

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบันทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ การคมนาคมและการศึกษาได้ส่งผลกระทบต่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อระบบบริการสุขภาพไทยในด้านสถานะทางสุขภาพและลักษณะโรค จากการศึกษาที่มีสัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ผู้สูงอายุเป็นโรคเรื้อรังที่ต้องการการดูแลรักษาต่อเนื่องที่บ้านเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพสูงขึ้น จากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์สุขภาพและเทคโนโลยี ซึ่งเห็นได้จากรายงานการศึกษาของธนาคารโลกในปี 2536 ที่พบว่า รายจ่ายเพื่อสุขภาพสำหรับคนไทยเทียบเท่ากับร้อยละ 5 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) อีกทั้งวิกฤตเศรษฐกิจที่ประชาชนชาวไทยต้องเผชิญตั้งแต่กลางปี 2540 เป็นผลให้ค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพเกินกว่าที่จะแบกรับได้ โดยพบว่า ประชาชนส่วนหนึ่งซึ่งเคยเลือกใช้บริการจากภาคเอกชนต้องหันมาใช้บริการจากโรงพยาบาลของรัฐแทน ซึ่งเป็นผลให้เกิดความแออัดในสถานบริการสุขภาพของรัฐ และกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการในภาพรวม (ทัศนาศ, 2543) ซึ่งสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นแรงผลักดันที่สำคัญในการปรับปรุงบริการสุขภาพให้มีคุณภาพสูงสุดภายใต้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ประเด็นนี้ก่อให้เกิดการเคลื่อนไหวในวงการสาธารณสุขของทุกประเทศทั่วโลก สำหรับประเทศไทยเองก็เช่นเดียวกัน คือมีแนวโน้มที่จะจำหน่ายผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาลให้เร็วที่สุดทันทีที่อาการเจ็บป่วยดีขึ้น โดยมุ่งเน้นให้มีการสอนการดูแลสุขภาพตนเองที่บ้าน (กฤษดา ธีรพร และเรวดี, 2539) การวางแผนจำหน่ายที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดคุณภาพของการดูแลได้อย่างต่อเนื่อง

การวางแผนจำหน่ายเป็นการให้บริการที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคน (Jackson, 1994) อย่างต่อเนื่องตลอดการพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ระหว่างโรงพยาบาลและชุมชนผ่านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Lundh & Williams, 1997) เพื่อทำความเข้าใจและส่งต่อแผนการดูแลผู้ป่วย (ทัศนาศ, 2543) โดยใช้กระบวนการวางแผนจำหน่ายตั้งแต่การประเมินความต้องการจนถึงการติดตามผล ซึ่งต้องการความร่วมมือของผู้รับบริการและครอบครัวในการดำเนินงานของการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ซึ่ง

เป็นบทบาทหน้าที่ของทีมนักสุขภาพที่จะต้องพัฒนาการดำเนินงานวางแผนจำหน่ายผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการก่อนการจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล (เกษิณี นันทา และสงวนสิน, 2546) โดยการวางแผนจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่องซึ่งกล่าวอยู่ในมาตรฐานโรงพยาบาลบทที่ 20 ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2543) มีความมุ่งหมายที่จะให้ผู้ป่วย/ครอบครัวมีความพร้อมที่จะดูแลตนเองและสามารถจัดการกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อกลับไปอยู่บ้าน ให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องโดยหน่วยบริการที่เหมาะสม และมีการสื่อสารที่ดีระหว่างให้บริการเพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้ป่วยจะฟื้นฟูสภาพปกติโดยไม่มีภาวะแทรกซ้อน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่สะท้อนให้เห็นการดูแลผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นองค์รวม เป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพและมาตรฐานของวิชาชีพการพยาบาลได้ (ธัญญลักษณ์, 2541) และการวางแผนจำหน่ายเพิ่งได้รับความสนใจหลังจากที่มีการรณรงค์มาตรฐานบริการของโรงพยาบาลตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา ประกอบกับประชาชนให้ความสนใจกับคุณภาพของการบริการมากในปัจจุบัน เพราะเป็นสิทธิของผู้รับบริการที่พึงได้รับจากสถานบริการสุขภาพ(เวรดี, 2541) และหลักสำคัญของการทำงานที่มีคุณภาพของโรงพยาบาลคือ การเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง การทำงานเป็นทีม และการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการนั้นเป็นจุดมุ่งหมายหลักของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (อนุวัฒน์ และคณะ, 2542)

แนวคิดการจัดการด้านคุณภาพของแคทซ์และกรีน (Katz & Green, 1992) ที่มีการจัดการด้านคุณภาพใน 4 ด้านอันประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง ด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการประเมินผล อีกทั้งมีการตรวจตราและประเมินผลอย่างครอบคลุมทั้งผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการ ทำให้เห็นการจัดการคุณภาพอย่างเชื่อมโยงเหมาะที่จะนำมาใช้ในการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่าย โดยตัวชี้วัดคุณภาพการวางแผนจำหน่ายจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการของการดูแล ซึ่งวัดในด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของการเตรียมจำหน่ายจากโรงพยาบาลไปสู่บ้าน และความร่วมมือของสหสาขาวิชาชีพเป็นสิ่งสำคัญในการสนับสนุนเป้าหมายของการวางแผนจำหน่ายให้ไปในทิศทางเดียวกัน (วันเพ็ญ, 2546) ซึ่งผู้บริหารทางการแพทย์หรือหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการวางแผนจำหน่าย มีการให้การสนับสนุนด้านทรัพยากร เอกสาร คู่มือ มีรูปแบบในการดำเนินงานด้านการวางแผนจำหน่ายที่ชัดเจน และติดตามนิเทศอย่างต่อเนื่อง (อุษา, 2543) เพื่อให้การวางแผนจำหน่ายมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนสามารถวัด และติดตามผลได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายจะมีขั้นตอนการจัดการคุณภาพด้านโครงสร้างประกอบด้วย ระบบบริการพยาบาล ผู้ปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การจัดการ

คุณภาพด้านผลลัพธ์ ในด้านผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และระบบงาน การจัดการคุณภาพด้านกระบวนการเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน แผนการปฏิบัติทางคลินิก แผนการพัฒนาบุคลากร แผนการปฏิบัติการด้านบริหาร ตลอดจนเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และการจัดการคุณภาพด้านการประเมินผลที่มีทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการประเมินคุณภาพของงานเพื่อให้บริการด้านการวางแผนจำหน่ายที่มีคุณภาพ ทำให้เห็นแนวโน้มและโอกาสในการพัฒนา อีกทั้งป้องกันปัญหาที่อาจเกิดแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การวางแผนจำหน่ายที่เป็นระบบในประเทศไทยยังมีน้อย (วันเพ็ญ จงจิต วันดี และศรีนยา, 2545) ตลอดจนมีรูปแบบและระบบการวางแผนจำหน่ายที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ยังพบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการวางแผนจำหน่าย ตั้งแต่ขาดรูปแบบและนโยบายที่ชัดเจน ขาดคู่มือ/แบบบันทึกที่ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนจำหน่าย ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีภาระงานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการวางแผนจำหน่าย ขาดความร่วมมือจากทีมสหสาขาวิชาชีพ ขาดระบบการจัดการที่ชัดเจนในระดับนโยบายที่จะทำให้เกิดระบบการทำงานเป็นที่มออย่างแท้จริง อีกทั้งยังขาดระบบและกลไกในการปฏิบัติงานด้านการวางแผนจำหน่ายซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนขาดการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและครอบครัว และขาดการติดตามประเมินผลเพื่อให้การวางแผนจำหน่ายดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สุภาณี, 2537; ซอลดา และทัศนีย์, 2543 ; วันเพ็ญ, 2546; Beare & Myers, 1994) นอกจากนี้มีบางหน่วยงานไม่สามารถนำแนวคิดการวางแผนจำหน่ายไปปฏิบัติได้ทั้ง ๆ ที่การวางแผนจำหน่ายเป็นหนึ่งองค์ประกอบของมาตรฐานที่ทุกโรงพยาบาลต้องได้รับการตรวจสอบและรับรองคุณภาพ

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจถึงระบบการจัดการที่จะทำให้ในหอผู้ป่วยมีการวางแผนจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพคุ้มกับค่าใช้จ่ายและเกิดคุณภาพสูงสุด ซึ่งการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายจะเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนารวางแผนจำหน่ายที่เป็นระบบและมีคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาไปปรับปรุงและพัฒนารจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายให้มีประสิทธิภาพอันจะเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างสูงสุดต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และโรงพยาบาลศูนย์ในภาคใต้

## คำถามการวิจัย

### คำถามหลัก

หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายอยู่ในระดับใด

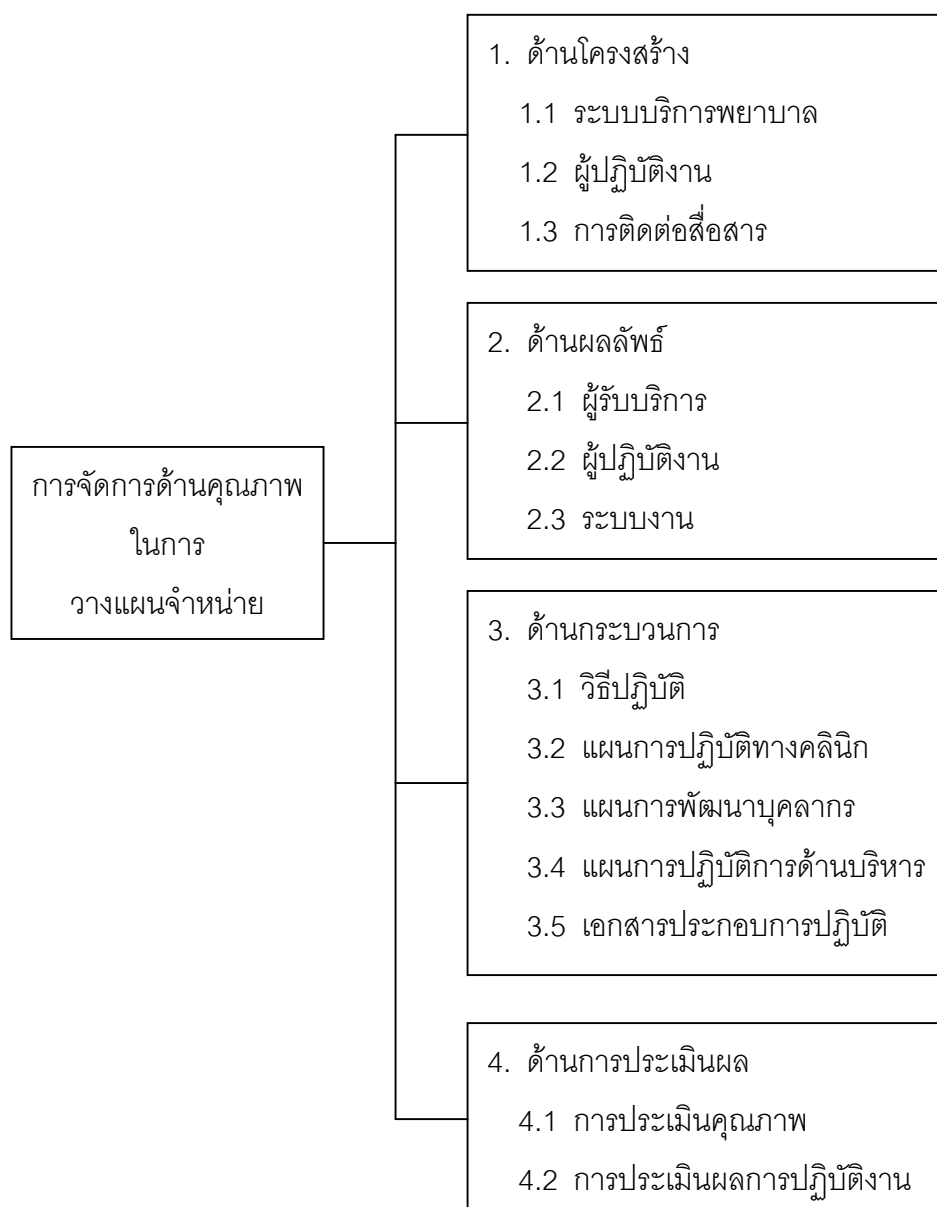
### คำถามย่อย

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการจัดการคุณภาพด้านโครงสร้างในการวางแผนจำหน่ายอยู่ในระดับใด
2. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการจัดการคุณภาพด้านผลลัพธ์ในการวางแผนจำหน่ายอยู่ในระดับใด
3. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการในการวางแผนจำหน่ายอยู่ในระดับใด
4. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการจัดการคุณภาพด้านการประเมินผลในการวางแผนจำหน่ายอยู่ในระดับใด
5. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีปัญหาและอุปสรรคในการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วยอย่างไร

## กรอบแนวคิด

ในการศึกษาการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดการจัดการด้านคุณภาพของแคทซ์และกรีน (Katz & Green, 1992) ซึ่งได้แบ่งการจัดการด้านคุณภาพไว้ 4 ด้าน คือ 1) การจัดการคุณภาพด้านโครงสร้าง (structure) โดยมาตรฐานเชิงโครงสร้างประกอบด้วย ระบบบริการพยาบาล ผู้ปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสาร 2) การจัดการคุณภาพด้านผลลัพธ์ (outcome) ซึ่งมาตรฐานเชิงผลลัพธ์จะเกี่ยวข้องกับมาตรฐานเชิงกระบวนการ ทั้งทางด้านผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และระบบงาน 3) การจัดการคุณภาพด้านกระบวนการ

(process) ซึ่งมาตรฐานเชิงกระบวนการจะประกอบด้วยวิธีปฏิบัติ แผนการปฏิบัติทางคลินิก แผนการพัฒนานุเคราะห์ แผนการปฏิบัติการด้านบริหาร และเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน 4) การจัดการคุณภาพด้านการประเมินผล (evaluation) ซึ่งประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่าย

## นิยามศัพท์

การจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่าย หมายถึงการปฏิบัติของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อให้เกิดการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายใน 4 ด้านคือ การจัดการคุณภาพด้านโครงสร้าง ซึ่งประกอบด้วยระบบบริการพยาบาล ผู้ปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสาร การจัดการคุณภาพด้านผลลัพธ์ ที่ครอบคลุมผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และระบบงาน การจัดการคุณภาพด้านกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยวิธีปฏิบัติ แผนการปฏิบัติทางคลินิก แผนการพัฒนาบุคลากร แผนการปฏิบัติการด้านบริหาร และเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และการจัดการคุณภาพด้านการประเมินผลที่ประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประเมินได้จากแบบสอบถามการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดของแคทซ์และกรีน (Katz & Green, 1992) โดยวัดเป็นความถี่ของการปฏิบัติ

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายของหัวหน้าหอผู้ป่วย ยกเว้น หอผู้ป่วยนอก ห้องฉุกเฉิน ห้องคลอด ห้องผ่าตัด และหออภิบาลผู้ป่วย เนื่องจากหอผู้ป่วยดังกล่าวมีระบบการทำงานที่แตกต่างจากหอผู้ป่วยในจำนวน 86 คน ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และโรงพยาบาลศูนย์ในภาคใต้ ระหว่างเดือนสิงหาคม - ตุลาคม 2547

## ความสำคัญของการวิจัย

1. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการวางแผนจำหน่ายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดทิศทางการทำวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาและการประเมินระบบการวางแผนจำหน่ายต่อไป