

การประเมินผลการดำเนินงาน
ศูนย์พึ่งได้ (One Stop Crisis Center: OSCC) โรงพยาบาลปทุมธานี



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

การประเมินผลการดำเนินงาน ศูนย์พึ่งได้ (One Stop Crisis Center: OSCC) โรงพยาบาลปทุมธานี
THE EVALUATION OF ONE STOP CRISIS CENTER AT PATHUMTHANI HOSPITAL

พรทิพย์ คณิงบุตร 5037832 RAMH/M

พย.ม. (การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช)

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: พัชรินทร์ นินทจันทร์, Ph.D. (Nursing), ดร.ฉวี ชุมพะวัต, (ก.ม.)

บทคัดย่อ

การศึกษา ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานศูนย์พึ่งได้ของโรงพยาบาลปทุมธานี โดยใช้แบบจำลอง CIPP ของ Stufflebeam (1971, 2000) เป็นกรอบในการประเมิน โดยประเมิน ปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงานและผลลัพธ์ของโครงการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะกรรมการ ดำเนินงานศูนย์พึ่งได้ โดยการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์รายบุคคล รวมถึงข้อมูลเอกสารและคู่มือต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานของศูนย์พึ่งได้

ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า โรงพยาบาลมีข้อจำกัดเรื่อง สถานที่ แต่ได้มีการประยุกต์ใช้สถานที่ที่เหมาะสม ในประเด็นบุคลากรมีการจัดตั้งคณะกรรมการ ได้ครอบคลุมทุกวิชาชีพ ในส่วนของงบประมาณ ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่างๆ ด้านกระบวนการดำเนินงานศูนย์พึ่งได้ พบว่า มีการประสานทีมสหวิชาชีพเพื่อให้การช่วยเหลืออย่างครบวงจร มีการพัฒนาบุคลากรและดำเนินงานเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านผลการดำเนินงานพบว่า มีผู้รับบริการจำนวนมากขึ้น บุคลากรมีความตระหนักในการค้นหาผู้ถูกระทำรุนแรงเพิ่มมากขึ้น โรงพยาบาลได้รับการยอมรับให้เป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกระทำรุนแรง

ผลการประเมินด้านปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่าบุคลากรยังมีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ไม่มีผู้ให้คำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง ขาดแนวปฏิบัติการค้นหาคัดกรองผู้มารับบริการ การติดตามดูแลผู้รับบริการหลังการจำหน่ายยังไม่สามารถติดตามได้ทุกราย ส่วนปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานศูนย์พึ่งได้ ประสบความสำเร็จนั้นพบว่า ผู้บริหารให้การสนับสนุน หัวหน้าศูนย์พึ่งได้มีความสามารถในการประสานงาน ทีมพยาบาลมีความตระหนักและให้ความร่วมมือในการค้นหาคัดกรองผู้ป่วยที่มารับบริการ

ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริการของศูนย์พึ่งได้ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ศูนย์พึ่งได้โรงพยาบาลปทุมธานี / การประเมินผล

190 หน้า

THE EVALUATION OF ONE STOP CRISIS CENTER AT PATHUMTHANI HOSPITAL

PORNTIP KANUNGBUTR 5037832 RAMH/M

M.N.S. (MENTAL HEALTH AND PSYCHIATRIC NURSING)

THEMATIC PAPER ADVISORY COMMITTEE: PATCHARIN NINTACHAN, Ph.D. (NURSING), DARUNEE JUNHAVAT, M.Ed. (EDUCATIONAL PSYCHOLOGY AND GUIDANCE)

ABSTRACT

The present study aimed to evaluate the implementation of the One Stop Crisis Center (OSCC) of PathumThani Hospital. The CIPP model of Stufflebeam (1971, 2000) was used as a framework in the evaluation. The input factors, the implementation process, and the operational outcomes were assessed as well as problems and obstacles in the implementation. Data were collected from the operational committee of the One Stop Crisis Center of Pathum Thani Hospital by means of focus group discussions and individual interviews. In addition, documents, manuals, and handouts used in the operation of the center were also analyzed.

An evaluation of the input factors revealed that even though there were some limitations in the area of the center at the hospital, the most appropriate venue for the center was found. *As for personnel*, a committee was set up with internal and external members from multidisciplinary. *As regards budget*, the center received funding from various organizations.

With regard to *the implementation process* of the center, the study findings revealed that the tasks of the center were applied and integrated into the routine operations of the hospital. A coordination of the multidisciplinary team was also in place to provide full-fledged services. Regarding *operational outcomes*, it was found that more abused children and women sought services from the center, the staff of the center had more awareness and became more cooperative to seek abused victims, and the hospital was accepted as a role model of providers of services to abused children and women.

An evaluation of problems and obstacles in the operation showed that there were still problems with staff shortage. There was no staff who were available to offer consultation 24 hours a day, and there was also a lack of screening guidelines for service users. Moreover, the follow-up of service users after discharge was not comprehensively conducted. The factors that should promote success of the center included support from the administrators of the hospital, having a head of the center who is knowledgeable and a good coordinator, and having a team of nurses with various specializations who are cooperative in screening service users.

The findings of the present study could be implemented to more effectively provide OSCC services.

KEY WORDS: ONE STOP CRISIS CENTER / PATHUMTHANI HOSPITAL / EVALUATION

190 pages