

การบริการที่มีคุณภาพคือการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หรืออีกนัยหนึ่งคือการบริการที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ซึ่งผู้รับบริการเท่านั้นจะเป็นผู้บอกได้ การศึกษาเชิงพรรณนาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการดูแลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ตามการรับรู้ของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตรในภาพรวม และรายด้าน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยในหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร และรพ.จำหน่ายกลับบ้าน ระหว่างเดือน กันยายน ถึง เดือน ตุลาคม 2545 และที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่ผู้ศึกษากำหนด จำนวน 133 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการดูแลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางตามการรับรู้ของผู้ป่วยของ เกอร์ดีส, เอคเงแมน-ลิวิทาน, คาเลย์และ เคลบานโค ข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ค่าเฉลี่ยของการได้รับการดูแลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ค่าเฉลี่ยของการได้รับการดูแลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างรายด้านอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ 1) ด้านการประสานงาน และการบูรณาการในการดูแล 2) ด้านการยอมรับในคุณค่า ความพอใจและความต้องการของผู้ป่วย 3) ด้านข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารและการให้ความรู้ 3) ด้านความสุขสบายทางด้านร่างกาย 4) ด้านการมีส่วนร่วมของครอบครัวและผู้ใกล้ชิด และ 6) ด้านการส่งต่อและการดูแลต่อเนื่อง สำหรับค่าเฉลี่ยด้านการสนับสนุนด้านจิตใจ การบรรเทาความกลัวและความวิตกกังวล อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ศึกษาเสนอแนะให้ผู้บริหารหากลยุทธ์เพื่อการชำระรักษาการปฏิบัติของบุคลากรที่ทำให้การดูแลผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร ให้อยู่ในระดับดีต่อไป และควรหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาการดูแลด้านจิตใจต่อไป

To provide quality service is to give services that meet the needs of the patient. In another word, it is a patient-centered care that can be perceived by the patient only. This descriptive study aimed to examine the level of patient-centered care perceived by patients in orthopedic wards of Phichit Hospital. The subjects were 133 adult patients who were scheduled to be discharged from two orthopedic wards of Phichit Hospital during September to October 2002. They were selected according to the inclusion criterion identified by the investigator. The data were collected by using a questionnaire developed by the investigator based on patient-centered care framework introduced by Gerteis, Edgman-Levitan, Daley, & Delbanco. Frequency, percentage, mean, and standard deviation were used in the data analysis.

The results of this study showed that:

1. The mean score of the overall patient-centered care perceived by the subjects were at a high level .

2. The mean scores of 6 subscales of patient-centered care perceived by the subjects were at a high level , namely; coordination and integration of care; respect for patients' values, preferences, and expressed needs; information, communication, and education; physical comfort; involvement of family and friends, and transition and continuity . Only one subscale, emotional support and alleviation of fear and anxiety, was at a moderate level .

The investigator suggested the administrators to develop strategies for maintaining the high level of patient-centered care provided by the health personnel in orthopedic wards of Phichit Hospital and improving a psychological care in the future.