

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก ๆ คือ การพัฒนาคุณภาพ การประเมิน และการรับรอง โดยมีกรอบมาตรฐานซึ่งเน้นกระบวนการและยึดถือผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (อนุวัฒน์ สุขชุติกุล และจิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2543: 65) ซึ่งการพัฒนาคุณภาพในข้อกำหนดที่ 8 กล่าวว่า มีระบบงาน/กระบวนการที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และในข้อกำหนดที่ 9.3 กล่าวว่า มีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพและความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ มีกระบวนการที่จะนำความรู้มากำหนดแนวทางในการดูแลรักษาผู้ป่วย ต้องเริ่มด้วยการมีแนวทางปฏิบัติหรือสร้างมาตรฐานวิชาชีพในหน่วยงาน ใช้เป็นเครื่องมือในกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อเป็นสิ่งที่บอกแนวทางในการปฏิบัติการพยาบาล สามารถใช้ในการประเมินคุณภาพของโรงพยาบาล ช่วยให้พยาบาลประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง ทำให้การปฏิบัติงานมีระบบ ระเบียบ สามารถมองเห็นข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคคลและส่วนรวม ซึ่งนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อการรับรองคุณภาพ

มาตรฐานการพยาบาลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพการบริการ เพราะถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นและเป็นเครื่องมือสำคัญของการประกันคุณภาพของการบริการพยาบาล จินตนา ยูนิพันธุ์ (2529: 33-34) กล่าวว่า มาตรฐานการพยาบาลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อวิชาชีพ ต่อพยาบาลเอง ต่อสถาบันการบริการพยาบาล และต่อผู้รับบริการ กล่าวคือ ทำให้สังคมยอมรับบริการ มีความเชื่อมั่นต่อบริการที่ได้รับ ช่วยให้วิชาชีพมีคุณค่าต่อสังคมมากขึ้น ช่วยให้การปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีระบบ นอกจากนี้มาตรฐานการพยาบาลเป็นแนวทางในการจัดการทางด้านบริหาร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การวางแผนด้านบุคลากร ทรัพยากร รวมทั้งการพัฒนางานบริการ สำหรับพยาบาลสามารถประเมินผลงานได้ด้วยตนเอง มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน (Carter, 1976: 3)

มาตรฐานการพยาบาลมี 3 ลักษณะ (Stevens, 1976: 113) คือ มาตรฐานการพยาบาลเชิงโครงสร้าง (Structure standards) มาตรฐานการพยาบาลเชิงกระบวนการ (Process standards) และมาตรฐานการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ (Outcome standards) กล่าวคือ มาตรฐานการพยาบาลเชิงโครงสร้างเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางการบริหารของหน่วยงาน ได้แก่ ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น การจัดองค์การ บุคลากร การมอบหมายงาน การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน การจัดการด้านพัสดุ การจัดการด้านอาคารสถานที่ และการจัดการด้านงบประมาณของหน่วยงาน และในการสร้างมาตรฐานการพยาบาลเชิงโครงสร้างนี้จะชี้ให้เห็นแนวทางของการบริหารงานและสามารถนำไปปฏิบัติ โดยนำแผนงานที่กำหนดได้มาดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งจะคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน คือ บรรลุวัตถุประสงค์อย่างประหยัดในการใช้เวลา แรงงาน งบประมาณ และทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบในการสร้างมาตรฐานการพยาบาลเชิงโครงสร้างนี้จะเป็นผู้อยู่ในระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้บริหารทางการแพทย์

โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ เป็นโรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ปัจจุบันได้การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2543 (ข่าวสารการแพทย์, 2543: 4) ฝ่ายการพยาบาลมีมาตรฐานเชิงโครงสร้างสำหรับเป็นแนวทางการบริหารของกลุ่มงานการพยาบาล แต่ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการในภาพรวมจำเป็นต้องพิจารณาคุณภาพบริการในแต่ละหน่วยงานย่อย ดังนั้นการดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระดับหน่วยงานจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจเป็นอย่างมาก และหน่วยไตเทียมควรมีมาตรฐานการพยาบาลเชิงโครงสร้างภายในหน่วยงานไว้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานของหน่วยไตเทียมโดยเฉพาะ หน่วยไตเทียมของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ได้เปิดรับบริการการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมให้กับผู้ป่วยไตวายทั้งเฉียบพลันและเรื้อรังประมาณ 6 ปี พบว่า ในแต่ละปีมีผู้ป่วยมารับการฟอกเลือด และจำนวนครั้งของการฟอกเลือดก็เพิ่มขึ้น จากสถิติในปี 2537-2542 มีจำนวนผู้ป่วยที่มารับการฟอกเลือดเพิ่มขึ้นเป็น 3 เท่า ข้อมูลจากสถิติของหน่วยไตเทียมโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพราะยังมีผู้ป่วยไตวายที่รอรับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมประมาณ 20 คน และภายในเดือนธันวาคม 2543 จะมีเครื่องไตเทียมเพิ่มอีก 2 เครื่อง สามารถรองรับผู้ป่วยเพิ่มร้อยละ 40 จากการพัฒนาการงานจะก่อให้เกิดความจำเป็นในการสร้างมาตรฐานเชิงโครงสร้างขึ้น กล่าวคือ มาตรฐานในการจัดอัตรากำลังคนเพื่อปฏิบัติงาน โดยที่ระบบการจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้กับหน่วยงานกำหนดว่า จะต้องจัดให้ตามเหตุผลและความจำเป็นของหน่วยงาน มีระบบระเบียบโดยคำนึงจำนวน

และประเภทของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการตามชนิดของผู้ป่วยอย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำได้แก่
ไขปัญหาตรงนี้ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า มาตรฐานการพยาบาลเชิงโครงสร้างเป็นส่วนหนึ่ง
ของข้อกำหนดของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและการขยายภาระงานเพิ่มขึ้น
นอกจากนั้นโรงพยาบาลเชิงรายประชาชนเคราะห์ยังไม่มีมาตรฐานการพยาบาลเชิงโครงสร้างของ
หน่วยไตเทียม ด้วยเหตุดังกล่าวนี้คิดในฐานะที่ทำงานในหน่วยไตเทียมของโรงพยาบาลเชิงราย
ประชาชนเคราะห์ จึงมีความสนใจที่จะสร้างมาตรฐานการพยาบาลเชิงโครงสร้างของหน่วยไตเทียม
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพภายในหน่วยไตเทียม

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างมาตรฐานการพยาบาลเชิงโครงสร้างของหน่วยไตเทียม โรงพยาบาลเชิงราย
ประชาชนเคราะห์ ที่ประกอบด้วย ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ การจัด
องค์การ บุคลากร การมอบหมายงาน การติดต่อสื่อสารและประสานงาน การจัดการด้านพัสดุ
อาคารสถานที่ และงบประมาณ

ขอบเขตของการดำเนินงาน

การจัดทำโครงการนี้ เป็นการสร้างมาตรฐานการพยาบาลเชิงโครงสร้างของหน่วย
ไตเทียม โรงพยาบาลเชิงรายประชาชนเคราะห์เท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางในการบริหารงานในหน่วยไตเทียมให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพื่อการพัฒนา
พัฒนาคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพเพื่อการพัฒนาและรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation)

คำจำกัดความ

มาตรฐานการพยาบาลเชิงโครงสร้างหน่วยไตเทียม หมายถึง ข้อความที่เกี่ยวข้องกับทิศทาง และข้อกำหนดสำหรับ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยไตเทียม มาตรฐานการพยาบาลเชิงโครงสร้างของหน่วยไตเทียมประกอบด้วยข้อความตามหัวข้อต่อไปนี้

ปรัชญา เป็นหลักการและความเชื่อที่ทุกคนในหน่วยไตเทียมทุกคนยอมรับว่าจะใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความราบรื่นในการทำงานร่วมกัน

วิสัยทัศน์ เป็นภาพอนาคตของหน่วยไตเทียมที่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยไตเทียมต้องการให้เกิดขึ้น

พันธกิจ เป็นสิ่งที่ระบุอย่างกว้าง ๆ ถึงวัตถุประสงค์ หน้าที่รับผิดชอบซึ่งมุ่งมั่นที่จะทำ

นโยบาย เป็นแนวทางปฏิบัติที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยไตเทียม

เป้าหมาย เป็นสิ่งที่กล่าวอย่างกว้าง ๆ ถึงผลลัพธ์ของการบริการ

วัตถุประสงค์ เป็นสิ่งที่แสดงถึงจุดหมายหรือสภาพการณ์ในอนาคตที่หน่วยไตเทียมมุ่งหวังเอาไว้และพยายามที่จะให้บรรลุสิ่งที่มุ่งหวังไว้ ลักษณะข้อความของวัตถุประสงค์ต้องถูกต้อง ชัดแจ้ง ไม่คลุมเครือและสับสน

การจัดองค์การ เป็นแผนภูมิโครงสร้างสายการบังคับบัญชา รวมทั้งข้อความกำหนดคุณสมบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยไตเทียม

บุคลากร เป็นข้อกำหนดในการจัดผู้รับผิดชอบในแต่ละรอบและข้อกำหนดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในหน่วยไตเทียม

การมอบหมายงาน เป็นข้อกำหนดในการจัดแบ่งหน้าที่รับผิดชอบให้กับบุคลากรในหน่วยไตเทียม

การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน เป็นแบบแผนการติดต่อสื่อสารและการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยไตเทียม

การจัดการด้านพัสดุ เป็นข้อกำหนดด้านการบริหารพัสดุ ประกอบด้วย การจัดหา การใช้ การบำรุงรักษา และการตรวจสอบ

การจัดการด้านอาคารสถานที่ เป็นกระบวนการในการบริหารด้านจัดการสถานที่ในการให้บริการผู้ป่วยในหน่วยไตเทียม มีความเหมาะสมสำหรับการให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย

การจัดการด้านงบประมาณ เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดทำแผนงบประมาณ ติดตามผล รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบ