

อุไรรัตน์ อยู่เป็นสุข : กระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพ (NURSING SERVICE QUALITY IMPROVEMENT PROCESS:
A CASE STUDY OF HEALTH PROMOTING HOSPITAL)

อ. ที่ปรึกษา : อ. ร.อ. หญิง ดร. วาสนี วิเศษฤทธิ์, 186 หน้า ISBN 974-14-2993-2

การวิจัยเชิงคุณภาพแบบการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study approach) ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ กรณีศึกษาเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและการรับรองเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) และ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้าหน่วยงานบริการพยาบาล กลุ่มพยาบาลประจำการ ผู้ประสานงาน/เครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานการพยาบาล จำนวน 30 ท่าน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสนทนากลุ่ม การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ได้รับอนุญาต และการถ่ายภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ผลการวิจัย พบว่า สามารถอธิบายกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพแห่งนี้ได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 เริ่มต้นพัฒนาคุณภาพ เป็นระยะที่โรงพยาบาลมีนโยบาย 3 ม คือ ไม่ป่วย ไม่แน่น และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยมีการทำงานร่วมกับเครือข่าย และมีการพัฒนาด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อม ส่วนกลุ่มงานการพยาบาลไม่มีการปรับระบบการบริการพยาบาลให้เป็นงานส่งเสริมสุขภาพเชิงรุกตามนโยบายของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน การดำเนินการส่วนใหญ่กลุ่มงานการพยาบาลดำเนินการตามแนวคิดมาตรฐานการพยาบาลของกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข

ระยะที่ 2 การนำแนวคิดการพัฒนาคุณภาพลงสู่การปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาล ประกอบด้วย 1) การผสมผสานกระบวนการคุณภาพ HA กับมาตรฐานการพยาบาล 2) ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน 3) ปรับโครงสร้างการบริหารงานเพิ่มงานสนับสนุนภารกิจด้านการพยาบาลเน้นการทำงานเชิงรุก 4) การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางเน้นความเป็นองค์กรร่วม

ระยะที่ 3 การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลสู่การเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ประกอบด้วย 1) ปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายโรงพยาบาล 2) การปรับระบบบริการพยาบาลเน้นการพยาบาลแบบองค์รวม การสร้างเสริมศักยภาพผู้ป่วย ชุมชน และ การทำงานร่วมกับเครือข่ายและสหวิชาชีพ 3) การพัฒนาความรู้บุคลากร 4) การมีส่วนร่วมในการผลักดันระบบงานตามแผนนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

กระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลทั้ง 3 ระยะ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ 1) ผู้นำองค์กร 2) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 3) ค่านิยมและวัฒนธรรมของกลุ่มงานการพยาบาล 4) เครือข่ายการทำงานที่เข้มแข็ง 5) การมุ่งมั่นในการทำงานบริการเชิงรุก 6) กลยุทธ์ในการขับเคลื่อนกระบวนการคุณภาพ

ข้อความรู้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถเป็นบทเรียนและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ตลอดจนการปรับบทบาทพยาบาลวิชาชีพในการให้บริการเชิงรุกและส่งเสริมสุขภาพของประชาชน

4677856336: MAJOR: NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: QUALITY / NURSING SERVICE QUALITY / NURSING QUALITY

IMPROVEMENT PROCESS/ HEALTH PROMOTING HOSPITAL

URAIKAT YOUNSUK: NURSING SERVICE QUALITY IMPROVEMENT PROCESS:

A CASE STUDY OF HEALTH PROMOTING HOSPITAL.

THESIS ADVISOR: WASINEE WISESRITH, Ph.D. 186 pp. ISBN: 974-14-2993-2

This qualitative study aimed at describing the nursing service quality improvement process in the health promoting hospital. A case study method was conducted by studying in the first community hospital which has been accredited by the Institute of Hospital Quality Improvement & Accreditation and was certified from the Department of Health, Ministry of Public health. The participants were 30 key informants included hospital director, director of nursing, head nurses, staff nurses and personnel from other departments involved with nursing department. Data were collected by in-depth interviews, focus group discussion, non-participation observation and review of hospital documents. All data were analyzed by content analysis.

The nursing quality improvement process in this hospital could be explained in 3 phases as follows:

Phase 1: Initiating phase; this phase started from the policy of hospital: “no sickness”, “no crowding” and “similar standard”, however, the nursing service did not follow with the hospital policy. It was conducted by using the concept of the nursing standard from the Nursing Division, Ministry of Public Health.

Phase 2: Implementing phase; by using the concept of quality improvement; this phase included 1) integrating the quality process of HA and the nursing standard 2) using the participative management 3) re-organizing the structure and focusing on promoting nursing service and 4) improving the nursing service by concepts of holistic care and patients focused.

Phase 3: Improving the nursing service quality to the health promoting hospital; this phase include 1) re-organizing nursing organization along with the health promoting hospital policy 2) changing the nursing services by focusing on the holistic nursing, empowering patients and communities, and also collaborating with multidisciplinary teams 3) developing the knowledge of nursing personnel and 4) participating in re-organizing health according to health promoting hospital policy.

The key successes of the nursing quality improvement process included 1) leaders 2) participation of staff 3) core value and nursing organization cultures 4) strong networking 5) commitment to proactive strategic and 6) emphasizing on quality improvement process strategies.

This study indicated that the nursing service quality improvement process could be the lesson learn and the guidance for quality improvement, especially adjusting nursing proactive and health promoting roles.