

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพัฒนาระบบผ่าตัดแบบวันเดียวกลับใน โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

Client satisfaction with the development one day surgery in Somdetphaphuthalertla Hospital.

(Received: January 18,2024 ; Revised: February 3,2024 ; Accepted: February 10,2024)

นันทพร พิชพิสุธ¹ รัชณี หลงสวาสดี²

Nantaporn Puetpisut¹ Ratchanee Longsaward²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพัฒนาระบบผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยส่องตรวจระบบทางเดินอาหารส่วนต้น และระบบทางเดินอาหารส่วนล่าง ผ่าตัดไส้เลื่อนขาหนีบ ผ่าตัดก้อนที่เต้านม ส่องกล้องสลายนิ่ว ขบนิ่ว ต่อนื้อ ผ่าตัดปากมดลูก และการขลิบหนังหุ้มปลายอวัยวะเพศ ที่เข้ารับการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ จำนวน 130 คน ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 กรกฎาคม 2566 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการเข้ารับการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนนมาก ($M=4.02$, $SD=.306$) โดยความพึงพอใจรายด้านที่ได้ระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($M=4.03$, $SD=.345$) คือ ด้านการให้ข้อมูลเสริมพลัง ได้แก่ ความพึงพอใจในการติดตามการดูแลหลังผ่าตัด และการให้ข้อมูลที่จำเป็นในการดูแลตนเองหลังผ่าตัด เช่น การดูแลบาดแผลผ่าตัด การรับประทานยา การตัดไหม อาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์ พร้อมด้วยการให้เบอร์โทรติดต่อฉุกเฉิน ส่วนความพึงพอใจรายด้านที่ได้ระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M=4.0$, $SD=.344$) คือ ด้านการดูแลต่อเนื่อง ได้แก่ ท่านได้รับการติดตามเยี่ยมทางโทรศัพท์หลังผ่าตัด และท่านได้รับการนัด ติดตามดูแลผลผ่าตัดที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า หลังผ่าตัด 2 สัปดาห์

คำสำคัญ: การผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ

Abstract

This study was survey research by cross-sectional study aimed to evaluate client satisfaction with the development one day surgery in Somdetphaphuthalertla Hospital. The sampling groups include a total of 130 patients with a one-day surgery system whose treatment is an endoscopic investigation for the upper and lower digestive system, inguinal hernia surgery, breast lump surgery, endoscopic dissolving the gallstones, cyst lithotripsy, pterygium surgery, cervical surgery, and circumcision. The data was collected from the hospital services from 1 January to 31 July 2023. The tool for this study is a survey on satisfaction with one-day surgery, which content proven by 3 experts. The statistics used in this study include mean (M), percentage, and standard deviation (SD).

The results from this study showed overall high scores of satisfactions by patients on a one-day surgery system in Somdetphaphuthalertla Hospital ($M=4.02$ and $SD=.306$). The highest satisfaction is from the informative suggestions ($M=4.03$ and $SD=.345$), including post-surgery follow-up and information self-care guidelines of surgical wound care, medicinal uptakes, surgical suture removal, disorders needed to be seen, and the emergency contact number. Meanwhile, the lowest satisfaction is from long-term caring

¹ พยาบาลวิสัญญี ชำนาญการ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

² อาจารย์พยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขต สมุทรสงคราม

(M=4.0 and SD=.344), including the call-back follow-up after the surgery, and the onsite appointment at the hospital on week 2 after the surgery.

Keyword: One-day surgery

บทนำ

การผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ (One day surgery: ODS) เป็นนโยบายที่สำคัญของโลก¹ และประเทศไทย² โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการ ป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อน เช่น การติดเชื้อในโรงพยาบาล ของผู้ป่วยที่จำเป็นต้องได้รับการรักษาทางศัลยกรรมโดยการผ่าตัด ในประเภทที่ไม่ซับซ้อน³ ลดความแออัดในโรงพยาบาล ลดระยะเวลาในการนอนโรงพยาบาล และช่วยลดค่าใช้จ่ายจากการนอนโรงพยาบาลโดยไม่จำเป็น⁴ การผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ เป็นการผ่าตัดแบบไม่ต้องรับเป็นผู้ป่วยในอยู่โรงพยาบาลไม่เกิน 24 ชั่วโมง และเป็นที่ยอมรับกันว่าการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ จะเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งในปัจจุบันการผ่าตัดแบบวันเดียว ในทั่วโลกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยพบว่า ในสหรัฐอเมริกา มีการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ร้อยละ 75 ของการรักษาแบบผู้ป่วยนอก และในประเทศอังกฤษ พบว่า ร้อยละ 65 ของการรักษาแบบผู้ป่วยนอก¹ ส่วนในประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุขกำหนดเป้าหมายให้โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปให้พัฒนาระบบบริการทางการแพทย์แนวใหม่ เพื่อประชาชน โดยนำระบบการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับมาใช้ เพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาล มีเตียงรองรับผู้ป่วยผ่าตัดฉุกเฉินหรือโรคที่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานและปลอดภัย⁵ และยังลดเวลานอนโรงพยาบาล ลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ลดภาระค่าใช้จ่าย ของผู้ป่วย และญาติระหว่างมาโรงพยาบาล รวมทั้งลดระยะเวลารอคอยการผ่าตัด ทำให้แพทย์ผ่าตัดได้มากขึ้น โดยไม่ต้องรอเตียงว่าง เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ⁶

โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ได้รับการยกฐานะให้เป็นโรงพยาบาลทั่วไประดับ A+ เมื่อ

พ.ศ.2566 ได้พัฒนาเพิ่มศักยภาพให้สามารถรองรับการส่งต่อผู้ป่วยในจังหวัดสมุทรสงคราม และพื้นที่ใกล้เคียง มีบุคลากรทางการแพทย์เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะแพทย์ผ่าตัดและมีการใช้บริการห้องผ่าตัดเพิ่มขึ้นเช่นกัน จากเดิมมีแพทย์ผ่าตัด 3 สาขา ปัจจุบัน 5 สาขา คือ สาขาสูติ-นรีเวชกรรม ศัลยกรรมทั่วไป ศัลยกรรมกระดูก ศัลยกรรมจักษุ และศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ จากการรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการการผ่าตัดโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า พ.ศ. 2562 - 2565 พบว่า มีการผ่าตัดจำนวน 2,315, 3,540, 3,101 และ 3,588 ราย ตามลำดับ และมีสถิติผู้ป่วยถูกเลื่อนนัดผ่าตัด พ.ศ. 2562 - 2565 จำนวน 50, 65, 76 และ 92 ราย ตามลำดับ⁷ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ที่ผ่านมาการจัดระบบบริการผ่าตัดโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าผู้ป่วยทุกรายต้องรับรักษาไว้ในโรงพยาบาล 1-2 วัน เพื่อเตรียมก่อนผ่าตัด และรอรับการผ่าตัดในวันถัดไป หลังผ่าตัดต้องพักฟื้นในโรงพยาบาล 2-5 วัน หรือจนกว่าผู้ป่วยได้รับอนุญาตจากแพทย์ให้กลับบ้าน รวมระยะเวลาตั้งแต่รับไว้ในหอผู้ป่วยจนถึงจำหน่ายกลับบ้าน ต้องใช้เวลาในโรงพยาบาลอย่างน้อย 5-8 วัน ทำให้เกิด ภาระงาน เพิ่มค่าใช้จ่าย ทั้งในส่วน of โรงพยาบาล ผู้ใช้บริการ และครอบครัว เพราะต้องรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลหลายวัน ผู้ป่วยบางรายยังถูกเลื่อนวันผ่าตัดออกไป ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามที่กระทรวงสาธารณสุข กำหนดเป้าหมายให้โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปให้พัฒนาระบบบริการทางการแพทย์แนวใหม่เพื่อประชาชน โดยนำระบบการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับมาให้บริการเพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาล มีเตียงรองรับผู้ป่วยผ่าตัดฉุกเฉินหรือโรคที่ยุ่งยากซับซ้อน ลดเวลานอนโรงพยาบาล ลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยและญาติระหว่างมาโรงพยาบาล และลดระยะเวลารอคอยการผ่าตัด

โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าได้เห็นความสำคัญ จึงเปิดให้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ในเดือนมีนาคม ปี 2561 โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ และมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานห้องผ่าตัด งานวิสัญญี งานผู้ป่วยนอก ตึกศัลยกรรมทั่วไป และงานเวชระเบียน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของกรมการแพทย์ การผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ มีหลักการที่สำคัญก็คือ ผู้ใช้บริการต้องเตรียมตัวก่อนการผ่าตัดมาจากที่บ้าน และมารับการผ่าตัดที่โรงพยาบาล หลังการผ่าตัดผู้ป่วยจะพักฟื้นที่โรงพยาบาล 4-10 ชั่วโมง เมื่อประเมินผู้ป่วยหลังการผ่าตัดแล้ว

ไม่มีความเสี่ยง ช่วยเหลือตัวเองได้ และสามารถไปพักฟื้นได้เมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน จึงจะจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล ซึ่งในการดำเนินงานที่ผ่านมา มีผู้ใช้บริการในระบบผ่าตัดแบบวันเดียวกลับตั้งแต่ปี 2561 ถึงปัจจุบัน จำนวน 27,45,56,21,157,266 ตามลำดับ พบว่า มีโอกาสพัฒนา คือ ขาดแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน และยังไม่ครอบคลุมกระบวนการดูแลผู้ป่วย จึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจต่อระบบบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ

ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ในระบบบริการการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ผู้วิจัยเป็นวิสัญญีพยาบาลที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ/ผู้จัดการรายกรณีดูแลผู้รับบริการกลุ่มนี้ (nurse case manager) จึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพัฒนาระบบผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า โดยใช้กรอบการประเมินความพึงพอใจตามกระบวนการดูแลผู้ป่วยของระบบบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ มาตรฐานตอนที่ 3⁸ ของสถาบันรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล และเพื่อให้เข้ากับบริบทโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า จึงได้นำ แนวทางในการพัฒนาระบบบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ มาบูรณาการโดยใช้แนวคิดกระบวนการดูแลผู้ป่วย 5 กระบวนการ ได้แก่ 1) การประเมินผู้ป่วย 2) การวางแผนการดูแลและ

วางแผนจำหน่าย 3) การดูแลผู้ป่วย 4) การให้ข้อมูล และการเสริมพลัง และ 5) การดูแลต่อเนื่อง กระบวนการดูแลผู้ป่วยนี้จะครอบคลุม ตั้งแต่ก่อนการผ่าตัด หลังการผ่าตัด และการดูแลต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพัฒนาระบบการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ การพัฒนาระบบการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง

กลุ่มตัวอย่างคือ

ผู้ใช้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ประกอบด้วย ผู้ป่วยส่องตรวจระบบทางเดินอาหารส่วนล่าง ผ่าตัดไส้เลื่อนขาหนีบ ผ่าตัดก้อนที่เต้านม ส่องกล้องสลายนิ่ว ขนิ่ว ต่อนื้อ ผ่าตัดปากมดลูก และการขลิบหนังหุ้มปลายอวัยวะเพศ ที่มารับบริการระหว่าง วันที่ 1 มกราคม 2566-31 กรกฎาคม 2566 จำนวน 130 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามความพึงพอใจที่ผู้วิจัยปรับจากแบบสอบถามความพึงพอใจบริการการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับของโรงพยาบาลบึงกาฬ(นัยนา ผาณี บุศย์, วัลลภา ช่างเจรจา, สุนันท์ นก, 2562) ร่วมกับกรอบการประเมินความพึงพอใจตามกระบวนการดูแลผู้ป่วยของระบบบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ มาตรฐานตอนที่ 3 ของสถาบันรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ผ่าตัดแบบวันเดียวกลับของผู้ใช้บริการ มีทั้งหมด

14 ข้อ ลักษณะ คำถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ⁹

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ และความต้องการน้อยที่สุด

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ และความต้องการน้อย

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ และความต้องการปานกลาง

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ และความต้องการมาก

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ และความต้องการมากที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ย สำหรับแบบสอบถามในส่วนนี้ ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนจากจำนวนระดับขั้นเท่ากับ 5 ขั้น (คะแนนจาก 1-5) คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับขั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นในแต่ละช่วงคะแนนของระดับขั้นจะเท่ากับ 0.8 คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับขั้นความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย

คะแนน	แปลผล
1.00 - 1.79	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.8 - 2.59	มีความพึงพอใจน้อย
2.6 - 3.39	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.4 - 4.19	มีความพึงพอใจมาก
4.2 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการเข้ามาใช้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ โดยเป็นลักษณะคำถามเปิด เพื่อให้

ผู้ตอบสามารถสอบถามเขียนถึงปัญหา และเสนอแนะว่าควรจะมีการบริการเป็นอย่างไร

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. ทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ เพื่อมาเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลทำงานวิจัย

2. เตรียมเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจต่อระบบการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในรูปแบบ QR code

3. ยื่นขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ในการดำเนินการวิจัยต่อคณะกรรมการจริยธรรมงานวิจัยโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า หนังสือการรับรองเลขที่ 009/2566 ลงวันที่ 25 สิงหาคม 2566

4. รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจผู้ใช้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับโดยผู้วิจัยดำเนินการภายหลังได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยดำเนินการสำรวจผู้ป่วยที่มารับบริการการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ (ODS) ในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าระหว่าง วันที่ 1 มกราคม 2566-31 กรกฎาคม 2566 ผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจในรูปแบบ QR code โดยมีข้อความระบุขอคำยินยอมในการให้ข้อมูลสำหรับกลุ่มตัวอย่างโดยอิสระก่อนร่วมตอบแบบประเมิน

5. ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแต่ละฉบับ มาตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล และบันทึกข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.54 ศึกษาอยู่ ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 65.38 อายุอยู่ในช่วง 31-60 ปีคิดเป็นร้อยละ 49.24 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 73.08 และมีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 41.54

2. ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.02$, $SD=.306$) ความพึงพอใจรายด้านและรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้ข้อมูลเสริมพลัง ($M=4.03$, $SD=.345$) และรายข้อที่ระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด มี 2 ข้อ คือ ท่านพึงพอใจในการติดตามการดูแลหลังผ่าตัด และท่านมีความมั่นใจในการดูแลตนเองหลังผ่าตัด ($M=4.07$, $SD=.405$) ความพึงพอใจรายด้านระดับมากที่สุดได้ระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด ($M=4.00$, $SD=.344$) คือ ด้านการดูแลต่อเนื่อง ข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับการนัดติดตามดูแลผลผ่าตัดที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า หลังผ่าตัด 2 สัปดาห์ ($M=3.96$, $SD=.472$) และพบว่า ความพึงพอใจรายข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M=3.94$, $SD=.439$) คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อการตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติมก่อนการผ่าตัด ได้แก่ CBC HIV Electrolyte การตรวจคลื่นหัวใจ (EKG) การตรวจเอกซเรย์ทรวงอก (CXR) ($M=3.94$, $SD=.439$)

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการเข้ามาใช้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า โดยเป็นลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบ สามารถตอบแบบสอบถามโดยเขียนถึง ปัญหา และข้อเสนอแนะในการเข้ามาใช้บริการว่าควรจะมีการบริการ

เป็นอย่างไร ซึ่งจากการวิจัยครั้งนี้ มีผู้เขียนตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 30 คน จากแบบสอบถามทั้งหมด 130 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 โดยมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะอื่นๆ และข้อชื่นชม ที่ได้มาใช้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเตรียมตัวก่อนเข้ารับบริการผ่าตัด ผู้รับบริการ และญาติจะวิตกกังวล กลัวว่าจะเตรียมตัวก่อนมาผ่าตัดได้ไม่ถูกต้อง หลงลืมในคำแนะนำต่างๆ กลัวเป็นลมในขณะที่อดอาหาร และน้ำ และกลัวว่าจะดูแลแผลผ่าตัดได้ไม่ดี กลัวปวดแผลในระหว่างที่ไม่ได้พักค้างในโรงพยาบาล โดย พบว่า มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ที่มีความวิตกกังวลในประเด็นของการเตรียมตัวก่อนเข้ารับบริการผ่าตัด

2. มีผู้ให้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในงานวิจัยนี้ เขียนถึงปัญหา คือ มีอาการปวดแผลหลังผ่าตัด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 โดยพบว่า ผ่าตัดไส้เลื่อน 2 ราย ขลิบหนังหุ้มปลายอวัยวะเพศ 1 ราย และมีผู้รับบริการ 1 คน หรือร้อยละ 3.33 ที่ให้ข้อมูลว่า มีความวิตกกังวลหลังจากส่องกล้องทางเดินอาหารส่วนล่าง กลับบ้านไปแล้วมีอาการเลือดออก แต่เมื่อปฏิบัติตามคำแนะนำแล้วดีขึ้น อาการเลือดออกหมดไป

3. มีผู้ให้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ที่เขียนชื่นชม/ ชื่นชอบ ในการเข้ามาใช้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า โดยระบุ สิ่งที่ชื่นชอบ คือ เป็นบริการที่ดีมากได้รับความสะดวก เพราะไม่ต้องนอนพักค้างในโรงพยาบาล ไม่เสียเวลารอคอย ไม่ต้องรอคิวการทำผ่าตัด นอกจากนี้ยังมีผู้รับบริการ 1 คน หรือ ร้อยละ 3.33 เสนอแนะให้มีอาหารขนม และน้ำไว้ให้บริการหลังผ่าตัดอีกด้วย

อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า โดยภาพรวม

อยู่ในระดับคะแนนมาก ($M=4.02$, $SD=.306$) อธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า มีความพึงพอใจในระบบบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ เนื่องจากตามข้อกำหนดของกรมการแพทย์ ผู้ใช้บริการจะพักรักษาในโรงพยาบาลไม่เกิน 24 ชั่วโมง ทำให้ลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ป่วย และญาติระหว่างที่ผู้ป่วยต้องมานอนโรงพยาบาล ญาติไม่กังวลที่จะต้องมาอยู่ดูแลที่โรงพยาบาล เมื่อพิจารณาารายด้าน ความพึงพอใจระดับมาก ที่มากที่สุด ($M=4.03$, $SD=.345$) คือ ด้านการให้ข้อมูลเสริมพลัง และมี 2 ข้อ ที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านพึงพอใจในการติดตามการดูแลหลังผ่าตัด และท่านมีความมั่นใจในการดูแลตนเองหลังผ่าตัด ($M=4.07$, $SD=.405$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริบทคลินิกการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ได้ถูกมอบหมายให้วิสัญญีพยาบาลเป็นผู้ดูแล (nurse case manager) ซึ่งจากสถานการณ์จริง พบปัญหา ผู้ป่วยมีอาการข้างเคียงเล็กน้อย หลังผ่าตัด เช่น คลื่นไส้ อาเจียน ปวดแผล พยาบาลวิสัญญี (nurse case manager) จะเป็นผู้ดูแล และให้ข้อมูลที่ครบถ้วนครอบคลุม จึงมีความเป็นไปได้ที่จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มั่นใจ ในการดูแลหลังผ่าตัด สอดคล้องกับการศึกษาของมิเชล¹⁰ ที่พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ป่วยที่มารับการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับมักมีความวิตกกังวล เนื่องจากการขาดความรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับการผ่าตัด หรือ สิ่งที่ต้องเผชิญในการผ่าตัดจากการที่ได้รับข้อมูลไม่ครอบคลุม นอกจากนี้ จากผลงานวิจัย ยังพบว่า ความพึงพอใจระดับมากรายด้าน ที่ได้คะแนนเฉลี่ยโดยรวมน้อยที่สุด ($M=4.00$, $SD=.344$) คือ ด้านการดูแลต่อเนื่อง โดย รายข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด แต่น้อยที่สุด คือ ท่านได้รับการนัด ติดตามดูแลผ่าตัดที่ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า หลังผ่าตัด 2 สัปดาห์ ($M=3.96$, $SD=.472$) และท่านได้รับการติดตามเยี่ยมทางโทรศัพท์ หลัง ผ่า ตัด ($M=4.04$, $SD=.410$) ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการผ่าตัด

แบบวันเดียวกลับ ภายหลัง 24 ชั่วโมงส่วนใหญ่จะได้รับการดูแลจากทีมพยาบาลที่ปฏิบัติงานในตึกผู้ป่วยศัลยกรรมทั่วไป หรือ ทีมพยาบาลชุมชนเนื่องจากวิสัญญีพยาบาล (nurse case manager) ที่ให้การดูแลในระยะแรกหลังผ่าตัด มีภาระงานมากอยู่แล้ว การดูแลในระยะหลังผ่าตัด 2 ชั่วโมงจึงเป็นหน้าที่ของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในตึกผู้ป่วยศัลยกรรมทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอวยพร จงสกุล และคณะ⁴ ที่ได้พบทวนวรรณกรรมมาว่า ในอดีตที่ต้องให้ผู้ป่วยมานอนรอการผ่าตัดที่หอผู้ป่วยศัลยกรรม มักจะพบว่า พยาบาลจะใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมของตนเองมาแนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับการปฏิบัติตนก่อน และหลังผ่าตัด และถ้าบางรายเจอพยาบาลจบใหม่ หรือ มีประสบการณ์น้อย ผู้ป่วยก็อาจจะไม่ได้รับคำแนะนำเท่าที่ควรจะเป็น นอกจากนี้ผลงานวิจัยยังพบว่า ความพึงพอใจระดับมาก ในด้านการดูแลต่อเนื่องนี้ มีข้อความรายข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดและมากที่สุดในคำถามรายข้อทั้งหมด คือ ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในการเข้ารับการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ($M=4.09$, $SD=.361$) ทั้งนี้ อาจ เป็นเพราะ ข้อคำถามนี้จะมีลักษณะเป็นการถามสรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน ทุกข้อจึงส่งผลให้ได้คะแนนความพึงพอใจระดับมาก รายข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการให้ข้อมูลเตรียมความพร้อมก่อนผ่าตัด และหลังผ่าตัดเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพร้อม จะส่งผลต่อความพึงพอใจ เพราะการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับผู้รับบริการจะอยู่ในโรงพยาบาลไม่เกิน 24 ชั่วโมง ดังนั้น บุคลากรที่ทำหน้าที่ อธิบาย และให้ข้อมูลต่างๆ สำหรับผู้ใช้บริการ จะต้องให้ความสำคัญ และมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน จะทำให้การพัฒนากระบวนการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจมากขึ้น

โรงพยาบาลมีผลการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลงานวิจัย

1. เนื่องจากบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ เป็นการรักษาแบบผู้ป่วยนอก ผู้ป่วย และญาติ หรือ ผู้ดูแลใกล้ชิดผู้ป่วยต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการดูแล เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพ และคุณภาพ ผู้รับบริการมีความปลอดภัย และสามารถประเมินผลการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงการให้บริการได้ตรงกับความต้องการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์กับบุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้รับทราบข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ และมีการรวบรวมปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน ประชุมหารือเพื่อหาแนวทางการแก้ไขร่วมกัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

3. ผู้รับบริการส่วนหนึ่งยังไม่มั่นใจในการเตรียมตัวก่อนผ่าตัด กลัวความเจ็บปวด และกลัวการปฏิบัติตัวหลังผ่าตัดได้ไม่ดี ไม่ถูกต้อง รวมทั้งความไม่พร้อมของผู้รับบริการที่เกิดจากข้อผิดพลาดของระบบการดูแล เช่น ผลการตรวจเลือด เอกซเรย์ และการให้ข้อมูลต่างๆ ผู้รับบริการที่สูงอายุมีการหลงลืม ไม่เข้าใจ บางคน ก็มาแล้ว

แต่ผ่าตัดไม่ได้ เพราะความดันโลหิตสูง นอนไม่หลับ ทำให้ต้องเลื่อนเวลาผ่าตัด จึงควรมีการจัดทำคู่มือ หรือ แนวปฏิบัติที่ดีของการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ แจกให้ผู้รับบริการทุกคน อาจเป็นเอกสาร แผ่นพับ เกี่ยวกับการปฏิบัติตนก่อน และหลังผ่าตัด โดยมีการพัฒนาร่วมกันระหว่างแพทย์ และพยาบาล

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในมิติ และปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาระบบการทำผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

2. จัดทำคู่มือ/แนวปฏิบัติ เพื่อพัฒนารูปแบบการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับแบบครบวงจรของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ให้มีความชัดเจน เพื่อการต่อยอดบริการให้เพิ่มขึ้น

3. การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล ซึ่งการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อค้นหาข้อมูล และตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อการพัฒนาระบบการทำผ่าตัดวันเดียวกลับ เพื่อให้ได้มาซึ่งรายละเอียดของข้อมูลที่มีความชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

1. Suominen T, Turtiainen A-M, Puukka P, Leino-Kilpi H. Continuity of care in day surgical care- perspective of patients. Scandinavian Journal of Caring Sciences.2014;28(4):706-15.
2. Tritakarn T, Lertakymanee J. Growth of Ambulatory Surgery and Anaesthesia in Thailand. Ambulatory Surgery. 1998;6(1998):89-91.
3. Richardson-Tench M, Brown S. Before and after same day surgery: are we responding to anxious patients' needs? ACORN: The Journal of Perioperative Nursing in Australia.2013;26(1):24-8.
4. อวยพร จงสกุล, นาริรัตน์ อยู่สมบูรณ์, ศิริกุล การณเจริญพาณิชย์. การพัฒนารูปแบบการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับแบบครบวงจรของโรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา. วารสารแพทย์เขต 4-5 ปีที่ 39 ฉบับที่ 1 มกราคม-มีนาคม 2563.
5. กระทรวงสาธารณสุข, กรมการแพทย์. (2561). Safety in One Day Surgery (ODS): ความปลอดภัยของการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ (พิมพ์ครั้งที่ 1) ม.นทบุรี: โรงพิมพ์เทพปัญญานิสย์.
6. ประภา ราชฯ, นพรัตน์ เรืองศรี, จารุภา คงรส. การพัฒนาแนวปฏิบัติการพยาบาลทางคลินิกสำหรับผู้ป่วยผ่าตัดแบบวันเดียวกลับโรงพยาบาล พิจิตร. วารสารการพยาบาลและสุขภาพ. 2562; 13(3):1-13.

7. โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า (2561). สถิติตัวชี้วัดการผ่าตัด งานห้องผ่าตัด. โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ปี 2562-2565.
8. กระทรวงสาธารณสุข, สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2562). ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาระบบบริการการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ (พิมพ์ครั้งที่ 1) จ.นนทบุรี: สำนักงานกิจการโรงพยาบาลเพื่อการส่งเสริมการส่งเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์
9. บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ .กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น; 2553.
10. Mitchell M. Literature review: Home recovery following day surgery. Ambulatory Surgery. 2013;19(1):13-27.