บรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในมุมมองของบุคลากรโรงพยาบาล

นายยอดชาย สุวรรณวงษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2546

ISBN 974-17-4833-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

26 มี.ค. 2551

ORGANIZATIONAL CLIMATE ON PATIENT SAFETY FROM THE PERSPECTIVE OF HOSPITAL PERSONNEL

Mr.Yodchai Suwannawong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Community Medicine
Department of Preventive and Social Medicine
Faculty of Medicine
Chulalongkorn University
Academic Year 2003

ISBN 974-17-4833-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์	บรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในมุมมองของบุคลากรโรงพยาบาล
โดย	นายยอดชาย สุวรรณวงษ์
สาขาวิชา	เวชศาสตร์ชุมชน
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์นายแพทย์จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์วิโรจน์ เจียมจรัสรังษี

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะแพทยศาสตร์

(ศาตราจารย์นายแพทย์ภิรมย์ กมลรัตนกุล)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์นายแพทย์ไพบูลย์ โล่ห์สุนทร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์นายแพทย์จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์วิโรจน์ เจียมจรัสรังษี)

..... กรรมการ

(นายแพทย์สรรธวัช อัศวเรืองชัย)

ยอดชาย สุวรรณวงษ์ : บรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในมุมมองของบุคลากรโรงพยาบาล (ORGANIZATIONAL CLIMATE ON PATIENT SAFETY FROM THE PERSPECTIVE OF HOSPITAL PERSONNEL) อ.ที่ปรึกษา : รศ.นพ.จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, อ.ที่ปรึกษาร่วม : ผศ.นพ.วิโรจน์ เจียมจรัสรังษี จำนวน 114 หน้า. ISBN 974-17-4833-7.

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในมุมมองของบุคลากรโรงพยาบาล ประชากรที่ศึกษาคือ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร และพยาบาลวิชาชีพ ที่0ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในปี พ.ศ. 2546 จำนวน 39 แห่ง ในพื้นที่ 12 เขตตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขและกรุงเทพมหานคร จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 767 คน เก็บข้อมูลในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2546 ถึง กุมภาพันธ์ 2547 ได้รับการตอบกลับของแบบสอบถาม จำนวน 728 คน คิดเป็นร้อยละ 94.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และ Chi Square Test

ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่(ตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป) แสดงความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในเชิงบวก ในองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการเปิดเผยกับการปกป้อง ด้านการยอมรับและป้อนกลับข้อมูล ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความมั่นคงกับการเสี่ยง และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา อย่างไรก็ตามมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรที่แสดงถึงโอกาสพัฒนาในเรื่องที่สำคัญ ได้แก่ การไม่มีแนวทางการปฏิบัติด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยที่ชัดเจนในหน่วยงานของตน (ร้อยละ 27.9) การไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของแผนก (ร้อยละ 27.1) ความกังวลเมื่อต้องรายงานความผิดพลาดในการดูแลรักษาผู้ป่วย (ร้อยละ 44.5) การไม่รายงานความผิดพลาดจากการดูแลรักษาหากยังไม่เกิดผลจากความผิดพลาด (ร้อยละ 41.3) ภาระงานของบุคลากรที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย (ร้อยละ 35.9) การไม่นำเสนอข้อมูลด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องและทันต่อเหตุการณ์ (ร้อยละ 62.6) นอกจากนี้พบว่าบรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ามีความสัมพันธ์กับการอบรมการศึกษา และวิชาชีพของบุคลากร ($p<.05$) บรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในองค์ประกอบองค์กรด้านโครงสร้างองค์กรและการฝึกอบรมและพัฒนาด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับประเภทของโรงพยาบาล($p<.05$)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยคือ โรงพยาบาลควรนำประเด็นที่เป็นโอกาสพัฒนาข้างต้นไปทบทวนเพื่อหาแนวทางปรับปรุงและควรสนับสนุนให้บุคคลากรได้รับการอบรมในด้านความปลอดภัย และสร้างทัศนคติด้านการเปิดเผยข้อมูล รวมถึงยอมรับข้อมูลป้อนกลับ

ภาควิชา เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม
สาขาวิชา เวชศาสตร์ชุมชน
ปีการศึกษา 2546

ลายมือชื่อนิสิต.....ยอดชาย สุวรรณวงษ์.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4575241930 : MAJOR COMMUNITY MEDICINE
KEY WORD : ORGANIZATIONAL CLIMATE / PATIENT SAFETY / HOSPITAL PERSONNEL
YODCHAI SUWANNAWONG: ORGANIZATIONAL CLIMATE ON PATIENT SAFETY FROM THE PERSPECTIVE OF HOSPITAL PERSONNEL
THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF.DR.JIRUTH SRIRATANABAN,
THESIS COADVISOR : ASST.PROF.DR. WIROJ JIAMJARASRANGSI,
114 pp.ISBN 974-17-4833-7.

The objective of this descriptive study is to study problems of improving quality of services at hospitals according to the hospital accreditation standards. The studied population included 767 doctors, dentists, pharmacists and professional nurses who worked for 39 public and private hospitals in the area 12 of ministry of Public Health and Bangkok in 2003. Data were collected from November 2003 to February 2004. There were 728 returned questionnaire or 94.9% response rate. The data were analyzed by descriptive statistics and Chi Square Test.

The results revealed that, a majority of the respondents (Over 50%) expressed their opinion positively on all seven of the organizational climate on patient safety -- the structure of organization, the practice guideline, the disclosure and the protection, the acceptance and feedback data, the reward and punishment, the security and the risk and The training and development. However, there seems to be certain opportunities for improvement related to the organizational climate on patient safety, including unclean departmental practice guideline on patient safety (27.9%), the poor implementation of guideline (27.1%), individual anxiety went having to report medical errors (44.5%), no report for near-miss (41.3%), workload that affected patient safety(35.9%), and lack of continuous presentation of up-to-date patient safety information (62.6%). Besides it was found that organizational climate on Patient Safety was associated to personal factors, namely training, level of education and characteristic of professional. The types of hospitals were also associated with The climate ($p<.05$).

The research suggests that the hospital should review the above opportunities for improvement, support personnel training on patient safety issues and create positive attitude among then feedback regarding medical errors.

Department Preventive and Social Medicine
Field of study Community Medicine
Academic year 2003

Student's signature Yodchai Suwannawong
Advisor's signature
Co-advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความดูแลและเอาใจใส่ของ รองศาสตราจารย์นายแพทย์จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์วิโรจน์ เจียมจรัสรังษี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม โดยได้กรุณาให้คำปรึกษาและชี้แนะข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งเสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณศาสตราจารย์นายแพทย์ไพบูลย์ โล่ห์สุนทร ที่กรุณาเป็นประธานในการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณนายแพทย์สรรธวัช อัศวเรืองชัย ที่กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และกรุณาให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้และคำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวสุวรรณวงษ์ที่กรุณาให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณพี่ๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรีและเพื่อนๆทุกคนที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจมาโดยตลอด

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตปริญญาโทเวชศาสตร์ชุมชน รุ่นที่ 14 และอาชีวเวชศาสตร์ทุกๆคน ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาทำวิจัยครั้งนี้

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่ผู้วิจัยเข้าไปศึกษาข้อมูลทุกท่านที่กรุณาอำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์ และเป็นผลให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ

กิตติกรรมประกาศ..... ฉ

สารบัญ..... ช

สารบัญตาราง..... ฌ

สารบัญแผนภูมิ..... ฎ

บทที่

1. บทนำ..... 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

คำถามของการวิจัย..... 3

วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 3

ข้อตกลงเบื้องต้น..... 4

ปัญหาทางจริยธรรม..... 4

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย..... 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 7

กรอบแนวคิดการวิจัย..... 8

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 9

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร..... 9

แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ป่วย..... 15

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 22

3. วิธีดำเนินการวิจัย..... 26

รูปแบบการวิจัย..... 26

ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง..... 26

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 32

การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 37

การวิเคราะห์ข้อมูล..... 37

หน้า

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 41
ส่วนที่ 1 การตอบกลับข้อมูล..... 42
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป..... 44
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร..... 47
ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคล.....
กับบรรยากาศองค์กร..... 54
ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะของโรงพยาบาล.....
กับบรรยากาศองค์กร..... 76
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... 80
สรุปผลการวิจัย..... 80
อภิปรายผลการศึกษา..... 87
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย..... 91
รายการอ้างอิง..... 94
ภาคผนวก..... 98
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์..... 104

สารบัญตาราง

ตาราง หน้า

2.1 จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการดูแลรักษาระหว่างปี 2539 – 2543..... 17

3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามแผนกของโรงพยาบาลศูนย์หรือโรงพยาบาลทั่วไป..... 28

3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามแผนกต่างๆในโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลเอกชน..... 29

3.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามโรงพยาบาล..... 29

3.4 แสดงผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการหาค่า Cronbach 's Alpha coefficient 36

4.1 จำนวนและร้อยละของการตอบกลับแบบสอบถาม..... 42

4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 44

4.3 จำนวนและร้อยละของบรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในมุมมองของ...
บุคลากรโรงพยาบาลด้านโครงสร้างและความคล่องตัวขององค์กร..... 47

4.4 จำนวนและร้อยละของบรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในมุมมองของ...
บุคลากรโรงพยาบาลด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน..... 49

4.5 จำนวนและร้อยละของบรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในมุมมองของ...
บุคลากรโรงพยาบาลด้านการเปิดเผยกับการปกป้อง..... 50

4.6 จำนวนและร้อยละของบรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในมุมมองของ...
บุคลากรโรงพยาบาลด้านการยอมรับและการส่งกลับข้อมูล..... 51

4.7 จำนวนและร้อยละของบรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในมุมมองของ...
บุคลากรโรงพยาบาลด้านการให้รางวัลและการลงโทษ..... 51

4.8 จำนวนและร้อยละของบรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในมุมมองของ...
บุคลากรโรงพยาบาลด้านความมั่นคงกับการเสี่ยง..... 52

4.9 จำนวนและร้อยละของบรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในมุมมองของ...
บุคลากรโรงพยาบาลด้านการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนา..... 53

4.10 จำนวนร้อยละของกลุ่มที่มีระดับคะแนนเท่ากับหรือมากกว่ามัยฐานและกลุ่มที่มี.....
ระดับคะแนนต่ำกว่ามัยฐานจำแนกตามองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร..... 54

4.11 จำนวนร้อยละและความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อ.....
บรรยากาศด้านโครงสร้างและความคล่องตัวขององค์กร..... 55

4.12 จำนวนร้อยละและความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อ.....
บรรยากาศด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน..... 58

ตาราง หน้า

4.13 จำนวนร้อยละและความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อ..... บรรยากาศด้านการเปิดเผยกับการปกป้อง..... 58

4.14 จำนวนร้อยละและความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อ..... บรรยากาศด้านการยอมรับ และการส่งกลับข้อมูล..... 61

4.15 จำนวนร้อยละและความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อ..... บรรยากาศด้านการยอมรับ การให้รางวัลและการลงโทษ..... 67

4.16 จำนวนร้อยละและความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อ..... บรรยากาศด้านความมั่นคงกับการเสี่ยง..... 70

4.17 จำนวนร้อยละและความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อ..... บรรยากาศด้านการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนา..... 73

4.18 จำนวนและร้อยละของประเภทโรงพยาบาล 76

4.19 จำนวนร้อยละและความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของโรงพยาบาลกับ..... ความคิดเห็นต่อบรรยากาศแยกตามองค์ประกอบขององค์กร 7 ด้าน..... 77

5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลกับบรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยโดยจำแนกตามองค์ประกอบองค์กร..... 83

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประเภทของโรงพยาบาลกับบรรยากาศองค์กรด้านความปลอดภัยโดยจำแนกตามองค์ประกอบองค์กร..... 86

สารบัญภาพ

ภาพประกอบ หน้า

แผนภูมิที่

3.1 แสดงวิธีการสุ่มตัวอย่าง..... 31