

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์พยาบาลโรงพยาบาลประสาท เชียงใหม่ ตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์พยาบาลประสาท เชียงใหม่

วิธีการศึกษา เป็นการศึกษาจากสถิติตัวชี้วัดของโรงพยาบาล (อัตราความผิดพลาด การบริหารยา อัตราการติดเชื้อในโรงพยาบาล ระยะเวลาการรอคอย อัตราการกลับมาอนโรงพยาบาลซ้ำ สถิติการส่งเสริมสุขภาพ) ย้อนหลัง 3 ปี ภาคสนามใช้แบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์พยาบาลโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ จำนวน 109 คน และสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรพยาบาลและงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 8 คน

ผลการศึกษา

1. จากสถิติการเก็บตัวชี้วัดของโรงพยาบาลพบว่า อัตราความผิดพลาดในการบริหารยาสูงกว่าเกณฑ์ปกติและยังมีการไม่รายงานอยู่ แต่ความผิดพลาดเป็นระดับที่ยังไม่ถึงตัวผู้ป่วย (ความผิดพลาดเกิดที่ขั้นตอนการเตรียม การจัด แต่มีการตรวจพบก่อนแจกผู้ป่วย) การควบคุมและป้องกันการติดเชื้อภายในโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ ยังมีอัตราการกลับมาอนโรงพยาบาลซ้ำอยู่ แต่มีแนวโน้มลดลง ส่วนโครงการที่เสริมสร้างพฤติกรรม และแก้ไขปัญหาสุขภาพที่สำคัญของประชาชน และจำนวนผู้ป่วยที่ได้รับความรู้ในการดูแลสุขภาพเป็นไปตามเป้าหมาย

2. จากแบบสอบถาม ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์พยาบาลโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ต่อคุณภาพการให้บริการ ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีระดับความคิดเห็นดังนี้ ด้านจำนวนปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของการประชุมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย การบริการในด้านคลินิก ความผิดพลาดในการบริหารยา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง การควบคุมป้องกันการติดเชื้อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3. จากแบบสัมภาษณ์ ผู้บริหารองค์กรและผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 8 คน พบว่าปัญหาอุปสรรคในการให้บริการทางการแพทย์ สามารถจัดกลุ่มได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการจัดการ ไม่มีระบบการจัดการกรณีเหตุติดตามผลการปฏิบัติงาน ด้านการสื่อสาร การสื่อสารยังไม่เป็นไปในทางเดียวกันทำให้การประสานงานในทีมสหวิชาชีพไม่ได้ตามเป้าหมาย ด้านแรงจูงใจ ยังขาดแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการพัฒนาระบบบุคลากร การจัดสรรบุคลากรไม่เหมาะสม ขาดอัตรากำลังในการทำงานและเจ้าหน้าที่ยังขาดความเป็นเฉพาะทางในบางหน่วยงาน

สรุปผลและข้อเสนอแนะ ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์พยาบาลโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ อยู่ในเกณฑ์ดีแต่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการมีคุณภาพดียิ่งขึ้น

The objectives of this study were:

1. To assess the service quality of nursing care officers in accordance with hospital accreditation standard, and
2. To identify problems and obstacles of the service of nursing care officers at Chiang Mai Neurological Hospital.

#### Methodology

This study analyzed performance indicator statistics of the hospital (drug administration error, hospital infectious control, waiting time, rate of re-admission, health promotion statistics) over the past 3 years. In the field work, questionnaires were used randomly with 109 nursing service officers from Chiang Mai Neurological Hospital while 8 nursing executives and related personnel were interviewed.

#### Results of the study

1. From performance indicator statistics of the Chiang Mai Neurological Hospital it was found that drug administration error was still higher than normal but little was reported. Despite such error, patients were not affected (mistakes occurred during preparation but were identified before distributing to patients). Control and prevention of infection in the hospital was lower than normal. In addition the rate of hospital's re-admission tended to decrease. Meanwhile, public health promotion projects and medical treatments of major health threats were accomplished. Similarly the number of patients participating health care education met the goal.

2. From questionnaires, the opinions of nursing care officers of Chiang Mai Neurological Hospital towards their service quality for hospital development and accreditation were as follows: the amount of assignments moderately affected health service quality. The average number of the meetings on hospital development and accreditation had little effect on health service quality. Clinical services and drug administration error moderately affected health service quality while hospital infectious control had high impact on health service quality.

3. From the interview of 8 nursing executives and related personnel indicated that obstacles of the nursing care service can be divided into 4 categories. Administration; there was no instruction on how to inspect of job achievements. Communication; miscommunication caused cooperation among members in multidisciplinary team unsuccessful. Motivation; nursing service officers had no motivation. Human resources development; human resource management was inappropriate and there was still insufficient number of workers. In addition existing crews in some departments were not adequately skilled.

#### Conclusions and suggestions

The study of service quality of nursing service officers at the Chiang Mai Neurological Hospital is in an acceptably good level. Nevertheless the relentless improvement will bring a better quality of the services.