใกล้ชิดกับผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการมากที่สุด กล่าวคือ บุคลากรพยาบาลจะต้องให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ตั้งแต่ผู้ป่วยเข้ารับบริการจนกระทั่งออกจากโรงพยาบาล จึงอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลต่อผู้ป่วยเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริการสุขภาพที่ผู้ป่วยได้รับ ดังนั้น หากการปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นไปอย่างมีคุณภาพ จะส่งผลต่อคุณภาพในภาพรวมของการบริการสุขภาพในแต่ละโรงพยาบาลได้ (แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์, 2540)

ในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลนั้นจะต้องมีการวางแผนการพยาบาล การปฏิบัติตามแผนการพยาบาล และการตรวจสอบการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพการพยาบาลที่ผู้ใช้บริการได้รับ (สมหมาย หิรัญนุช และคณะ, 2537) การประเมินคุณภาพการพยาบาลนั้น Donabedian (1966 อ้างถึงใน ยุพิน อังสุโรจน์, 2543) กล่าวว่าสามารถประเมิน

ได้ 3 ด้านคือ ด้านคุณภาพการพยาบาลเชิงโครงสร้าง เป็นการประเมินคุณภาพได้จากลักษณะทางกายภาพ และการบริหารขององค์กร เป็นต้น ด้านคุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการ เป็นการประเมินถึงกิจกรรมการปฏิบัติที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม หรือระหว่างกลุ่มของผู้ให้บริการและผู้ป่วย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความรู้และระดับการปฏิบัติการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย เช่น การให้การพยาบาลแบบองค์รวม (Latham, 1990 cited in Williams, 1997) ด้านคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ เป็นการประเมินการเปลี่ยนแปลงสภาวะสุขภาพในปัจจุบันและอนาคตของผู้ป่วยหรือภายหลังจากการได้รับการพยาบาล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวหมายถึง ความรู้ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อสุขภาพ ทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้ป่วย (Hinshaw, 1982; Goldstone, 1986; Donabedian, 1988; กองการพยาบาล, 2537; Stewart and Ware, 1992 cited in Holzemer, 1994: 7; Gillies, 1994; Kunaviktikul, et al, 2000) จำนวนวันนอนโรงพยาบาล (กองการพยาบาล, 2537; สุวรรณี มหาภานันท์, 2538) นอกจากนี้ยังสามารถประเมินได้จากอัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อนต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยได้ด้วย (Kunaviktikul, et al, 2000; Donabedian, 1966 อ้างถึงใน ยุพิน อังสุโรจน์, 2543)

ในการประเมินคุณภาพการพยาบาลนั้นได้มีผู้ให้มุมมองที่แตกต่างกันออกไป กล่าวคือ อาจประเมินเพียงด้านเดียว ที่เป็นเป้าหมายในการปฏิบัติการพยาบาล (Hodgh and Icenhour, 1990 cited in Frost, 1992) ประเมินสองด้านคือด้านกระบวนการและด้านผลลัพธ์ (Bloch, 1975; Hegyvary and Hausmann, 1976) หรือประเมินครบทั้งสามด้าน คือด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ เพื่อให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด (Donabedian, 1966) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาคุณภาพเชิงกระบวนการ และคุณภาพเชิงผลลัพธ์เท่านั้น เนื่องจาก ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย ซึ่งข้อบ่งชี้คุณภาพการพยาบาลเชิงโครงสร้างโดยส่วนใหญ่แล้วผู้ป่วยไม่สามารถประเมินได้ เช่น ด้านการบริหาร งบประมาณ การพัฒนาบุคลากร เป็นต้น จะมีเพียงส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม เช่น ความสะอาด และเรียบร้อย ของสถานที่ในโรงพยาบาล ที่ผู้ป่วยสามารถประเมินได้เท่านั้น ซึ่งก็จะมี ความซ้ำซ้อนกันในส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยซึ่งเป็นคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงไม่ได้ศึกษาคุณภาพการพยาบาลเชิงโครงสร้าง

การประเมินคุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการ เป็นการประเมินคุณภาพการพยาบาลจากการปฏิบัติโดยตรงของพยาบาลต่อผู้ป่วย เช่น การประเมินการใช้กระบวนการพยาบาล (Gillies, 1994) การให้การพยาบาลแบบองค์รวม (Latham cited in Williams, 1997) เป็นต้น โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาคุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการด้านการให้การ

พยาบาลแบบองค์รวม ซึ่งนักวิชาการทางการพยาบาลได้ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การพยาบาลแบบองค์รวมนั้น เป็นเป้าหมายหลักของการพยาบาล กล่าวคือในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลนั้น จะต้องมุ่งเน้นการให้การพยาบาลแบบองค์รวมซึ่งได้แก่ ร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ (กันยา ออประเสริฐ, 2542) อีกทั้งมีความสอดคล้องกับปรัชญาของงานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ ที่ให้ความสำคัญการให้การพยาบาลแบบองค์รวมแก่ผู้ป่วยทุกแผนกของโรงพยาบาล ส่วนการประเมินคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์นั้นมีหลากหลายข้อบ่งชี้ เช่น การเกิดภาวะแทรกซ้อน ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล จำนวนวันนอนโรงพยาบาล อัตราการตกเตียง เวลาในการให้บริการ อัตราการให้ยาผิด เป็นต้น และเนื่องจากระบบการบันทึกรายงานเหตุการณ์ (Incident report) ของโรงพยาบาลตำรวจ ในส่วนที่เกี่ยวกับ อัตราการตกเตียง เวลาในการให้บริการ อัตราการให้ยาผิด ยังไม่เป็นรูปแบบเดียวกันทั้งโรงพยาบาล ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ในการศึกษาคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ จะประเมินในด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล การเกิดภาวะแทรกซ้อน และจำนวนวันนอนโรงพยาบาลเท่านั้น

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าคุณภาพการพยาบาล เป็นสิ่งที่ทุกองค์การสุขภาพต่างให้ความสำคัญ โดยมีการปรับปรุงหรือพัฒนาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแต่ละโรงพยาบาลต่างก็มีความมุ่งมั่นในการพัฒนา หรือมีการปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อเป็นหลักประกันว่าโรงพยาบาลนั้นมีระบบงานและการพยาบาลที่มีคุณภาพ โรงพยาบาลตำรวจ เป็นโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปัจจุบันมีจำนวนเตียง 743 เตียง ให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยทุกแผนก มีจำนวนผู้ป่วยนอกที่มารับบริการจำนวน 464,397 คนต่อปี และจำนวนผู้ป่วยในที่มาใช้บริการจำนวน 27,626 คนต่อปี (โรงพยาบาลตำรวจ แผนกสถิติและเวชระเบียน, 2543) และเป็นโรงพยาบาลหนึ่งที่มุ่งพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการเช่นกัน โดยให้บริการตรวจวินิจฉัย ป้องกัน และบำบัดโรค รวมทั้งส่งเสริมสุขภาพแก่ข้าราชการตำรวจ และครอบครัว ตลอดจนประชาชนผู้ใช้บริการทุกระดับ โดยมุ่งให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดภายใต้มาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายคุณภาพคือ ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ให้บริการที่ปลอดภัยด้วยวิทยาการ และเทคโนโลยีทันสมัย คณะผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ รักษาจรรยาบรรณในวิชาชีพ และเคารพสิทธิของผู้ป่วยอย่างเคร่งครัด ดังวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลที่ว่า บริการประทับใจ วิทยาการทันสมัย ปลอดภัยได้มาตรฐาน เพื่อตำรวจและประชาชน (คู่มือคุณภาพ โรงพยาบาลตำรวจ, 2543) ซึ่งการที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายคุณภาพโรงพยาบาลนั้น การปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งหากพยาบาลสามารถปฏิบัติการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะสามารถส่งผลต่อคุณภาพในภาพรวมของโรงพยาบาลได้ (แจ่มจันทร์ คล้ายวงศ์, 2540)

ลักษณะบริการพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ ที่ให้แก่ผู้ป่วยนั้น แบ่งออกเป็น 10 สายงาน คือ งานอายุรกรรมและจิตเวช งานสูติรีเวช งานวิสัญญีพยาบาล งานผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน งานห้องผ่าตัด งานศัลยกรรมทั่วไป งานกุมารเวชกรรม งานออร์โธปิดิกส์และพิเศษราชการ และงานศัลยกรรมอุบัติเหตุ โดยให้บริการแก่ผู้ป่วยทั้งข้าราชการตำรวจ และประชาชนทั่วไป อย่างเท่าเทียมกัน โดยมีทั้งผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน ลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลได้ยึดแนวปรัชญาของงานพยาบาลเป็นหลักในการปฏิบัติงาน โดยในทุกแผนกมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลของแต่ละสายงาน และใช้หลักการของการให้การพยาบาลแบบองค์รวมปฏิบัติต่อผู้ป่วยทุกคน นอกจากนี้แล้วยังปฏิบัติตามระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลด้วย

ผู้บริหารทางการพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ มีความสนใจในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลของโรงพยาบาลให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ, 2543) ซึ่งการที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพหรือจะพัฒนาคุณภาพการพยาบาลนั้น จะต้องรู้ถึงคุณภาพการพยาบาลในปัจจุบันก่อนว่าเป็นอย่างไร โดยการประเมินคุณภาพการพยาบาลในครั้งนี้ เป็นการประเมินคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน เพราะโดยส่วนใหญ่แล้วผู้ป่วยในจะมีโอกาสในการรับรู้บริการพยาบาลจากบุคลากรพยาบาลมากกว่าผู้ป่วยนอก เนื่องจากต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ดังนั้นผู้ป่วยใน จึงสามารถประเมินคุณภาพการพยาบาลที่ได้รับได้ชัดเจนกว่าผู้ป่วยนอก

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรพยาบาลคนหนึ่งของโรงพยาบาลตำรวจ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจ โดยหวังว่า ผลการวิจัยที่ได้จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล และส่งผลต่อคุณภาพในภาพรวมของโรงพยาบาลต่อไป ที่สำคัญเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาชีพในด้านคุณภาพการพยาบาลที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ หรือเป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการพยาบาล เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการพยาบาลต่อไป

ปัญหาการวิจัย

1. คุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม โรงพยาบาลตำรวจ อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล การ

เกิดภาวะแทรกซ้อน และจำนวนวันนอนโรงพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ อยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการ ด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม โรงพยาบาลตำรวจ
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล การเกิดภาวะแทรกซ้อน และจำนวนวันนอนโรงพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ

ขอบเขตการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) โดยศึกษาคุณภาพการพยาบาล ของโรงพยาบาลตำรวจ
2. การศึกษาคุณภาพการพยาบาลในที่นี้ ศึกษาเฉพาะคุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการ และคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์
3. แผนกผู้ป่วยที่ใช้ในการวิจัย ใช้เฉพาะแผนกผู้ป่วยในของงานอายุรกรรม งานศัลยกรรม งานออร์โธปิดิกส์ และงานสูติรีเวชกรรม
4. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ป่วยในทั้งหมดของโรงพยาบาลตำรวจ
5. ผู้ป่วยในที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะดังนี้คือ เป็นผู้ใหญ่ มีสติสัมปชัญญะดี สามารถสื่อสารได้ เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลอย่างน้อย 3 วัน (ยกเว้นแผนกสูติรีเวชกรรม เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลอย่างน้อย 2 วัน) แพทย์อนุญาตให้กลับบ้านได้และยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย
6. ตัวแปรที่ศึกษาคือ
 - 6.1 คุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการ ในที่นี้เป็นการศึกษา การให้การพยาบาลแบบองค์รวม
 - 6.2 คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ ในที่นี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล การเกิดภาวะแทรกซ้อน และจำนวนวันนอนโรงพยาบาล

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. คุณภาพการพยาบาล หมายถึง ลักษณะโดยรวมที่ดีของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับ ในที่นี้วัดเฉพาะคุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการ ซึ่งหมายถึง การให้การพยาบาลแบบ

องค์รวม และคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจของผู้ป่วย ภาวะแทรกซ้อน และจำนวนวันนอนโรงพยาบาล

1.1 การให้การพยาบาลแบบองค์รวม หมายถึง การพยาบาลที่ตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ของผู้ป่วยโดยประเมินตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่ได้รับการพยาบาลขณะนอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล ซึ่งในที่นี้วัดตามแนวคิดการปฏิบัติการพยาบาลแบบองค์รวมของ Newbeck (1986) ซึ่งประกอบไปด้วย การให้ข้อมูลและความรู้แก่ผู้ป่วย การให้ผู้ป่วยได้ร่วมตัดสินใจ การตั้งเป้าหมายในการรักษาพยาบาล ผู้ให้บริการและผู้ป่วยปฏิบัติการพยาบาลร่วมกัน และการตระหนักในความเป็นบุคคลของผู้ป่วย

1.1.1 การให้ข้อมูลและความรู้แก่ผู้ป่วย หมายถึง การที่ผู้ป่วยได้รับข้อมูลหรือความรู้จากบุคลากรพยาบาลเกี่ยวกับอาการ การดำเนินของโรค ขั้นตอนการรักษาพยาบาล เหตุผลในการให้การพยาบาล การปฏิบัติตนที่เหมาะสมกับโรค ความสำคัญของการมาตรวจตามนัด การสังเกตอาการผิดปกติ รวมทั้งข้อมูลในการการปฏิบัติตนเมื่อกลับไปอยู่บ้าน

1.1.2 การให้ผู้ป่วยได้ร่วมตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้ป่วยมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของตน โดยที่ผู้ป่วยควรได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็น ต่อการตัดสินใจจากบุคลากรพยาบาล เช่น การปรึกษาร่วมกับบุคลากรพยาบาลเพื่อแก้ไขปัญหาสุขภาพ และการที่ผู้ป่วยสามารถรับหรือปฏิเสธกิจกรรมการพยาบาลได้

1.1.3 การตั้งเป้าหมายในการรักษาพยาบาล หมายถึง การที่ผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายในการรักษาพยาบาล โดยได้รับการสอบถามความคาดหวังผลการรักษาพยาบาลจากบุคลากรพยาบาล การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการรักษาพยาบาล ซึ่งบุคลากรพยาบาลได้ให้ข้อคิดเห็นหรือคำปรึกษาที่ชัดเจนและเพียงพอแก่ผู้ป่วย รวมทั้งการที่บุคลากรพยาบาลให้การดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยให้ได้รับกิจกรรมการพยาบาลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.1.4 ผู้ให้บริการและผู้ป่วยปฏิบัติการพยาบาลร่วมกัน หมายถึง การที่บุคลากรพยาบาลและผู้ป่วยร่วมมือกันปฏิบัติการพยาบาลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งบุคลากรพยาบาลและผู้ป่วยจะต้องมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันโดยการที่ผู้ป่วยสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาลได้ มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เช่น การที่บุคลากรพยาบาลอธิบายข้อสงสัยต่างๆให้แก่ผู้ป่วย และช่วยให้ผู้ป่วยได้ระบายความคับข้องใจต่างๆในการรักษาพยาบาล

1.1.5 การตระหนักในความเป็นบุคคลของผู้ป่วย หมายถึง การที่ผู้ป่วยได้รับการยอมรับในความเป็นบุคคลจากบุคลากรพยาบาล ในการให้การพยาบาล โดยให้การพยาบาลด้วยความนุ่มนวล ยิ้มแย้ม แจ่มใส คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ป่วยมากกว่าคำนึงถึงการทำงานให้เสร็จโดยเร็ว การจัดเวลาในการให้การพยาบาลอย่างเหมาะสม รวมทั้งการที่ผู้ป่วยได้รับการ

พิทักษ์สิทธิจากบุคลากรพยาบาล

1.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วย หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ยินดี และชื่นชอบ ตามประสบการณ์ และการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณลักษณะหรือบริการพยาบาลที่ได้รับจากบุคลากรพยาบาลขณะนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลในด้าน ศิลปะการดูแล คุณภาพการดูแลทางเทคนิค สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความพร้อมในการบริการ ความต่อเนื่องของการดูแล และประสิทธิผล

1.2.1 ความพึงพอใจต่อศิลปะการดูแล หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ยินดี และชื่นชอบของผู้ป่วยต่อคุณลักษณะ รวมทั้งการปฏิบัติการพยาบาลของบุคลากรพยาบาล เช่นการเอาใจใส่อย่างจริงจังขณะให้การพยาบาล การแสดงความเต็มใจในการตอบคำถามแก่ผู้ป่วย การเสนอตัวให้การช่วยเหลือ ความยิ้มแย้ม แจ่มใสของบุคลากรพยาบาล การให้การพยาบาลด้วยความนุ่มนวล เป็นต้น

1.2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการดูแลทางเทคนิค หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ยินดี และชื่นชอบของผู้ป่วยต่อทักษะความสามารถ และความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล เช่น การให้การพยาบาลด้วยความคล่องแคล่ว ว่องไว มั่นใจ และการตอบคำถามของผู้ป่วยได้อย่างชัดเจน เป็นต้น

1.2.3 ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ยินดี และชื่นชอบของผู้ป่วยต่อการดูแลสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายในห้องพัก หรือภายในหอผู้ป่วยที่ผู้ป่วยนอนพักรักษาตัวอยู่ ทั้งในเรื่องของการเตรียมสิ่งของเครื่องใช้ภายในห้อง ความสะอาดเรียบร้อย แสงสว่าง อุณหภูมิ และการดูแลควบคุมการใช้เสียงไม่ให้เกิดรบกวนผู้ป่วย

1.2.4 ความพึงพอใจต่อความพร้อมในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ยินดี และชื่นชอบของผู้ป่วยต่อความพร้อมของบุคลากรพยาบาลในการให้บริการพยาบาล เช่น การตรวจสอบอาการของผู้ป่วยสม่ำเสมอ การให้การช่วยเหลือทันทีที่ผู้ป่วยต้องการ เป็นต้น

1.2.5 ความพึงพอใจต่อความต่อเนื่องของการดูแล หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ยินดี และชื่นชอบของผู้ป่วยต่อการให้การพยาบาลที่ต่อเนื่องกันของบุคลากรพยาบาลในแต่ละเวรหรือแม้แต่ว่าจะผลัดเวรกัน

1.2.6 ความพึงพอใจต่อประสิทธิผล หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ยินดี และชื่นชอบของผู้ป่วยต่อผลของการให้การพยาบาล ที่ทำให้ผู้ป่วยปฏิบัติตนได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้องขณะอยู่โรงพยาบาล มีความเข้าใจวิธีการปฏิบัติตนเมื่อกลับบ้าน เช่นการรับประทานยา การมาตรวจตามนัด เป็นต้น

1.3 ภาวะแทรกซ้อน หมายถึง อุบัติการณ์ของการติดเชื้อที่เกิดขึ้นภายหลังการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล โดยใช้เกณฑ์จากอาการของผู้ป่วย ประวัติ ผลการตรวจวินิจฉัย

ของแพทย์ และผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ โดยในการวิจัยครั้งนี้ภาวะแทรกซ้อนที่วัด ใช้นิธีตรวจสอบจากเอกสารการรักษาของผู้ป่วย พบว่ามี การติดเชื้อระบบทางเดินปัสสาวะ การติดเชื้อระบบทางเดินหายใจ การติดเชื้อที่ผิวหนังและชั้นใต้ผิวหนัง หรือการติดเชื้อที่แผลผ่าตัด โดยใช้หลักเกณฑ์ประเมินโรคติดเชื้อขณะที่นอนรักษาอยู่ในโรงพยาบาล ตามมาตรฐานการประเมินโรคติดเชื้อในโรงพยาบาลของหน่วยป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ

1.3.1 การติดเชื้อระบบทางเดินปัสสาวะ หมายถึง ภาวะที่เกิดการติดเชื้อของระบบทางเดินปัสสาวะทั้งส่วนบนและส่วนล่าง โดยบริเวณที่เกิดการติดเชื้ออาจเกิดขึ้นร่วมกันหรือเกิดขึ้นกับส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบทางเดินปัสสาวะ ในที่นี้ แบ่งออกเป็น การติดเชื้อทางเดินปัสสาวะที่ปรากฏอาการ การติดเชื้อทางเดินปัสสาวะที่ไม่ปรากฏอาการ และการติดเชื้อทางเดินปัสสาวะอื่นๆ

1.3.2 การติดเชื้อระบบทางเดินหายใจ หมายถึง ภาวะที่เกิดการติดเชื้อของอวัยวะระบบทางเดินหายใจ ซึ่งในที่นี้ แบ่งออกเป็น การติดเชื้อทางเดินหายใจส่วนบน และการติดเชื้อทางเดินหายใจส่วนล่าง

1.3.3 การติดเชื้อที่ผิวหนังและชั้นใต้ผิวหนัง หมายถึง ภาวะที่เกิดการติดเชื้อที่ผิวหนัง หรือชั้นใต้ผิวหนังที่ไม่ใช่แผลผ่าตัด การติดเชื้อที่แผลกดทับ

1.3.4 การติดเชื้อแผลผ่าตัด หมายถึง ภาวะที่เกิดการติดเชื้อในตำแหน่งผ่าตัดที่เกิดภายในเวลา 30 วันหลังผ่าตัด แต่ในกรณีใส่อุปกรณ์ต่างๆ เกิดภายในเวลา 1 ปี ในที่นี้ แบ่งออกเป็น การติดเชื้อที่รอยแผลผ่าตัด และการติดเชื้อแผลผ่าตัดที่อยู่ลึก

1.4 จำนวนวันนอนโรงพยาบาล หมายถึง จำนวนวันทั้งหมดที่ผู้ป่วยนอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล โดยนับตั้งแต่วันที่โรงพยาบาลรับตัวไว้ในโรงพยาบาลจนกระทั่งจำหน่ายกลับบ้าน

2. แผนกผู้ป่วยใน หมายถึง สถานที่ให้บริการสุขภาพที่ให้บริการตรวจรักษาแก่ผู้ป่วย โดยมีผู้ป่วยนอนพักรักษาตัวอยู่ ในที่นี้ หมายถึง งานอายุรกรรม งานศัลยกรรม งานสูติ-นรีเวชกรรม และงานออร์โธปิดิกส์

3. บุคลากรพยาบาล หมายถึง ผู้ที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วย ที่ปฏิบัติงานในแผนกหอผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลตำรวจ ในที่นี้ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาล

3.1 พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลประจำการที่สำเร็จการศึกษาพยาบาลในหลักสูตรประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ซึ่งได้รับทะเบียนประกอบโรคศิลปะแล้ว และกำลังปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลตำรวจ

3.2 ผู้ช่วยพยาบาล หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล และกำลังปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษา จะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาลนำไปใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. เป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพการพยาบาล ในโรงพยาบาลอื่นๆ และโรงพยาบาลตำรวจ ในเวลาต่อไป
3. เป็นแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติ ในการให้การพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และตามความต้องการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ
4. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการพยาบาลต่อไป