

ชื่อวิทยานิพนธ์	องค์ประกอบการดำเนินงานที่ได้รับการรับรองเป็นโรงพยาบาลคุณภาพ ในโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์
ผู้เขียน	นางสาวยุวดี ทองหนู้ย
สาขาวิชา	การวิจัยและพัฒนาระบบสาธารณสุข
ปีการศึกษา	2544

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบการดำเนินงานที่ได้รับการรับรองเป็นโรงพยาบาลคุณภาพในโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทุกระดับในโรงพยาบาล จำนวน 540 คน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ เลือกแบบมีมติ จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก ตรวจสอบคุณภาพความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 7 ท่าน หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟาได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ.98 และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยใช้วิธีสกัดองค์ประกอบวิธี Principal Components Analysis (PCA) หมุนแกนแบบอโรทอนอด ด้วยวิธีวาริแมกซ์

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ องค์ประกอบการดำเนินงานที่ได้รับการรับรองเป็นโรงพยาบาลคุณภาพในโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ มี 9 องค์ประกอบหลัก โดยมีองค์ประกอบย่อยรวม 105 ตัวชี้วัด และมีองค์ประกอบเฉพาะที่ไม่เข้าร่วมกับองค์ประกอบหลัก 2 ตัวชี้วัด (มีการจัดตั้งองค์กรพยาบาล และ มีการจัดทำวิธีปฏิบัติงานในองค์กรพยาบาล) โดยมีค่าองค์ประกอบร่วมทางสถิติ (communality : h^2) ในระดับสูงอยู่ระหว่าง .563 - .898 ในแต่ละองค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านการดูแลผู้ป่วยด้วยจริยธรรมและค่านึงสิทธิผู้ป่วย มีองค์ประกอบย่อยจำนวน 31 ตัว จัดเป็นกลุ่มเรื่องได้ดังนี้คือ กระบวนการให้บริการและดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ การบันทึกข้อมูลผู้ป่วยอย่างถูกต้องครอบคลุม ระเบียบปฏิบัติในการจำหน่าย การรับ-ส่ง ผู้ป่วยตามหลักจริยธรรม การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการ การทำงานเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพ การจัดระบบการเงินหรือแรงแห่งนี้ การบริจาคหรือปลูกถ่ายอวัยวะ รวมทั้งมีความตระหนักและเคารพในสิทธิผู้ป่วยของบุคลากร 2) องค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นในองค์กร มีองค์ประกอบย่อยจำนวน 14 ตัว ได้แก่เรื่อง การสร้างวิสัยทัศน์ พันธกิจอุดมการณ์ร่วมของโรงพยาบาลโดยมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกระดับ การมีทีมพัฒนาคุณภาพ การจัดอบรมการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร รวมถึงมีการติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการพัฒนาคุณภาพระดับหน่วยงานและโรงพยาบาล 3) องค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคคลและระบบ

สารสนเทศ มีองค์ประกอบย่อยจำนวน 15 ตัว ได้แก่เรื่อง การประเมินและตอบสนองความต้องการของบุคลากร การออกแบบระบบสารสนเทศในเรื่องการจัดการศึกษา วิจัย การเงินการคลัง การดูแลและประเมินผลการดูแลผู้ป่วย การพัฒนาระบบสื่อสารในโรงพยาบาล การนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาโรงพยาบาล การมีระบบดัชนีของเวชระเบียนที่สมบูรณ์ รวมทั้งการรักษาความลับของข้อมูล

4) องค์ประกอบด้านกระบวนการคุณภาพ มีองค์ประกอบย่อยจำนวน 11 ตัว ได้แก่เรื่อง กิจกรรมติดตามความพร้อมของหน่วยงานโดยการทำงานเป็นทีม และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กำหนดและประเมินตัวเครื่องชี้วัดที่สำคัญในระดับหน่วยงานและโรงพยาบาล ทีมบริหารความเสี่ยงในหน่วยงานและโรงพยาบาล มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กร และการมีแนวทางปฏิบัติในการดูแลรักษาผู้ป่วย

5) องค์ประกอบด้านการบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย มีองค์ประกอบย่อยจำนวน 13 ตัว ได้แก่เรื่อง โครงสร้างทางกายภาพที่ปลอดภัย การค้นหาประเมิน รวมทั้งการกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมความเสี่ยงในโรงพยาบาล ระบบสนับสนุนฉุกเฉิน และการจัดระบบอาชีวอนามัยให้เจ้าหน้าที่

6) องค์ประกอบด้านกิจกรรมของทีมสหสาขาวิชาชีพและการมีส่วนร่วมของแพทย์ มีองค์ประกอบย่อยจำนวน 10 ตัว ได้แก่เรื่อง การประสานงานของแพทย์ร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพในด้านการปรับปรุงคุณภาพการดูแลผู้ป่วย การทบทวนทรัพยากร การส่งเสริมป้องกันสุขภาพ และการบริหารความเสี่ยง

7) องค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นของผู้นำในการพัฒนาคุณภาพ มีองค์ประกอบย่อยจำนวน 4 ตัว ได้แก่เรื่อง ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับตระหนักถึงประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบริการ

8) องค์ประกอบด้านการบริหารบุคคล มีองค์ประกอบย่อยจำนวน 4 ตัว ได้แก่เรื่อง การจัดทำหนังสือจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร การประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดตั้งองค์กรแพทย์ และ

9) องค์ประกอบด้านมาตรการและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล มีองค์ประกอบย่อยจำนวน 3 ตัว ได้แก่เรื่อง มีนโยบายและมาตรการป้องกันและการควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล การพัฒนาและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและการควบคุมโรคติดเชื้อในโรงพยาบาล แต่จากแนวทางการปฏิบัติจริงมี 107 ตัวชี้วัด องค์ประกอบเฉพาะที่ไม่เข้าร่วมกับองค์ประกอบหลัก 2 ตัวชี้วัด คือ มีการจัดตั้งองค์กรพยาบาล และ มีการจัดทำวิธีปฏิบัติงานในองค์กรพยาบาล เนื่องจากมีเพียง 2 ตัวชี้วัด ทำให้ไม่สามารถจัดเป็นองค์ประกอบหลัก ตามแนวคิดของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

Thesis Title The Components of Work Performance in Attaining Certification as a
Quality Hospital of Chiang Rai Prachanukroh Hospital
Author Miss Yuwadee Thongnunui
Major Program Health System Research and Development
Academic Year 2001

Abstract

The objective of this research was to analyze the components of work performance in attaining certification as a quality hospital of Chiang Rai Prachanukroh Hospital. The subjects of the study were 540 staff of all levels. For quantitative data, the subjects were selected using stratified random sampling method. For qualitative data, 12 subjects were selected using dimensional sampling method. The instruments were questionnaires and in-dept interview which had been evaluated by seven experts. The reliability of the instruments were tested using Cronbach's alpha coefficient and the value obtained was .98. The data were analyzed by using Factor analysis by Principle Components Analysis (PCA) with orthogonal rotation using Varimax method.

The results revealed that the work performance that was certified consisted of 9 main components, 105 sub-components and 2 specific components : establishment of a nursing organization and its procedure. The main components were with high levels of communality: h^2 ranging from .563 to .898 as follows : 1) Taking care of patients with ethics and awareness of patients' rights. This component consisted of 31 sub-components. The sub-components were grouped into topics: the process of providing services and care with professional standards; correct and complete records of data about patients; regulations of discharging and transferring patients according to ethics; data exchange between the patients and service-providers; multi-professional teamwork; systems of billing and debt-collecting; organ donation or transplantation; and realization and respect for patients' rights. 2) Commitment to organization. This component consisted of 14 sub-components: the vision, mission and commitment with participation of personnel of all levels; establishment of quality development team; quality assurance training for the entire organization; monitoring and evaluating quality assurance development of each department and of the hospital as a whole. 3) Personnel development and medical information

data. This component consisted of 15 sub-components : evaluation and responses to needs of personnel; designing information systems of studies, research and finance; caring and evaluating care for patients; communications system in the hospital; utilizing data in developing the hospital; a complete system of patient records and keeping them confidential. 4) The quality process consisted of 11 sub-components : teamwork to continually monitor and develop activities for readiness of all departments in attaining certification; designating and evaluating important indicators for departmental level and for the entire hospital; teamwork for risk management for departmental and hospital levels; Continuous Quality Improvement for the entire organization; and guidelines in caring for patients. 5) Environmental and safety management. This component consisted of 13 sub-components : safe physical structure; detecting, assessing, and designating preventive measures and controlling risks in the hospital; emergency supportive system; and providing bio-health system for personnel. 6) Multi-profession activities and physician participation. This component consisted of 10 sub-components : coordination of physicians with the multi-profession team in improving quality of care provided for patients; resource reviews; preventive health promotion; and risk management. 7) Commitments of the leader in quality development. This component consisted of four sub-components including administrators' encouragement for all levels of personnel to realize advantages of service quality development. 8) Personnel management. This component consisted of 4 sub-components : making employment contracts in writing; evaluating work performance; and establishing a physicians organization. 9) Measures and control of infection in the hospital. This component consisted of 3 sub-components : policy and preventive and controlling measures for infection in the hospital; developing and training related personnel so that they had knowledge in preventing and controlling infection in the hospital. In practice, there were 107 indicators. There were also 2 specific components : establishment of a nursing organization and its work procedure. However, these 2 indicators were not sufficient to be main component, according to the concept of component analysis.