

ประสบการณ์การจัดการการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน ระดับสากลของผู้บริหารทางการแพทย์พยาบาล

Experiences in Managing Hospital Accreditation, in Accordance
with The International Standard of Nurse Administrators

ดวงเดือน บุญยศาสตร์พันธุ์* พวงทิพย์ ชัยพิบาลสฤณี ปานตา อภิรักษ์นภานนท์
Duangduan Bunyasartphan* Puangtip Chaiphibalsarisdi Panta Apiruknapanond
คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ กรุงเทพฯ ประเทศไทย 10120
Faculty of Nursing, Saint Louis College, Bangkok, Thailand 10120

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ บรรยายประสบการณ์การจัดการการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลของผู้บริหารทางการแพทย์พยาบาล ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยาการตีความ ตามแนวคิดของ Heidegger คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง คือ ผู้บริหารทางการแพทย์พยาบาลของโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานระดับสากลจำนวน 9 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกทางโทรศัพท์และบันทึกเทปเสียง นำข้อมูลที่ได้มาถอดความแบบคำต่อคำ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการตีความของ van Manen

ผลการศึกษาพบ 9 ประเด็น คือ 1) นโยบายยกระดับโรงพยาบาล สู่มาตรฐานระดับสากล 2) งบประมาณเตรียมจัดสรรมั่นใจให้มีพอ 3) พยาบาลเป็นทีมใหญ่ รับมอบหมายทุกกรรมการ 4) เพิ่มพูนความรู้ เคียงคู่ผู้เชี่ยวชาญ 5) หลีกเลี่ยงเสียงประสานทุกคนร่วมงานและร่วมใจ 6) เตรียมทุกอย่างด้วยความพร้อม ตัวและซอมจนถึงวันตรวจจริง 7) ผลลัพธ์คุ้มค่า นำพาสู่ความปลอดภัย 8) พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เน้นเรื่องความก้าวไกล และ 9) ยกระดับโรงพยาบาลแต่เพิ่มภาระงานด้านเอกสาร

ผลการวิจัยแสดงว่า ประสบการณ์ของผู้บริหารทางการแพทย์พยาบาลในการจัดการการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลเป็นไปตามแผน และมีผลลัพธ์ที่พึงพอใจ อันจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องต่อไป

คำสำคัญ : ประสบการณ์การจัดการ, การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล, ผู้บริหารทางการแพทย์พยาบาล

Abstract

The objective of this research was to describe the experiences in managing hospital accreditation in accordance with the international standard by nurse administrators. The Hermeneutic phenomenology of Heidegger was being applied as research methodology. Nine key informants of nurse administrators from those international standard accredited hospitals were being selected. Data collections were in-dept interviews by telephoning and tape recording. Verbatim transcription and analyzed with thematic extraction as proposed by Van Manen were performed. The study results had found nine themes as follows; 1) Policy on upgrading hospitals toward international standard. 2) Insure that the allotted budget is sufficient. 3) Sizable nursing team, all committee assigned. 4) Enhancing one's knowledge, be closely with the experts. 5) All must be communicated, harmonized, united in action and spirit. 6) Be prepared, reviewed, rehearsed until the day of inspection. 7) Worthiness of outcomes leading to safety. 8). Continuous quality improvement emphasizing advancement and 9) Upgrade hospital but increasing burden on documents to nurses.

Result of the research had revealed that experiences of nurse administrators in managing hospital accreditation in accordance with the international standard was as planned, the outcome was satisfied and must be proceeded on a continuing basis.

Keywords: Experiences in managing, International hospital accreditation, Nurse administrator

บทนำ

การรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เป็นกลไกควบคุมคุณภาพที่สร้างความมั่นใจต่อผู้รับบริการสุขภาพที่ว่า “การดูแลและบริการสุขภาพมีมาตรฐาน” กระบวนการรับรองมาตรฐานจึงได้รับการยอมรับทั่วโลกว่าเป็นเครื่องมือด้านการจัดการ และการประเมินคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ¹ โรงพยาบาลในประเทศไทยทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ใช้กลไกการควบคุมคุณภาพของโรงพยาบาล โดยการขอรับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลของประเทศไทย (Healthcare Accreditation) และสถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล (Joint Commission International: JCI) ซึ่งเป็นสถาบันของสหรัฐอเมริกาที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เป็นองค์กรอิสระที่ไม่หวังผลกำไร ก่อตั้งเมื่อ ค.ศ.1998 มีพันธกิจ คือ การพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยให้กับสถานพยาบาลต่าง ๆ ทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นการดูแลสุขภาพในระดับนานาชาติ ด้วยการตรวจประเมินอย่างละเอียด ตลอดจนให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพแก่สถานพยาบาลที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามข้อกำหนด ครอบคลุมทั้งการบริหารจัดการองค์กร ระบบโครงสร้างความปลอดภัยทางกายภาพ ระบบการรับรองภาวะฉุกเฉิน ระบบป้องกันการ

ติดเชื้อ ระบบสื่อสารและสารสนเทศ ระบบบริการจัดการทรัพยากรบุคคล ระบบคุณภาพและความปลอดภัยผู้ป่วย การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดูแลรักษาตั้งแต่ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล จนกระทั่งผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล โดยคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคและอาการที่เป็น ตลอดจนการปฏิบัติที่ถูกต้อง เพื่อให้กระบวนการดูแลรักษาเกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้ป่วย² การผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล สร้างคุณค่าและให้ประโยชน์ให้กับโรงพยาบาล คือ 1) ความได้เปรียบด้านกระบวนการดูแลผู้ป่วยที่ได้มาตรฐาน 2) ความเชื่อมั่นต่อชุมชนว่าโรงพยาบาล ตระหนักถึงความปลอดภัย และคุณภาพการดูแลผู้ป่วย 3) การยอมรับจากหน่วยงานด้านประกันสุขภาพใช้เป็นเกณฑ์ในการเบิกจ่ายค่าตอบแทนผู้ประกันตน 4) สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย 5) สร้างความร่วมมือผู้นำทุกระดับที่จะนำไปสู่การให้ความสำคัญต่อประเด็นความปลอดภัยของผู้ป่วยในโรงพยาบาล³ ในประชาคมอาเซียน 10 ประเทศ พบว่าประเทศที่มีโรงพยาบาลได้รับการรับรองจาก JCI จำนวน 7 ประเทศ คือ ประเทศไทย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ บรูไน และเวียดนาม ประเทศไทยมีจำนวนโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมากที่สุด

มีสถานพยาบาลในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองแล้วจำนวน 43 แห่ง⁴

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้บริหารทางการแพทย์ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองตามแผนงาน การดำเนินงานของฝ่ายการพยาบาลจะบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารฝ่ายการพยาบาลหรือหัวหน้าพยาบาลต้องมีการวางแผนดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน ต้องแสดงบทบาทในด้านการบริหารงานและด้านภาวะผู้นำอย่างกระตือรือร้น เพื่อพัฒนาองค์กรพยาบาลให้ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล ขณะเดียวกันต้องมีการนำแผนนโยบายจากทีมผู้บริหารระดับสูงนำไปปฏิบัติ มีการมอบหมายงานอย่างเหมาะสมตามความสามารถของทีมงาน การสื่อสารกับทีมพยาบาลเพื่อให้เกิดความร่วมมือ การสนับสนุนและสร้างขวัญกำลังใจแก่ทีมงาน การบริหารจัดการทรัพยากรให้เพียงพอ การควบคุมและกำกับติดตาม การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน และทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืน⁵ เนื่องจากการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลเป็นประสบการณ์ใหม่ของผู้บริหารทางการแพทย์ นอกจากต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดของมาตรฐาน และต้องมีการบริหารจัดการฝ่ายการพยาบาลเพื่อให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพเป็นไปตามแผนงาน และบริหารงบประมาณตามที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยเป็นผู้บริหารทางการแพทย์ มีประสบการณ์การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายขององค์กร การบริหารงบประมาณ การบริหารทรัพยากรบุคคล การควบคุมและกำกับติดตาม นับเป็นประสบการณ์ที่มีความท้าทาย เนื่องจากต้องทำงานเกี่ยวข้องกับระบบงานทุกภาคส่วนของโรงพยาบาล มีภาวะความเครียด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

- แผนนโยบายจากทีมผู้บริหารระดับสูงนำไปปฏิบัติ
- การมอบหมายงานอย่างเหมาะสมตามความสามารถของทีมงาน
- การสื่อสารกับทีมพยาบาลเพื่อให้เกิดความร่วมมือการสนับสนุนและสร้างขวัญกำลังใจแก่ทีมงาน
- การบริหารจัดการทรัพยากรให้เพียงพอ
- การควบคุมและกำกับติดตามการปฏิบัติงานให้ สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน และทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืน

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
ตามมาตรฐานระดับสากล

และความคาดหวังจากผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล และความเครียดของบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ผู้บริหารทางการแพทย์จึงต้องมีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้กรอบระยะเวลาและงบประมาณที่กำหนด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาประสบการณ์การจัดการการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลของผู้บริหารทางการแพทย์ของโรงพยาบาลของโรงพยาบาลทั้งหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของผู้บริหารทางการแพทย์ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล 3 ครั้งขึ้นไป เพื่อให้ทราบว่าการเผชิญกับเหตุการณ์และการแก้ไขเหตุการณ์อย่างไร จึงบรรลุเป้าหมายให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลตามแผนงานที่กำหนด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อบรรยายประสบการณ์การจัดการการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลของผู้บริหารทางการแพทย์

คำถามในการวิจัย

ประสบการณ์การจัดการการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลของผู้บริหารทางการแพทย์เป็นอย่างไร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (Hermeneutic phenomenology) บนพื้นฐานแนวคิดของ Heidegger ศึกษาในโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล 3 ครั้งขึ้นไป

ผู้ให้ข้อมูล

เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารทางการพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล ผู้มีความยินดีให้ความร่วมมือจำนวน 9 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ภายหลังโครงร่างวิจัยผ่านการรับรองของคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ และได้รับอนุมัติให้เก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยติดต่อผู้บริหารทางการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนที่ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานระดับสากล 3 ครั้งขึ้นไป ผู้วิจัยขอความร่วมมือกับผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง จากนั้นดำเนินการนัดหมาย วันเวลาในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยผู้ให้ข้อมูลจะเป็นผู้กำหนด เริ่มต้นการสัมภาษณ์ด้วยการสร้างสัมพันธภาพ การเกริ่นนำด้วยคำถามกว้าง ๆ จากนั้นจึงใช้คำถามที่เจาะลึกเพื่อเข้าสู่ประเด็นที่ต้องการศึกษา ร่วมกับการสังเกตน้ำเสียงจากการสนทนา การบันทึกบทสนทนา เวลาที่ใช้ ในการสัมภาษณ์ประมาณ 45-90 นาทีต่อครั้ง สัมภาษณ์คนละ 1 - 2 ครั้ง หลังจากถอดเทปสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ ผู้วิจัยส่งเนื้อหาให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องทาง E-mail ทุกรายการสัมภาษณ์สิ้นสุดลงเมื่อข้อมูลอิ่มตัวใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 45 วัน (กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2562)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยที่สำคัญที่สุด คือ ตัวผู้วิจัย เนื่องจากเป็นผู้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ (1) เครื่องบันทึกเสียง (2) แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล (3) แบบบันทึกช่วยจำ และ (4) แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ประเด็นหลักด้านประสิทธิภาพการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน และได้ทดลองใช้กับผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูล 3 คน

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยด้วยวิธีการของ Guba & Lincoln⁶ ดังนี้ 1) การอยู่ในสนามที่นานพอ (Prolong engagement) เนื่องจากผู้วิจัยเป็นผู้บริหาร

ทางการพยาบาล จึงมีโอกาสร่วมสร้างสัมพันธภาพกับผู้ให้ข้อมูลจนกระทั่งเกิดความคุ้นเคย และได้รับความไว้วางใจ เพื่อบอกเล่าประสบการณ์ที่เป็นจริงเกี่ยวกับประสบการณ์การจัดการการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลของผู้บริหารทางการพยาบาล 2) การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) เป็นการตรวจสอบจากหลากหลายวิธี เช่น จากการสัมภาษณ์ จากการวิเคราะห์น้ำเสียง และจังหวะในการพูดขณะสัมภาษณ์ และการบันทึกคำให้สัมภาษณ์ 3) การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ (Peer debriefing) ผู้วิจัยนำประเด็นที่ได้ค้นพบ ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมกับนำเค้าโครงคำอธิบายประเด็น (Theme) นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 3 คน เพื่อการตรวจสอบความคิดเห็นและ 4) การตรวจสอบโดยผู้ให้ข้อมูล (Member checking) โดยนำข้อความจากการถอดเทปกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลทุกรายตรวจสอบ เพื่อข้อสรุปที่ได้เป็นข้อมูลที่มาจากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลหลังจากได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยและวิจัยของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ เลขที่ E.004/2562 ลงวันที่ 17 มกราคม 2562 ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายการพยาบาลแบบอิสระที่ผู้วิจัยรู้จัก และคุ้นเคยเป็นการส่วนตัวเพื่อระบุเป็นผู้ให้ข้อมูล 1-3 คนแรก ตามเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล หลังจากนั้นชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย สิทธิในการตอบหรือไม่ตอบคำถามใดๆ ที่ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกไม่สะดวกใจ หรือสามารถบอกยุติการให้ความร่วมมือในการวิจัยได้ตลอดเวลา การรักษาความลับไม่เปิดเผยข้อมูล ด้วยการลบเทปเมื่อสิ้นสุดการวิจัย ปกปิดชื่อ และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูล นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในภาพรวม หลังจากผู้ให้ข้อมูลยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการของ van Manen ดังนี้ 1) ทำการถอดเทปบันทึกการสนทนาแบบคำต่อคำ 2) อ่านบทสัมภาษณ์เพื่อค้นหาข้อความที่มีลักษณะสำคัญมาก กำหนดชื่อและให้รหัสข้อมูล 3) จัดรหัสข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ 4) วิเคราะห์

หมวดหมู่เพื่อจัดเป็นประเด็นหลักและประเด็นย่อย 5) เขียน
เค้าโครงคำอธิบายพร้อมนำตัวอย่างที่สำคัญมาใช้อ้างอิง
ในการเขียน 6) นำประเด็นที่ได้เสนออาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์อ่านตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ
วิจัย และ 7) ปรับแก้ตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิจัย

ประสบการณ์การจัดการการรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลของผู้บริหารทางการ
พยาบาล แบ่งเป็น 9 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 นโยบายยกระดับโรงพยาบาล
สู่มาตรฐานระดับสากล

ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลมีวิสัยทัศน์
ต้องการให้มีผู้ป่วยชาวต่างชาติมารับการรักษาในโรงพยาบาล
เพิ่มขึ้น โดยทำให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ
มาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล “เนื่องจากว่า JCI เป็นเรื่อง
ใหม่มาก โรงพยาบาลเองก็ได้รับการรับรอง HA อยู่แล้ว
ซึ่งเป็นมาตรฐานการรับรองคุณภาพของประเทศไทย ในส่วน
ของ JCI ผู้บริหารสื่อสารว่า ตอนนั้นการรับรองมาตรฐาน
ของเมืองไทย โรงพยาบาลทำได้ตามมาตรฐานแล้ว เพราะฉะนั้น
โรงพยาบาลควรก้าวสู่ระดับสากล เพื่อให้เป็นที่รู้จักในระดับ
สากล” (ID-3)

ประเด็นที่ 2 งบประมาณเตรียมจัดสรร มั่นใจ
ให้มีพอ

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับ
สากล (JCI) มีค่าใช้จ่ายที่สูง จึงต้องมีการวางแผนด้านงบ
ประมาณ และหามาตรการการจัดการงบประมาณในแต่ละด้าน
ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณที่ใช้มากที่สุด
คือการปรับปรุงโครงสร้างอาคารทั้งภายนอกและภายใน
และงบประมาณการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ งบประมาณ
ค่าตรวจรับรองคุณภาพมาตรฐาน JCI ประมาณหนึ่งล้านบาท
รวมค่าเดินทางและค่าที่พักของผู้เยี่ยมชมสำรวจ การจัดซื้อ
อุปกรณ์ เครื่องมือให้มีปริมาณเพียงพอ การจัดอบรมให้
ความรู้พนักงาน การดูแลสุขภาพพนักงาน ให้พนักงานมี
ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน “เรื่องของโครงสร้างตึกอาคาร
สถานที่ ถ้าเป็นโรงพยาบาลที่สร้างขึ้นมานานแล้วอาจต้อง
เปลี่ยน เพราะมาตรฐานเรื่องของอาคารสถานที่โครงสร้างตึก
JCI Requirement ค่อนข้างเยอะ ถ้าเป็นโรงพยาบาลสร้างใหม่
เดี๋ยวนี้ก็มีกฎหมายใหม่ที่รองรับว่าตึกจะต้องเป็นแบบไหนก็จะ

แก้ไขน้อยในมาตรฐาน FMS คือ Facility Management
ถ้าโรงพยาบาลใหม่จะแก้ไขไม่เยอะ และใช้เวลาสั้นลงค่ะ”
(ID-8)

ประเด็นที่ 3 พยาบาลเป็นทีมใหญ่ รับมอบหมาย
ทุกกรรมการ

พยาบาลมีบทบาทสำคัญมากเพราะต้องทำงาน
เชื่อมโยงกับทุกระบบงานของโรงพยาบาล จึงต้องมีการมอบ
หมายงานที่เหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน
พยาบาลได้รับมอบหมายให้มีส่วนร่วมทุกกรรมการของ
โรงพยาบาล โดยมีผู้รับผิดชอบที่เป็นผู้ประสานงานของ
ทุกกรรมการ คือศูนย์คุณภาพของโรงพยาบาล “ตัวเองตอนนั้น
ก็ได้รับมาตรฐาน IC มาเพราะว่า จบ IC...อีกมาตรฐานคือ SQE
คือเกี่ยวกับ Staff Qualification And Educationรับผิดชอบ
2 มาตรฐาน ก็ค่อนข้างหนัก...มีศูนย์คุณภาพคนที่ทำงานศูนย์
คุณภาพต้องเป็น Center ในการประสานในการติดตามงาน
ต่าง ๆ ทุกมาตรฐานต้องมีผู้รับผิดชอบ มีคณะกรรมการรับผิดชอบ
พยาบาลก็ส่งตัวแทนเราไปอยู่ในมาตรฐานต่าง ๆ ตอนแรก
เราต้องมารู่ว่าน้องเรานัดด้านไหนน้องเราเกี่ยวข้องกับงานด้าน
ไหน แบ่งทีมเรา ทีมพยาบาลเข้าไปอยู่ในคณะกรรมการต่าง ๆ
ค่อนข้างเยอะ เพราะตรวจรอบแรกเป็นรอบที่หนักที่สุด” (ID-8)

ประเด็นที่ 4 เพิ่มพูนความรู้ เคียงคู่ผู้เชี่ยวชาญ

เพื่อให้ข้อกำหนดของมาตรฐาน ที่นำไปเป็น
นโยบายการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล ได้รับการปฏิบัติด้วย
ความเข้าใจและสอดคล้องกันทั้งโรงพยาบาล จึงต้องมีจัดอบรม
ให้ความรู้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน และมีทีมที่ปรึกษา
ให้คำแนะนำโดยเฉพาะโรงพยาบาลที่ตรวจรับรองคุณภาพ
มาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล (JCI) ครั้งแรก “Training
ของ JCI เข้มข้นมาก...เราจะมี Train หลายรอบ ไม่ใช่รอบ
เดียว...” (ID-4) “คนต้องมี Competency ก็มา Describe
Competency ว่าคนที่จะมาอยู่หน่วยงานนี้เขาต้องมี
Competency อะไรมี Training Records, Ongoing
Training มีอะไรที่เป็น Requirement เช่น ACLS, BLS
ถ้ามี Requirement เราก็ต้องเตรียมทรัพยากร เขียนแผนอบรม
ว่าต้องมี ACLS มี PALS มี NALS และมีงบประมาณรองรับ
เพื่อให้มี Qualification ตามที่กำหนด...(ID-6)

ประเด็นที่ 5 หลายสื่อเสียงประสาน ทุกคนร่วมงาน
และร่วมมือ

ผู้บริหารระดับสูงสื่อสารนโยบายผ่านผู้อำนวยการ
ฝ่ายการพยาบาล และผู้จัดการฝ่ายการพยาบาลก่อน เพราะมี

ความเข้าใจ และมีประสิทธิภาพพื้นฐานการพัฒนาคุณภาพ
สำหรับการตรวจรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล HA อยู่
แล้ว ทำให้การสื่อสารไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการง่ายขึ้น และ
ใช้วิธีการสื่อสารหลากหลายช่องทาง สร้างความตระหนักในการ
พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และให้พนักงานทุกคนมีความมุ่งมั่น
กระตือรือร้น มีความสนุก ความภาคภูมิใจ และมีกำลังใจที่
ทำให้โรงพยาบาลได้รับการรับรอง JCI “ปัจจัยสนับสนุนก็คือ
การสื่อสาร การสื่อสารที่ทั่วถึงไปทุกๆ สหสาขาวิชาชีพใน
โรงพยาบาลนั้น ๆ นะคะ อันนี้เป็นปัจจัยสนับสนุน เพราะว่า
ถ้าสหสาขาวิชาชีพร่วมมือกันได้ดีนะค่ะ ทุกอย่างมันก็จะลื่น
ไหล...โรงพยาบาลเนี่ยจะผ่านไม่ใช่ส่วนของพยาบาลอย่างเดียว
คงต้องทุกๆ สหสาขาวิชาชีพ...” (ID-1)

ประเด็นที่ 6 เตรียมทุกอย่างด้วยความพร้อม
ตัวและซ้อมจนกว่าถึงวันจริง

ฝ่ายการพยาบาลจัดคิวเนื้อหา แนวทางปฏิบัติงานที่
สำคัญหลายรอบ สุ่มตรวจความพร้อมของเวชระเบียน
ทั้งที่ยังรักษาอยู่ในโรงพยาบาล และที่จำหน่ายออกจาก
โรงพยาบาลแล้ว การจัดกิจกรรมตามรอยทางคลินิก การตรวจ
สอบจากทีมที่ปรึกษาโดยการทำ Mock Survey และจัดคิว
พนักงานที่เตรียมไว้ให้ขึ้นปฏิบัติงานในช่วงการตรวจรับรอง
คุณภาพมาตรฐานระดับสากล “จะมีการคิว ศูนย์คุณภาพก็จะ
นัดสื่อสาร ส่วนใหญ่คนที่เขียน Update Policy คนที่รับผิดชอบ
หลัก ก็ไปเป็นคนที่จะออกแบบ กำหนดเนื้อหาในการคิว ฝ่ายการ
พยาบาลมีการจัดตั้งทีมไป Tracer ตามมาตรฐาน ไล่ตั้งแต่เข้า
มาเลย หลังจากทีออกแบบแล้วสื่อสาร เราไปร่วมกันกับศูนย์
คุณภาพ เราจะเป็นทีมหลักในการ Tracer ให้น้องเล่าให้ฟังตั้งแต่
เข้ามาจนจำหน่ายค่ะ” (ID-5) การเตรียมความพร้อมก่อน
การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล:
JCI พบประเด็นย่อย ดังนี้

ประเด็นที่ 7 ผลลัพธ์คุ้มค่า นำพาสู่ความปลอดภัย

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน
ระดับสากลทำให้เกิดคุณค่ากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาค
ส่วน ประกอบด้วย ผู้ป่วย พยาบาล โรงพยาบาล และชุมชน
เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องต่อยอดสู่การเป็น
โรงพยาบาลแห่งความเป็นเลิศ ผู้บริหารทางการพยาบาลให้
ความเห็นว่าการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลระดับ
สากล (JCI) ทำให้ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัย ทุกกระบวนการ
ที่ออกแบบระบบการทำงาน คำนึงถึงความปลอดภัยของ
ผู้ป่วยเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ทำให้บุคลากรทุกวิชาชีพต่าง

มีเป้าหมายเดียวกัน ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีการประสานงาน
ร่วมกันที่ชัดเจน สร้างความตระหนักในการทำงานเกิด
วัฒนธรรมความปลอดภัยในโรงพยาบาล และผลลัพธ์
ที่เกิดขึ้นแสดงให้เห็นว่าผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยอย่างแท้จริง
“ในแง่มาตรฐานสากล...เขาค่อนข้างคิดได้ครบ ทำให้เรา
ออกแบบประเมินเฉพาะได้ครบ เช่น เรื่อง Assessment
ในกลุ่มเด็ก เฉพาะกลุ่มนั้น กลุ่มนี้ ทำให้เราคิดได้ครบว่ากลุ่ม
ผู้สูงอายุต้องมีการประเมินอย่างไรบ้าง ทำให้เกิดความ
ปลอดภัย” (ID-5)

ประเด็นที่ 8 พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เน้นเรื่อง
ความก้าวไกล

นอกจากมาตรฐาน JCI แล้ว ยังมีการขอรับการรับรอง
คุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากลจากสถาบันอื่น ๆ
เช่น Commission On Accreditation Of Medical Transport
Systems : CAMTS การพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัย
สำหรับบริการเคลื่อนย้ายทางการแพทย์ มาตรฐาน Global
Health Accreditation ที่เน้นความเป็นเลิศในการดูแลผู้ป่วย
Medical Tourism เป็นต้น ผู้บริหารโรงพยาบาลใช้กลยุทธ์
ในการให้มืองค์กรภายนอกมาตรวจเยี่ยมโรงพยาบาลอย่าง
สม่ำเสมอในระหว่างที่รอครบรอบ 3 ปีที่จะรับรอง JCI เพื่อ
กระตุ้นให้บุคลากรมีความตื่นตัวอยู่เสมอ “ผู้บริหารเรามี
Strategy ว่าระหว่าง 3 ปีที่จะ รอ React รอบใหญ่ ให้มี
มาตรฐานอะไรเข้าไประหว่างด้วย ไม่ให้คน Inert เขามองว่าการ
ที่มืองค์กรภายนอกมาตรวจรับรอง Certify เล็กน้อย ทำให้คน
มีความเคลื่อนไหว Active ตลอดเวลา ระหว่าง 3 ปี ระหว่าง
3 ปี ที่รอ React เขาจะหาโปรแกรมอย่างนั้นมาแทรก 2 ปีที่ผ่าน
มาก็จะมี GHA เข้ามาแทรกในทุก ๆ มาตรฐานก็จะมีรอบ
ของมัน 3 ปี ก็ตรวจ ทำให้เหมือนเราตรวจทุกปี นี่ก็จะมี
นี่ก็จะเข้า GHA พอเราทำ Medical Tourism อาจารย์บอกว่าตรวจ
GHA ค่อนข้าง Specific สำหรับ Medical Tourism ขอรับรอง
GHA 2 ปีที่ผ่านมา พอครบก็จะมีตรวจ ปีหน้าก็จะมีตรวจ
แล้วก็ทุก ๆ ปีก็จะมีมีการตรวจเข้ามาแซม” (ID-6)

ประเด็นที่ 9 ยกระดับโรงพยาบาล แต่เพิ่มภาระงาน
ด้านเอกสาร

ภาระงานของพยาบาลจากการตรวจรับรอง JCI
คือพยาบาลต้องบันทึกเอกสารมากขึ้น ทำให้พยาบาลบางคนลา
ออกระหว่างการรับรอง JCI ผู้บริหารทางการพยาบาลจึงต้อง
พิจารณาประเด็นเอกสารที่นำมาใช้ในการทำงานของพยาบาล
เพื่อลดภาระงานของพยาบาล “สิ่งที่เป็นข้อเสียก็อาจเป็นเพราะ

ว่าเรื่องของพนักงานบางคนที่ไม่ชอบงานที่มันเป็นเอกสารเยอะ เพราะมันต้องบอกว่าพวกนี้เอกสารเยอะกำกับเยอะมาก บางที่ต้องเซ็นต์มาตัดลิบใบ ข้อเสียก็อาจเกิดขึ้นตรงที่ว่าเอกสารที่ต้องบันทึก แต่ถามว่ามีความจำเป็นไหม ทุกอย่างก็มีความจำเป็นถ้าไม่เกิดเรื่องเกิดราวขึ้น...แล้วก็คนบางทีก็ถอย ถอย เพราะว่างานมันเยอะ รับผิดชอบจะตรวจแล้วเหมือนไม่ยอมไปสู่สถานการณ์อันนี้ละฉันก็ลาออก...เอกสารเยอะทำแล้วมามากไป หนูไม่เคยอยู่ที่โรงพยาบาลที่ต้องตรวจพวกนี้มาก่อน รู้สึกเครียดประมาณนี้ ซึ่งมีในเรื่องของความเครียดที่จะต้องมีการปรับสถานการณ์ใหม่” (ID-1)

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ประสบการณ์การจัดการการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลของผู้บริหารทางการแพทย์ โดยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละโรงพยาบาล มีการกำหนดนโยบายเพื่อต้องการยกระดับโรงพยาบาลสู่มาตรฐานระดับสากล โดยใช้กลไกการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล ภายใต้กรอบระยะเวลาที่ชัดเจนและมีค่าใช้จ่ายสูง ผู้บริหารทางการแพทย์จึงต้องมีกระบวนการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การวางแผนงานของฝ่ายการพยาบาล การสื่อสารด้วยช่องทางที่หลากหลาย มีการมอบหมายงานที่เหมาะสมตามความสามารถของทีมงานแต่ละคน การสนับสนุนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ และการควบคุมกำกับติดตาม สอดคล้องกับแนวคิด⁷ กล่าวว่ากระบวนการจัดการตามแนวความคิดปัจจุบันมี 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กรรวมทั้งการจัดคนเข้าทำงาน (Organization) การอำนวยความสะดวกหรือการชี้แนะ (Directly) การควบคุมติดตามผลการทำงาน (Controlled) การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล (JCI) มีค่าใช้จ่ายสูงคิดเป็นจำนวนเงินหลายล้านบาท ผู้บริหารทางการแพทย์จึงต้องบริหารจัดการงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งต้องวางแผนร่วมกับหลายหน่วยงาน เช่นฝ่ายอาคารสถานที่ในการวางแผนการปรับปรุงโครงสร้างอาคารทั้งภายนอกและภายใน ให้ใช้เวลาที่สั้น ไม่กระทบต่อการบริการ การวางแผนการจัดซื้อเครื่องมือ การวางแผนการจัดอบรมให้ประหยัด และคุ้มค่า ลดระยะเวลาการจัดอบรม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ⁸ พบว่า การบริหารจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงาน

หรือโครงการ และต้องมีระบบการจัดการที่ดี เพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เกิดความคุ้มค่า คำนึง ด้านการมอบหมายงาน ผู้บริหารทางการแพทย์มีการมอบหมายงานที่เหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน เช่น พยาบาลระดับผู้จัดการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบแต่ละหมวดมาตรฐาน ต้องศึกษาข้อกำหนดของมาตรฐานอย่างละเอียด ออกแบบขั้นตอนการทำงาน ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ของโรงพยาบาล พยาบาลมีบทบาทสำคัญมากเพราะต้องทำงานเชื่อมโยงกับทุกระบบงาน ทำให้พยาบาลรู้สึกว่าเป็นทีมที่มีความสำคัญสำหรับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลสอดคล้องกับการศึกษาการรับรู้ของพยาบาลชาวบราซิล⁹ พบว่า พยาบาลเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่ทำให้กระบวนการการตรวจรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบความสำเร็จ และโรงพยาบาลควรมีกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการให้รางวัล และการชื่นชมพยาบาล และยังพบว่าพยาบาลต้องการเวลาที่เพียงพอสำหรับการทำงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการตรวจรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีความรู้และมีสมรรถนะทางวิชาชีพ การฝึกอบรมสำหรับการรับรอง JCI มีความเข้มข้นมาก ต้องฝึกอบรมซ้ำหลายรอบ การอบรมต้องมีความเฉพาะแต่ละบุคคล โรงพยาบาลมีการสรรหาผู้เชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษาสำหรับการรับรอง JCI ครั้งแรก สำหรับโรงพยาบาลที่มีเครือข่ายมีที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์การรับรอง JCI มาแล้ว ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขอบเขต เนื้อหาข้อกำหนดของมาตรฐาน JCI และเทียบเคียงกับบริบทของโรงพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษา¹⁰ เรื่องความเข้าใจมาตรฐานการรับรองคุณภาพ พบว่า ผู้เข้าร่วมการวิจัยมีความตั้งใจที่จะเพิ่มความเข้าใจในมาตรฐานด้วยหลากหลายช่องทาง ประกอบด้วยมีทีมสนับสนุนภายในโรงพยาบาล การหาผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกโรงพยาบาลและสรรหาผู้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน และใช้เวลาในการเตรียมความพร้อมก่อนรับรองการตรวจรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลอย่างเหมาะสม ด้านการสื่อสาร ผู้บริหารทางการแพทย์ใช้ช่องทางการสื่อสารหลากหลายช่องทางเพื่อสร้างความเข้าใจในประโยชน์ที่โรงพยาบาลจะได้รับสร้างความท้าทายในความสำเร็จร่วมกันที่จะเกิดขึ้นจากความร่วมมือของทุกคนในโรงพยาบาล สร้างความตระหนักในภาวะการแข่งขันของโรงพยาบาลอื่น ๆ ให้พนักงานทุกคนมีความมุ่งมั่น

มีความกระตือรือร้น สนุก ภาคภูมิใจในการผลักดันและร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่ทำให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล¹¹ สอดคล้องกับการศึกษา กล่าวถึงรูปแบบการสื่อสารว่าสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกของปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร คือ การสื่อสารแบบสองทาง รองลงมาคือการสื่อสารที่เป็นจริงไม่บิดเบือน การสื่อสารมีเนื้อหาสาระชัดเจน และการสื่อสารมีความกระชับเข้าใจง่ายเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งทุกประเด็นมีความสำคัญในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ถ้าโรงพยาบาลมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะทำให้บุคลากรร่วมแรง ร่วมใจทำงานให้โรงพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาลมีความเห็นว่าการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล ทำให้เกิดความปลอดภัยของผู้ป่วย เนื่องจากการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล มีการติดตามผลลัพธ์ ด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยที่โรงพยาบาลต้องแสดงให้เห็นว่าผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยอย่างแท้จริง และมีการออกแบบระบบงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษา¹² พบว่า ความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นผลลัพธ์การบริการที่มีคุณภาพและเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลทำให้พยาบาลมีความปลอดภัยและมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีเครื่องมือที่มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอ บทบาทหน้าที่ของพยาบาลชัดเจน และทำให้พยาบาลมีความมั่นใจในการทำงาน ทำให้พยาบาลมีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล พบว่ามีความสอดคล้องกับการศึกษา ที่พบว่าความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลผู้มีประสบการณ์ โรงพยาบาลเอกชนที่ผ่านการรับรองโรงพยาบาลมาตรฐานระดับสากล¹³ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานนี้โดยที่ไม่คิดที่จะลาออกหรือเกษียณอายุก่อนกำหนดภายในระยะเวลา 1-3 ปี ถึงร้อยละ 75.65 ผู้บริหารทางการพยาบาลเห็นว่าการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลเป็นกลไกการควบคุมคุณภาพ และทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นกลยุทธ์ในการให้มีองค์กรภายนอกมาตรวจเยี่ยมโรงพยาบาลอย่างสม่ำเสมอในระหว่างที่รอครบรอบ 3 ปีที่จะรับรองคุณภาพมาตรฐาน JCI เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความตื่นตัวอยู่เสมอจึงมีการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลนอกเหนือจาก JCI อีก

หลายมาตรฐานการได้รับข้อเสนอแนะจากกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้เกิดการเรียนรู้ และเกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารทางการพยาบาลมีความเห็นว่าโรงพยาบาลต้องการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยใช้กระบวนการการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความตระหนักของ พนักงานทุกคนในองค์กรให้เกิดความตื่นตัว และเกิดความร่วมมือกัน สอดคล้องกับผลการศึกษา¹⁴ ศึกษาความเข้าใจของผลกระทบจากการตรวจรับรองคุณภาพขององค์กรกับการพัฒนาคุณภาพทางการแพทย์ พบว่า กระบวนการการรับรองคุณภาพส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพมี 3 กระบวนการที่สำคัญ คือ การเชื่อมโยงข้อเสนอแนะกับองค์กร การเปิดใจรับฟังข้อเสนอแนะ และการนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ประเด็นที่พบว่าเป็นการของพยาบาลจากการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลคือการเพิ่มภาระงานด้านเอกสารของพยาบาล จากการตรวจรับรองคุณภาพมาตรฐาน JCI คือพยาบาลต้องบันทึกเอกสารมากขึ้น ทำให้พยาบาลบางคนลาออกระหว่างการรับรอง JCI ผู้บริหารทางการพยาบาลจึงต้องพิจารณาประเด็นการนำเอกสารมาใช้ในการทำงานของพยาบาลให้มากที่สุดเพื่อช่วยลดภาระงานของพยาบาล

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ด้านนโยบาย ผู้บริหารทางการพยาบาลควรได้มีส่วนร่วมกับผู้บริหารระดับสูงในการกำหนดนโยบายและวางแผนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนด้านงบประมาณ การปรับปรุงโครงสร้างสิ่งแวดล้อม การจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องมือ การจัดการเรียนการสอน เพื่อให้กรอบระยะเวลามีความเหมาะสม และทำให้พนักงานมีความรู้ มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล ทำให้กระบวนการตรวจรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล (JCI) บรรลุผลตามแผนที่กำหนด และพนักงานไม่เกิดความเครียดเหนื่อยล้า หรือลาออก

2. ด้านวิชาการ การรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล (JCI) ทำให้เกิดความตื่นตัวในการพัฒนาตนเอง การพัฒนาความรู้ของทีมงาน และความตื่นตัวสำหรับการเรียนรู้ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ เช่น ผู้เยี่ยมชมสำรวจจาก JCI ทีมที่ปรึกษา โรงพยาบาลจึงควรใช้กระบวนการ

การตรวจรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาลควรศึกษาและเลือกใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ป่วยและบริบทของโรงพยาบาล ผลกระทบที่เกิดกับพยาบาลมากที่สุดคือภาระงานด้านการบันทึกทางการพยาบาลที่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ดังนั้นการพิจารณาร่วมกันทั้งผู้บริหารทางการพยาบาล ศูนย์คุณภาพ และพยาบาลระดับปฏิบัติการ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ในการร่วมกันออกแบบระบบบันทึกทางการพยาบาลที่ลดความซ้ำซ้อน และช่วยลดภาระงานด้านเอกสารของพยาบาล

4. ด้านการบริการทางการพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีการออกแบบระบบการบริการผู้ป่วยที่คำนึงถึงความเป็นส่วนตัว การพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วยและครอบครัว ครอบคลุมทุกกระบวนการตั้งแต่แรกรับจนจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล และการบริการพยาบาลสำหรับผู้ป่วยชาวต่างชาติ ที่มีความแตกต่างทางด้านความเชื่อ ศาสนา วัฒนธรรม การสื่อสาร มีการวางแผนให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ป่วยต่างชาติที่เข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาล และการจัดการเรียนการสอนสำหรับพยาบาลให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการให้การพยาบาลผู้ป่วยข้ามวัฒนธรรม

5. ด้านการจัดการเรียนการสอน มีความชัดเจน และสอดคล้องกับหน้าที่ของพนักงานแต่ละตำแหน่งงาน มีการวางแผนทั้งระดับบุคคล ระดับแผนก ระดับฝ่าย ระดับโรงพยาบาล เนื่องจากงบประมาณการฝึกอบรมค่อนข้างสูง และเกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนร่วมกับองค์กรภายนอก ต้องมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ และการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การวางแผนการจัดการเรียนการสอนร่วมกันระหว่างหน่วยงาน หรือระหว่างโรงพยาบาลเครือข่าย หรือการรวมตัวกันสำหรับโรงพยาบาลที่ขอรับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากล เพื่อร่วมกันจัดการเรียนการสอนที่เป็นหลักสูตรเดียวกัน และการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน เช่นการสอนผ่านระบบสื่อสารทางไกล ช่วยให้การบริหารจัดการงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาประสบการณ์การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานระดับสากลสำหรับพยาบาลระดับปฏิบัติการ และกลุ่มสหสาขาวิชาชีพอื่นร่วมด้วย

References

1. Department of Health Service Support. Performance summary report implementation of the Thailand Development Policy as a health center International (Medical Hub) Fiscal Year 2016. Nonthaburi: Department of Health Service Support; 2016. (in Thai)
2. Prachusilpa, G. Nursing and leadership management. Bangkok: Chulalongkorn University Press; 2018. (in Thai).
3. Tadadech C. International hospital certification in Thailand: Situation and trends. Journal of Public Health. 2013; 43(3): 313-321. (in Thai).
4. National Statistical Office. The 2017 private hospital survey. Bangkok: National Statistical Office; 2018. (in Thai).
5. Joint Commission International. Joint Commission International Accreditation Standards. 5th ed. Illinois: Joint Commission International; 2013.
6. Sajjaviso C. & Oumtane A. Experiences of being professional nurse working at cardiac catheterization room. Journal of The Royal Thai Army Nurses. 1017; 18(Supplement): 121-130. (in Thai)
7. Bangmo S. Organization and management. 7th ed. Bangkok: June Publishing; 2015. (in Thai).
8. Jiraprapapong N. & Ratchukul S. The Characteristics of a health government hospital the ministry of public health. Journal of Nursing Science Chulalongkorn University. 2014; 26(1): 90-102. (in Thai)

9. Gabriel CS, Bogarin DF, Mikael S, et.al. Brazilian nurses' perspective on the impact of hospital accreditation. *Enfermeria Global*. 2018; 17(1): 408-419.
10. Due TD, Thorson T, Kousgaard MB. Understanding accreditation standards in general practice-a qualitative study. *BMC Family Practice*. 2019; 20: 23.
11. Thaveechai V & Jun-eam W. Data management for hospital accreditation of university hospitals. *Nursing Journal*. 2016; (43): 102-116. (in Thai)
12. Chaleoykitti S, Kamprow P, Promdet S. Patient safety and quality of nursing service. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*. 2014; 15(2): 66-70. (in Thai)
13. Nuyrat N & Prachusilpa G. Relationships between personal factors, work-Life balance, organizational support, and intention to stay of experienced nurses, private hospitals accredited by Joint Commission International Standard, Bangkok Metropolis. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*. 2018; 19 (Supplement): 149-157. (in Thai)
14. Park I, Jung Y, Suk S. The perception of healthcare employees and the impact of healthcare accreditation on the quality of healthcare in Korea. *Journal of Hospital Administration*. 2017; 6: 70-77.