



การสุ่มตรวจประเมินคุณภาพบริการตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข ปี ๒๕๕๐ โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

แสงชัย พงศ์พิชัญพิทักษ์*

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณานี้เพื่อศึกษาผลของการสุ่มตรวจประเมินคุณภาพบริการตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๐ ของโรงพยาบาลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ทำการศึกษาแบบย้อนหลังจากข้อมูลการสุ่มตรวจประเมินคุณภาพบริการตามมาตรฐานสาธารณสุข ของโรงพยาบาลสูงเม่น ในวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๐ โดยการสุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ ณ จุดสัมผัสบริการ ๑๐ จุด ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพของสิ่งส่งมอบที่ให้กับผู้รับบริการตามมาตรฐานบริการสาธารณสุขพ.ศ. ๒๕๕๐. สถิติที่ใช้ในการพรรณานี้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ.

จากการศึกษาแสดงว่าผลการประเมินคุณภาพทั้งโรงพยาบาลในประเด็นของการได้รับสิ่งส่งมอบ, ระดับความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้: ผู้รับบริการได้รับสิ่งส่งมอบตามมาตรฐานบริการสาธารณสุขใน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๕, ผู้รับบริการได้รับสิ่งส่งมอบตามมาตรฐานใน ๔ เรื่องและมีระดับความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐, และผู้รับบริการได้รับสิ่งส่งมอบตามมาตรฐานใน ๔ เรื่องและมีระดับความพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๘. ส่วนผลการสุ่มตรวจประเมินในรูปแบบ Award Audit ๑๐ จุดบริการได้แก่ ห้องฉุกเฉิน, แผนกผู้ป่วยนอก, ตึกผู้ป่วยใน, ห้องคลอด, ห้องยา, ทันตกรรม, ห้องผ่าตัด, งานสาธารณสุขชุมชน, ห้องชันสูตร, และห้องรังสี พบว่าการสุ่มตรวจประเมินคุณภาพผ่านการประเมินคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๖.

คำสำคัญ: การประเมินคุณภาพบริการ, มาตรฐานบริการสาธารณสุข

Abstract

Randomized Assessment of the Health-care Quality by Public Health Standard Year 2007

Sangchai Pongpichpisuk*

*Sungmen District Hospital, Prae Province

This descriptive study was aimed at assessing the results from the monitoring process in following the quality standards of the Ministry of Public Health in Sungmen District Hospital. The survey, which was conducted on June 27, 2007 by the Ministry of Public Health Standards Committee, was done by random sampling of people visiting 10 health-care service interfaces: ER, OPD, IPD, LR, Dental Clinic, OR, Laboratory, X-ray, Pharmacy and community medicine. The Ministry of Public Health standard 2007 questionnaire was used in collecting data. Data were statistically analyzed in terms of the quality of services received compared with the service specifications subjects' understanding and satisfaction.

It was found that (1) 85.75 percent of the respondents received services as stated in the service specification (covering four aspects of the Ministry of Public Health standard), and all respondents understood the process of services, with 92.78 percent of them being satisfied with the services, (2) the result of the award audit monitoring among the 10 health-care service interfaces was 91.96 percent.

Key words: health-care quality, health-care standards

*โรงพยาบาลสูงเม่น อ.สูงเม่น จ.แพร่

ภูมิหลังและเหตุผล

รัฐมีหน้าที่ต้องจัดและส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพได้มาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง. กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนดมาตรฐานบริการสาธารณสุขขึ้น เพื่อเป็นสิ่งอ้างอิงในการจัดและส่งเสริมการสาธารณสุข โดยยึดหลักว่าบริการหรือสิ่งส่งมอบที่หน่วยงานผู้ให้บริการสาธารณสุขต้องจัดให้มีและส่งมอบให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการแก่ชุมชนและสังคมส่วนรวมมีอะไรบ้าง, สิ่งส่งมอบนั้นต้องมีคุณภาพดีอย่างไร จึงจะเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย. ทั้งนี้โดยเจตนาเริ่มต้นเพื่อผดุงและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในลักษณะที่สมานฉันท์เกื้อกูลและพึ่งพากันได้.

มาตรฐานบริการสาธารณสุขประกอบด้วยมาตรฐานที่กำหนด, บริการหรือสิ่งส่งมอบ, และลักษณะที่พึงประสงค์ที่เรียกว่ามีคุณภาพ ซึ่งต้องส่งมอบให้แก่ประชาชนผู้รับบริการชุมชนและสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการบริการของสาธารณสุข โดยแจกแจงองค์ประกอบสิ่งส่งมอบเป็น ๑๐ กลุ่ม คือ ผลการตรวจ, ผลการวินิจฉัยเบื้องต้นและ/หรือข้อสันนิษฐาน, ความเห็นและคำแนะนำ, การฝึกทักษะที่สำคัญและจำเป็นให้, การเฝ้าระวังดูแลขณะอยู่ในพื้นที่ ขณะเคลื่อนย้ายและขณะส่งต่อ, บริการยา วัคซีน เวชภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการไป, หัตถการที่กระทำต่อร่างกายผู้รับบริการ, ผลงานอื่นที่ดำเนินการให้ (ซึ่งมิใช่หัตถการ), สิ่งของและสถานที่ที่จัดไว้ให้ผู้รับบริการใช้หรือใช้กับผู้รับบริการ, ผลงานและสิ่งส่งมอบที่มีผลกระทบต่อชุมชนและสังคม^(๑).

กิจกรรมที่หน่วยงานผู้ให้บริการสาธารณสุขจะต้องปฏิบัติ ๔ ประการ. อันดับแรก คือการกำหนดข้อกำหนดบริการ และประกาศหรือสื่อให้ผู้รับบริการทราบก่อนเข้ารับบริการ ณ จุดสัมผัสบริการ ว่าบริการหรือสิ่งส่งมอบที่จะได้รับมีอะไรบ้าง และคุณภาพเป็นเช่นไร. อันดับ ๒ คือการสุ่มตรวจสอบคุณภาพของสิ่งส่งมอบที่ปรากฏอยู่จริง เพื่อดูว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานหรือไม่. อันดับ ๓ คือ หากพบข้อบกพร่องหรือเห็นแนวโน้มว่าจะเกิดข้อบกพร่องได้ ให้ดำเนิน

การแก้ไขหรือปรับปรุงสิ่งที่ไม่เป็นตามข้อกำหนดนั้น. หากไม่พบข้อบกพร่องให้ดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อไป. อันดับ ๔ คือ การสุ่มตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของสิ่งส่งมอบที่ได้รับไปแล้ว เพื่อดูการบรรลุตามมาตรฐานและเพื่อปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง.

เกณฑ์บรรลุตามมาตรฐานบริการสาธารณสุขใช้เกณฑ์ความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ ของกลุ่มผู้รับบริการ ณ จุดสัมผัสบริการที่มีต่อคุณภาพของสิ่งส่งมอบที่ได้รับไปแล้ว^(๑).

โรงพยาบาลสูงเม่นได้เริ่มดำเนินการเรื่องคุณภาพบริการมาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๕ โดยยึดหลัก “ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง” และโรงพยาบาลได้รับการประเมินผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานตามแนวทาง Hospital Accreditation จากสถาบันรับรองคุณภาพ (พรพ.) ใน พ.ศ. ๒๕๔๙ และในปีเดียวกันนั้นได้สมัครเข้าร่วมโครงการมาตรฐานบริการสาธารณสุข Hospital Network Quality Audit (HNQA) ของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีหลักการและแนวคิดที่ว่า “หากจะประกันคุณภาพ จะต้องมีการทำความเข้าใจในบริการหรือสิ่งส่งมอบที่จะให้แก่ผู้รับบริการก่อน และต้องให้บริการให้ได้คุณภาพตามที่ได้ทำความตกลงกันไว้” และแนวคิดที่ว่า “ผู้รับบริการจะดูคุณภาพบริการตั้งแต่จุดสัมผัสบริการจุดแรกขององค์กร จนถึงจุดสุดท้ายของสถานพยาบาลนั้น ๆ”.

โรงพยาบาลสูงเม่นได้จัดทำข้อกำหนดบริการ ณ จุดสัมผัสบริการ ๑๐ จุด ในโรงพยาบาล คือ ๑. มาตรฐานบริการผู้ป่วยนอก, ๒. มาตรฐานบริการอุบัติเหตุฉุกเฉิน, ๓. มาตรฐานบริการสูติกรรม, ๔. มาตรฐานบริการผู้ป่วยใน, ๕. มาตรฐานห้องปฏิบัติการทางการแพทย์, ๖. มาตรฐานบริการรังสีวินิจฉัย, ๗. มาตรฐานทันตกรรม, ๘. มาตรฐานบริการผ่าตัด, ๙. มาตรฐานบริการจ่ายยา, ๑๐. มาตรฐานบริการสาธารณสุขชุมชน.

เมื่อได้ข้อกำหนดบริการแล้ว ทุกหน่วยงานก็สื่อให้ผู้รับบริการทราบข้อตกลงดังกล่าวโดยการติดประชาสัมพันธ์ทั้ง ๑๐ จุดสัมผัสบริการ ได้แก่ ห้องฉุกเฉิน, แผนกผู้ป่วยนอก, หอผู้ป่วยใน, ห้องคลอด, ห้องยา, ทันตกรรม, ห้องผ่าตัด, งานสาธารณสุขชุมชน, ห้องชันสูตร, ห้องรังสี โดยการอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจ. เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการหรือสิ่งส่ง



มอบไปแล้วก็สามารถตรวจสอบได้ว่า ได้รับบริการตามข้อกำหนดบริการนั้น ๆ หรือไม่ อย่างไร ซึ่งเป็นการประกันคุณภาพของจุดบริการนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี.

โรงพยาบาลสูงเม่น ได้รับการสุ่มตรวจประเมินคุณภาพบริการสาธารณสุข โดยคณาจารย์จำนวน ๔ ท่านจากสำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๐ โดยใช้แนวทางการสุ่มตรวจประเมินคุณภาพบริการตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ ๒๕๕๐. ผู้วิจัยเห็นว่าการได้รวบรวม วิเคราะห์ผลการตรวจประเมินในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลอื่น ๆ ในการนำมาตรฐานบริการสาธารณสุขไปปรับใช้ และพัฒนาปรับปรุงบริการหรือสิ่งส่งมอบที่มีคุณภาพให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดเพื่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่อไป.

วัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือเพื่อศึกษาผลของการสุ่มตรวจประเมินคุณภาพบริการตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข ปี ๒๕๕๐ ของโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ และเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหรือสิ่งส่งมอบ ตามข้อกำหนดบริการ ณ ๑๐ จุดสัมผัสบริการของโรงพยาบาลสูงเม่น.

ระเบียบวิธีศึกษา

ทำการศึกษาแบบพรรณนา โดยการเก็บข้อมูลย้อนหลังจากแบบบันทึกคะแนนการสุ่มตรวจประเมินคุณภาพ และแบบบันทึกผลการสุ่มตรวจประเมินแบบ award audit ณ จุดสัมผัสบริการทั้ง ๑๐ จุด คือ ห้องฉุกเฉิน, แผนกผู้ป่วยนอก, หอผู้ป่วยใน, ห้องคลอด, ห้องยา, หันตกรรม, ห้องผ่าตัด, สาธารณสุขชุมชน, ห้องชันสูตร, แผนกรังสี ซึ่งได้ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ปี ๒๕๕๐ มาได้ประมาณ ๑ ปี

การเลือกสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากประชากรผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลสูงเม่น ณ จุดสัมผัสบริการ ๔ จุด ได้แก่ ห้องฉุกเฉิน, หอผู้ป่วยใน, ห้องคลอด, หันตกรรม ในวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๐ เวลา ๙:๐๐- ๑๒:๐๐ น.โดยทีมคณาจารย์ผู้

มาประเมินเป็นผู้สุ่มเลือกประชากรในการสัมภาษณ์ในเรื่องการได้รับสิ่งส่งมอบในเรื่องของผลการตรวจ ๒๘ ราย, ผลการวินิจฉัย ๒๔ ราย, ความเห็นและคำแนะนำ ๒๒ ราย, และความรู้คู่ยา ๑๖ ราย รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๙๐ ราย. เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านเวลาในการเข้าประเมินของทีมนัดกล่าวจึงได้กลุ่มตัวอย่างของประชากรเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ตามจำนวนดังกล่าว ทีมคณาจารย์เข้าสุ่มตรวจประเมินจุดสัมผัสบริการ ๑๐ จุดโดยการตรวจประเด็นคุณภาพของสิ่งส่งมอบที่ปรากฏอยู่จริง. หากพบข้อบกพร่องหรือเห็นแนวโน้มว่าอาจเกิดข้อบกพร่องได้ ก็จะบันทึกไว้ในแบบบันทึกการตรวจประเมินประเด็นคุณภาพ เพื่อให้จุดสัมผัสบริการได้นำไปดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงสิ่งที่ไม่เป็นตามข้อกำหนดนั้นต่อไป. ในการสุ่มตรวจประเมินจะใช้แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพบริการตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุขปี ๒๕๕๐^(๒).

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจะเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลตามแบบตรวจประเมินคุณภาพแบบ Award Audit และแบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการของโรงพยาบาลสูงเม่นโดยสอบถามเรื่องของสิ่งส่งมอบและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดสัมผัสบริการทั้ง ๑๐ จุด.

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ.

ผลการศึกษา

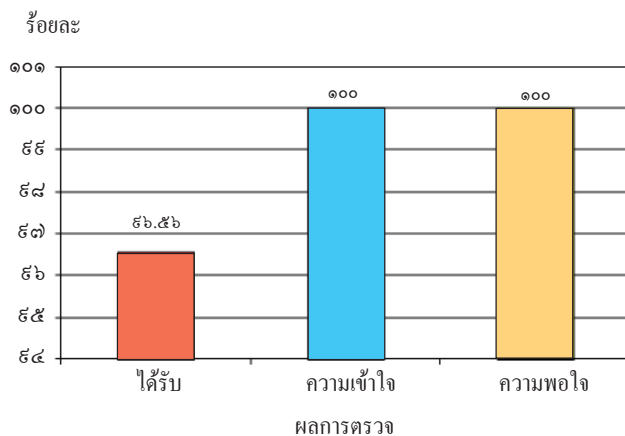
ผลการสุ่มตรวจประเมิน

๑. สิ่งส่งมอบในเรื่องของผลการตรวจ (ผลการตรวจหมายถึง ข้อมูลที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ระบุว่า ตรวจพบอะไร มีลักษณะเป็นอย่างไร หรือไม่พบอะไร) จากการสุ่มตรวจ ๔ หน่วยงาน (ห้องฉุกเฉิน, หอผู้ป่วยใน, ห้องคลอด และหันตกรรม) พบว่าได้รับสิ่งส่งมอบที่เป็นผลการตรวจ ๒๘ รายการ ไม่ได้รับ ๑ รายการ คิดเป็น ร้อยละ ๙๖.๕๖, มีความเข้าใจในสิ่งส่งมอบที่เป็นผลการตรวจจำนวน ๒๗ ราย พอเข้าใจ ๑ ราย คิดเป็นร้อยละของความเข้าใจในผลการตรวจ ร้อยละ ๑๐๐, และมีความพอใจในผลการตรวจ ๒๙ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ดังแสดงในรูปที่ ๑.

๒. สิ่งส่งมอบในเรื่องของผลการวินิจฉัยหรือข้อสันนิษฐานเบื้องต้น(ผลการวินิจฉัยหรือข้อสันนิษฐานเบื้องต้น หมายถึง ข่าวสารที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการ ระบุว่า ผลสรุปจากอาการที่ตรวจพบคาดว่าจะเป็นอย่างใดหรือคล้ายโรคอะไร อาการที่คาดว่าจะเป็นอย่างใดหรือจะเป็นอย่างไร หรือระบุว่า พบปัญหาอะไรหรือไม่ หรือมีสภาพใดที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมบ้าง และเปลี่ยนไปเพียงใด รวมทั้งสภาพอาการที่คาดว่าจะเป็นอย่างใดหรือจะเป็นอย่างไร) จากการสุ่มตรวจ ๑ หน่วยงาน (แผนกผู้ป่วยนอก) พบว่า ได้รับผลการวินิจฉัยหรือข้อสันนิษฐานเบื้องต้น ๒๔ ราย ไม่ได้รับ ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖, มีความเข้าใจในผลวินิจฉัยหรือข้อสันนิษฐานเบื้องต้นจำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐, มีความพอใจในผลวินิจฉัยหรือข้อสันนิษฐานเบื้องต้น จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดังแสดงในรูปที่ ๒.

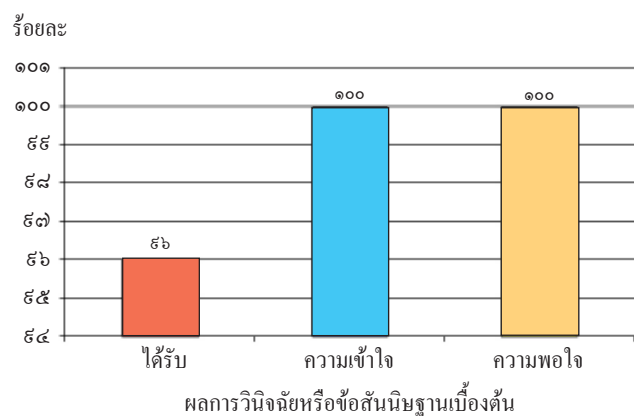
๓. สิ่งส่งมอบในเรื่องของความเห็นและคำแนะนำ (ความเห็นและ คำแนะนำ หมายถึง ความเห็น คำแนะนำ ของผู้ให้บริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ระบุว่า ควรจะต้องทำอย่างไรจึงจะดีที่สุด ตามความจำเป็น เช่น คำแนะนำในการปฏิบัติตัว) ได้สุ่มตรวจทั้งหมด ๔ หน่วยงาน (ห้องฉุกเฉิน, หอผู้ป่วยใน, ห้องคลอด และทันตกรรม) พบว่าได้รับสิ่งส่งมอบในเรื่องความเห็น คำแนะนำ จำนวน ๒๒ รายการ ไม่ได้



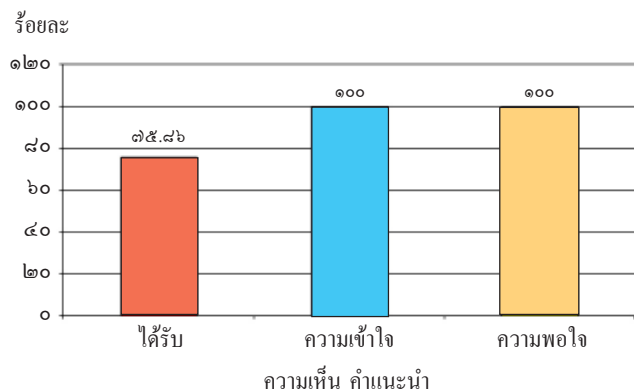
รูปที่ ๑ ผลการประเมินการได้รับสิ่งส่งมอบที่เป็นผลการตรวจ

๗ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙๖, มีความเข้าใจในสิ่งส่งมอบในเรื่องของความเห็น คำแนะนำ จำนวน ๑๔ รายการ พอเข้าใจ ๓ รายการ คิดเป็นร้อยละของความเข้าใจร้อยละ ๑๐๐, มีความพอใจในสิ่งส่งมอบในเรื่องความเห็น คำแนะนำ จำนวน ๒๒ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดังแสดงในรูปที่ ๓.

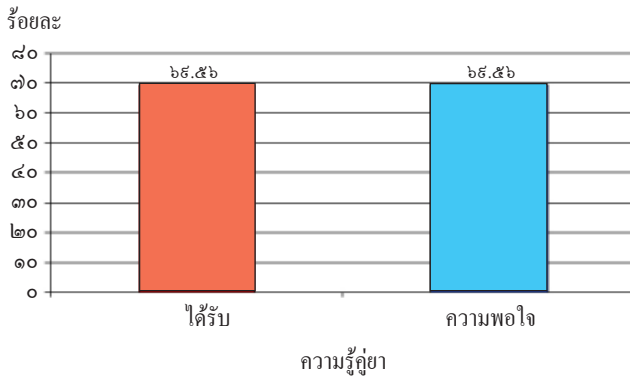
๔. สิ่งส่งมอบในเรื่องของความรู้คู่ยา (ยาฉีด) สุ่มตรวจประเมินห้องฉุกเฉิน, หอผู้ป่วยใน, และทันตกรรม โดยมีการประเมิน การได้รับในเรื่องของฤทธิ์ของยา, เวลาที่จะเกิดผลดังกล่าว, วิธีการที่ต้องปฏิบัติ ข้อห้าม ข้อควรระวัง ลักษณะอาการที่ต้องบอกแพทย์หรือพยาบาล ตลอดจนวิธีการแก้ไข และป้องกันเบื้องต้น (ดังแสดงในรูปที่ ๔) พบว่าได้รับความรู้



รูปที่ ๒ ผลการประเมินการได้รับสิ่งส่งมอบที่เป็นผลการวินิจฉัยหรือข้อสันนิษฐานเบื้องต้น



รูปที่ ๓ ผลการประเมินการได้รับสิ่งส่งมอบที่เป็นความเห็น คำแนะนำ



รูปที่ ๔ ผลการประเมินการได้รับสิ่งส่งมอบที่เป็นความรู้คู่ยา (ยาฉีด)

คู่ยาจำนวน ๑๖ ราย ไม่ได้รับ ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๖, มีความพอใจในสิ่งส่งมอบความรู้คู่ยาจำนวน ๑๖ ราย ไม่พอใจจำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๖. การตรวจประเมินอัตราความเข้าใจไม่ได้ประเมิน.

๕. สรุปผลการประเมินคุณภาพทั้งโรงพยาบาลในประเด็นของการได้รับสิ่งส่งมอบ ระดับความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการได้รับสิ่งส่งมอบตามมาตรฐานบริการสาธารณสุขใน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๕, ผู้รับบริการได้รับสิ่งส่งมอบตามมาตรฐานใน ๔ เรื่อง

ตารางที่ ๑ สรุปผลการประเมินประเด็นสิ่งส่งมอบในภาพรวมทั้งโรงพยาบาล

ประเด็นสิ่งส่งมอบ	ได้รับ (ร้อยละ)	ระดับความเข้าใจ (ร้อยละ)	ระดับความพอใจ (ร้อยละ)
๑. ผลการตรวจ	๕๖.๕๖	๑๐๐	๑๐๐
๒. ผลการวินิจฉัย	๕๖.๐๐	๑๐๐	๑๐๐
๓. ความเห็นและคำแนะนำ	๗๕.๘๖	๑๐๐	๑๐๐
๔. ความรู้คู่ยา	๖๕.๕๖	-	๖๕.๕๖
ค่าเฉลี่ย	๘๕.๗๕	๑๐๐	๕๒.๗๘

ตารางที่ ๒ ผลการตรวจประเมินในรูปแบบ Award audit ตามสิ่งส่งมอบที่ต้องปรากฏ

หน่วยงาน	จำนวนการตรวจสิ่งส่งมอบ	จำนวนสังเกตการณ์	จำนวน NCs	ร้อยละสังเกตการณ์
ห้องฉุกเฉิน	๔๔	๔๓	๑	๕๗.๗๓
แผนกผู้ป่วยนอก	๕	๗	๒	๗๗.๗๘
หอผู้ป่วยใน	๓๘	๓๗	๑	๕๗.๗๗
ห้องคลอด	๒๕	๒๓	๒	๕๒.๐๐
ห้องยา	๑๓	๑๓	๐	๑๐๐.๐๐
ทันตกรรม	๗	๗	๐	๑๐๐.๐๐
ห้องผ่าตัด	๒๕	๑๕	๒	๗๖.๐๐
งานสาธารณสุขชุมชน	๑๐	๓	๗	๓๐.๐๐
ห้องปฏิบัติการ	๘	๗	๑	๘๗.๕๐
แผนกรังสี	๒	๒	๐	๑๐๐
รวม	๑๗๗	๑๖๑	๑๖	๕๑.๕๖

และมีระดับความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐, และผู้รับบริการได้รับสิ่งส่งมอบตามมาตรฐานใน ๔ เรื่องและมีระดับความพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๘. รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๑.

๖. ผลการสุ่มตรวจประเมินในรูปแบบ Award Audit ๑๐ จุดบริการ (ห้องฉุกเฉิน, แผนกผู้ป่วยนอก, หอผู้ป่วยใน, ห้องคลอด, ห้องยา, ทันตกรรม, ห้องผ่าตัด, งานสาธารณสุขชุมชน, ห้องปฏิบัติการ, แผนกรังสี) พบว่าหน่วยงานที่ยังขาดสิ่งส่งมอบที่ปรากฏ มีมากที่สุด คือ งานสาธารณสุขชุมชน มีจำนวน ๗ ใบ รองลงมาคือ แผนกผู้ป่วยนอก, ห้องคลอด, ห้องผ่าตัด มีจำนวน ๒ ใบ ดังตารางที่ ๒.

วิจารณ์

ผู้รับบริการได้รับและมีระดับความพอใจในสิ่งส่งมอบตามมาตรฐานบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสูงเม่น พบว่าสิ่งส่งมอบที่ผู้รับบริการได้รับและมีระดับความพอใจส่วนมากคือการได้รับและมีระดับความพอใจในผลการตรวจ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ การได้รับและมีระดับความพอใจในผลการวินิจฉัย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และการได้รับและมีระดับความพอใจในความเห็นและคำแนะนำคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนสิ่งส่งมอบที่ผู้รับบริการได้รับและมีระดับความพอใจน้อยที่สุด คือ ความรู้คู่ยา คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๖ จากการเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานการได้รับและมีระดับความพอใจในสิ่งส่งมอบตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข ปี ๒๕๕๐ จะต้องผ่านเกณฑ์ ร้อยละ ๘๐ พบว่าในส่วนของการได้รับและมีระดับความพอใจในสิ่งส่งมอบที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ คือ การได้รับและมีระดับความพอใจความรู้คู่ยา แต่อย่างไรก็ตามผลการประเมินการได้รับสิ่งส่งมอบตามมาตรฐานบริการสาธารณสุขโดยเฉลี่ยทั้ง ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๘ ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการได้รับสิ่งส่งมอบตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข ปี ๒๕๕๐.

ผลการสุ่มตรวจประเมินในรูปแบบ Award Audit ๑๐ จุดบริการพบว่าหน่วยงานที่ยังขาดสิ่งส่งมอบจากการสังเกต มีมากที่สุด คือ งานสาธารณสุขชุมชน, รองลงมาคือแผนกผู้ป่วยนอก, ห้องคลอด และห้องผ่าตัด. ส่วนภาพรวมทั้งโรงพยาบาลในการตรวจประเมินคุณภาพทั้ง ๑๐ จุด คิดเป็น

ร้อยละ ๙๑.๙๖. ประเด็นคุณภาพที่ตรวจไม่พบที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ประเด็นคุณภาพในเรื่องสิ่งของและสถานที่ที่จัดให้ผู้รับบริการพร้อมใช้และอุปกรณ์พร้อมใช้, รองลงมาคือ ประเด็นคุณภาพในเรื่องของหัตถการที่ทำโดยผู้ปฏิบัติผ่านการทบทวนการปฏิบัติงานไม่เกิน ๑ ปี, และประเด็นคุณภาพที่ตรวจไม่พบที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ประเด็นคุณภาพในเรื่องของวัคซีนเวชภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์ใดๆที่ทำให้ผู้รับบริการไปและยาหรือวัคซีนไม่หมดอายุ.

การกำหนด ข้อกำหนดบริการ สิ่งส่งมอบและคุณภาพของสิ่งส่งมอบที่จะให้แก่ผู้รับบริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ในการประกันคุณภาพบริการของโรงพยาบาล. ดังนั้นการได้รับการตรวจประเมินเป็นระยะทุกปี และการทราบผลการประเมินจากบุคลากรภายนอก ในเรื่องของการตรวจ ผลการวินิจฉัย ความเห็นและคำแนะนำที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด. ขณะเดียวกันจุดสัมผัสบริการต่าง ๆ ควรตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งส่งมอบดังกล่าวก็จะทำให้ผู้รับบริการได้รับ เกิดความเข้าใจ และมีความพอใจในสิ่งส่งมอบ ในระดับที่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ และมีการตรวจสอบหรือประเมินตนเองในลักษณะเดียวกับผู้ประเมินจากภายนอกเพื่อเตรียมความพร้อมในการตรวจประเมินจากบุคคลภายนอกเพื่อจะได้ปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานให้สามารถรักษาระดับของการมีคุณภาพและส่งผลที่ดีต่อผู้รับบริการยิ่งขึ้นไปและมีความยั่งยืนตลอดไป เพื่อผลลัพธ์ของการมีสุขภาพที่ดีของประชาชนผู้รับบริการ.

การวิจัยในครั้งต่อไปควรจะเป็นในรูปแบบของการเปรียบเทียบการสุ่มประเมินคุณภาพระหว่างปีที่ผ่านมากับปีที่จะได้รับการประเมินครั้งต่อไป และเปรียบเทียบกับการประเมินด้วยตนเองว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อให้หน่วยงานมองเห็นประเด็นคุณภาพได้ชัดเจนขึ้น และมีการติดตามในประเด็นคุณภาพที่ในส่วนที่ตรวจไม่พบว่ามีปรับปรุงหรือเหมือนเดิม เพื่อประเมินด้านประสิทธิภาพในการพัฒนาตนเอง หรืออาจมีการเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลอื่นที่มีบริบทคล้ายคลึงกัน เพื่อนำมาพัฒนาในเรื่องของการพัฒนาในการประเมินในระดับเครือข่าย และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการ



พัฒนาประเด็นคุณภาพในด้านต่าง ๆ หรือ เพิ่มประสิทธิภาพ การประเมินในระดับโรงพยาบาลโดยประเมินในภาพรวมของ ชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือให้การสนับสนุน และใน สังคมที่รับผิดชอบในลำดับต่อไป.

กิตติกรรมประกาศ

ในการวิจัยครั้งนี้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจาก หน่วยงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และหน่วยงานทุกหน่วย ในโรงพยาบาลสูงเม่นได้ให้การสนับสนุนในการตรวจประเมิน คุณภาพบริการโรงพยาบาล. ทีมคณาจารย์จากสำนักพัฒนา ระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวง สาธารณสุข ได้ให้ความกรุณาแนะนำในการพัฒนาระบบ บริการและสิ่งส่งมอบที่ให้แก่ผู้รับบริการในการมาสุ่มตรวจ ประเมินโรงพยาบาล ในครั้งนี้.

เอกสารอ้างอิง

๑. กระทรวงสาธารณสุข. มาตรฐานบริการสาธารณสุข ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๑. นนทบุรี : กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ; ๒๕๕๐.
๒. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. แนวทางการสุ่มตรวจประเมินคุณภาพบริการ ตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข; ๒๕๕๐.
๓. พัชรินทร์ ไชยเสนีย์. การพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตาม มาตรฐานบริการสาธารณสุขของกระทรวงสาธารณสุข โดยใช้ กระบวนการ พัฒนาคุณภาพแบบเครือข่ายกรณีศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์. [serial online] ๒๕๔๘ [๘ สิงหาคม ๒๕๕๐]; [๘]. แหล่งข้อมูล : URL : <http://203.157.3.100/phdb/download/dl/8131156929454.doc>
๔. ปฎิภาศ นมะหุต. เมื่อโรงพยาบาลถูกประเมินมาตรฐานบริการ สาธารณสุข. [serial online] ๒๕๕๐ [๑๑ สิงหาคม ๒๕๕๐]; [๑]. แหล่งข้อมูล: URL :<http://gotoknow.org/blog/phaisalee/116717>
๕. บัญชีคุม Check list Award Audit [serial online] ๒๐๐๗ [๑๑ สิงหาคม ๒๕๕๐]; [๕]. แหล่งข้อมูล: URL : <http://203.157.3.100/phdb/newsdoc/09-05-07-16-14-500.pdf>