

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันสภาพสังคมไทยอยู่ในระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางเศรษฐกิจวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ระบบข้อมูลข่าวสาร สะดวกรวดเร็ว ส่งผลกระทบ ทางด้านการบริการสาธารณสุขทั้ง ภาครัฐและเอกชน มีการแข่งขันกันมากขึ้น ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูง มีการเรียกร้องสิทธิที่พึงมี พึ่งได้มากขึ้น มีสิทธิเลือกใช้บริการที่ดี มีคุณภาพ ทำให้ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการจัดบริการที่มี คุณภาพมาตรฐานให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร เป็นโรงพยาบาลทั่วไปที่ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นโรงพยาบาลศูนย์เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2539 ปัจจุบันอยู่ในระหว่างการปรับปรุง พัฒนาทั้งทางด้านโครงสร้าง เพื่อขยายบริการให้สามารถเป็นโรงพยาบาลศูนย์ที่มีขีดความสามารถรับบริการส่งต่อการรักษาจากโรงพยาบาลในเครือข่ายและโรงพยาบาล ใกล้เคียง นอกจากการพัฒนาปรับปรุงทางด้านโครงสร้างแล้ว โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร มุ่งเน้น การพัฒนาบุคลากรไปพร้อมกันในทุก ๆ ด้านโรงพยาบาลเร่งที่จะปรับกรอบแนวคิด ทศนคติของ บุคลากรเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ การบริหารบุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้มีความเข้าใจในเป้าหมายของหน่วยงาน และที่สำคัญโรงพยาบาลมีนโยบายเพื่อเตรียมความพร้อมใน การประเมินคุณภาพระบบบริการของโรงพยาบาลให้ได้รับการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งหมายถึงผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจะสร้างระบบงานและระบบตรวจสอบที่ดี เพื่อเป็นหลักประกันว่าจะให้บริการอย่างมีคุณภาพโดยอาศัยมาตรฐานระดับชาติ กลุ่มงานการ พยาบาลนับว่าเป็นกลุ่มงานที่มีบุคลากรสาธารณสุขเป็นส่วนใหญ่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใกล้ชิดโดยตรงต่อ การให้บริการสุขภาพ การปฏิบัตินั้นเกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพ และความปลอดภัยของชีวิตมนุษย์ การ ปฏิบัติงานนั้นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่หลายระดับร่วมกันปฏิบัติงานเป็นทีม และเป็นงานที่มุ่งเน้นคุณ ภาพมากกว่าปริมาณและเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและกฎหมายรัฐธรรมนูญ ฉบับใหม่ ซึ่งระบุไว้ชัดเจนเน้นถึงสิทธิประชาชนที่จะได้รับบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานโดยเท่าเทียม กัน และในแผนพัฒนาการสาธารณสุขในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ซึ่ง เน้นแนวคิดยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา กำหนดให้บุคคลเป็นปัจจัยชี้ขาดของความสำเร็จใน ทุกเรื่อง กลุ่มงานการพยาบาลต้องมีการปรับกรอบแนวคิด ทศนคติของบุคลากรให้เป็นแนวคิดใหม่ ที่ มีความเข้าใจตรงกันเห็นประโยชน์และเป้าหมายของการปรับระบบงานร่วมกัน ทั้งทางด้านโครงสร้าง นโยบายการบริหาร ระบบการจัดการ กระบวนการปฏิบัติการพยาบาลและผลลัพธ์ของบริการ ซึ่ง

สมหมาย นิรัญนุช (2541) กล่าวถึงหลักของการปรับเปลี่ยนการให้บริการพยาบาลนั้น มุ่งเน้นใน 3 ประเด็นหลัก คือ “ผลลัพธ์ของบริการ” (Out come) “มาตรฐาน” (Standard) และ “คุณภาพ” (Quality) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะเป็นหลักประกันถึงการที่ประชาชนจะได้รับ สิทธิทางด้านการบริการ สุขภาพที่ดีที่สุด และในการปรับเปลี่ยนนี้เครื่องมือที่สำคัญที่สุด ที่จะทำให้เกิดเปลี่ยนแปลง คือ การบริหารจัดการทางการพยาบาล ซึ่งเป็นระบบงานที่สนับสนุนการบริการพยาบาล (Nursing Service) การบริการพยาบาลจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ และในการ บริหารงานการพยาบาล การนิเทศงานบริการพยาบาลถือเป็นหัวใจสำคัญในระบบการบริหารจัดการ การบริการพยาบาล เพราะการนิเทศเป็นงานติดตาม ดูแลช่วยเหลือพัฒนาให้บุคลากรสามารถ ปฏิบัติงาน พัฒนา ปรับปรุงงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ การนิเทศจึงนับเป็นกิจกรรมที่สำคัญ ที่พยาบาลวิชาชีพทุกระดับต้องมีหน้าที่ในการนิเทศ นับตั้งแต่พยาบาลประจำการที่เป็นหัวหน้าเวร หัวหน้างานหอผู้ป่วย หัวหน้าพยาบาล พยาบาลตรวจการเวรป่วยเด็ก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นิเทศใน ระดับหัวหน้างานหอผู้ป่วย นับว่าเป็นบุคคลสำคัญที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วย และบุคลากรในระดับปฏิบัติ การ ซึ่งมีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแล และให้ผลผลิตทางการพยาบาล เป็นผลผลิตที่มีคุณภาพ บรรลุ ตามเป้าหมายและนโยบายของหน่วยงานซึ่งต้องอาศัยการนิเทศที่ดีมีประสิทธิภาพ

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ในเดือนตุลาคม 2541 โดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่สร้างขึ้นเอง จำนวน 20 ข้อ สอบถามหัวหน้าหอผู้ป่วย เกี่ยวกับรูปแบบการนิเทศทางการพยาบาลด้านการวางแผน การดำเนินการนิเทศ การประเมินผลการ นิเทศและความต้องการการพัฒนาการนิเทศ พบผลการศึกษาและนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ร้อยละ 44 ของหัวหน้าหอผู้ป่วย รายงานว่า การนิเทศงานการพยาบาลที่ปฏิบัติอยู่ ไม่มี ลำดับขั้นตอนและยังไม่ครอบคลุม อีกร้อยละ 50 รายงานว่า ไม่แน่ใจว่าการนิเทศที่ปฏิบัติมีลำดับขั้นตอนและครอบคลุม จากข้อมูลดังกล่าว นอกจากแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติการนิเทศทางการ พยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ไม่ครอบคลุม ไม่มีลำดับขั้นตอนแล้ว ยังสะท้อนให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการนิเทศงานจึงไม่แน่ใจว่าสิ่งที่ปฏิบัติอยู่นั้น มีลำดับขั้นตอน ครอบคลุม อีกทั้งยังไม่มีเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร ชัยรัตน์ (2530) ดาริณี สมศรี (2536) ดวงแข นาคะ (2537) และสุลักษณ์ มีชูทรัพย์ ร่วมกับ ทองกษัตริย์ ศลโกสม (2537) ซึ่งพบว่าปัญหา อุปสรรคของการนิเทศงานการพยาบาล คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติงานหลายหน้าที่ ขาดความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานด้านการนิเทศ ขาด เกณฑ์มาตรฐานสำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติการนิเทศ

2. การนิเทศทางการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านการวางแผนปฏิบัติการกรรมการ เยี่ยมตรวจ, การประชุมปรึกษาก่อนและหลังการปฏิบัติการพยาบาล พบร้อยละ 30 เท่ากัน ซึ่งนับ

ว่าอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ในการนิเทศทางการพยาบาล กระบวนการที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ การวางแผน ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการนิเทศ เพราะการวางแผนจะช่วยให้การปฏิบัติงานนั้นดำเนินไปอย่างมีทิศทาง ต่อเนื่อง และครอบคลุม จากการวิจัยของซาเรน และสตรีอป 1970: 45-50 (อ้างถึงในดวงแข นาคะ, 2537) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาล 6 แห่ง ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า พยาบาลหัวหน้าตึกมีงานด้านบริหาร วางแผน และติดต่อประสานงานมาก จึงไม่มีเวลาที่จะนิเทศบุคลากรได้บังคับบัญชาให้มีประสิทธิภาพได้ การป้องกันก็คือ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยควรมีแผนผังควบคุมกำกับงานแสดงไว้โดยละเอียด แล้วนิเทศตามแผน อีกทั้งควรจัดประชุมภายในหน่วยงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสซักถามปัญหา แสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ และวางแผนร่วมกัน จะช่วยให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยนิเทศควบคุมกำกับงานได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

3. หัวหน้าหอผู้ป่วย มีความคิดเห็นว่าการนิเทศที่ปฏิบัติอยู่ ควรมีการพัฒนา ปรับปรุงให้มีรูปแบบ ร้อยละ 83.30 และคิดว่าการมีรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาลจะช่วยให้รู้หลักการนิเทศอย่างเป็นระบบ และสามารถปฏิบัติกิจกรรมการนิเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ประเทืองวรรณ เพ็งสุวรรณ (2540) ศึกษาพบว่าผลจากการทดลอง หัวหน้าหอผู้ป่วยเห็นว่าการใช้รูปแบบการนิเทศช่วยให้เข้าใจการวางแผนงานการนิเทศอย่างเป็นระบบ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสรุปได้ว่า การนิเทศทางการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ยังไม่มีระบบที่ชัดเจนและการปฏิบัติไม่ต่อเนื่อง หัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้บริหารของโรงพยาบาลมีความต้องการที่จะพัฒนาและปรับปรุงงานด้านนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจจัดทำโครงการพัฒนาการนิเทศทางการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ซึ่ง ประเทืองวรรณ เพ็งสุวรรณ (2540) ได้ทำการวิจัยพัฒนาระบบการนิเทศการบริการพยาบาลใน โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรบุรี ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ในการพัฒนาระบบการนิเทศควรทำการอบรมเสริมความรู้เรื่องการนิเทศให้แก่ผู้นิเทศก่อน จากนั้นผู้ศึกษาได้ศึกษาและนำรูปแบบการนิเทศการบริการพยาบาล ของ กนกพร เนติเมธี (2539) และอัมพร เนียมกุลรักษ์ (2539) มาเป็นแบบให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ทำการพัฒนาและทดลองใช้ในงานการนิเทศทางการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรต่อไป

วัตถุประสงค์

เมื่อโครงการสิ้นสุดลงหัวหน้าหอผู้ป่วยผู้เข้าร่วมโครงการสามารถ

1. อธิบายแนวคิด หลักการ วิธีการและเทคนิคการนิเทศทางการพยาบาลได้

2. ปฏิบัติการนิเทศทางการแพทย์พยาบาลได้อย่างถูกต้อง

กลุ่มเป้าหมาย

หัวหน้าหอผู้ป่วย ของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จำนวน 20 คน

ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2541 – เมษายน 2542

คำจำกัดความที่ใช้ในโครงการ

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลระดับบริหารสูงสุดในหอผู้ป่วย สาขาอายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม สูติ-นรีเวชกรรม และงานห้องคลอด และสาขา หู ตา คอ จมูก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ที่มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุม กำกับ และนิเทศงานภายในหอผู้ป่วย

หอผู้ป่วย หมายถึง สถานที่รับผู้ป่วยไว้นอนพักรักษาตลอด 24 ชั่วโมง โดยแบ่งประเภทผู้ป่วยเป็นสาขา อายุรกรรม กุมารเวชกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม หู ตา คอ จมูก

การพัฒนากาการนิเทศทางการแพทย์พยาบาล หมายถึง การปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เพิ่มคุณภาพการนิเทศทางการแพทย์พยาบาล ด้านความรู้ ด้านการปฏิบัติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับประสบการณ์ที่ดีในการนิเทศทางการแพทย์พยาบาล และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง
2. การบริการพยาบาลได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพมากขึ้น
3. เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยในด้านอื่น ๆ ของการนิเทศทางการแพทย์พยาบาล และ การพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป