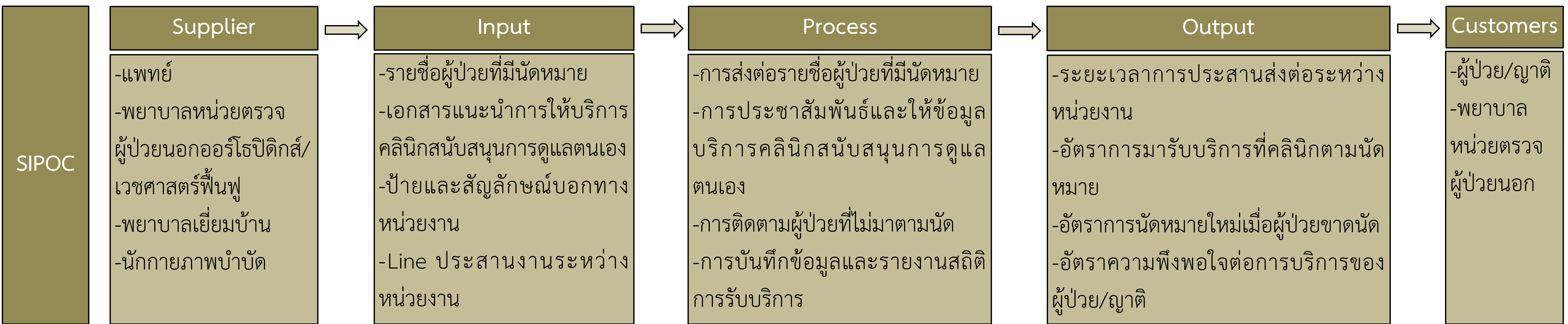


การพัฒนาระบบบริการคลินิกสนับสนุนการดูแลตนเองแบบเชิงรุก

อติรุพ อุดมแก้วกาญจนา, สลิลทิพย์ ปานสุวรรณ, นันทิดา แหล่งสนาม, อัจฉรา พัฒนพิโตร, ปาริชาติ พรสวัสดิ์ชัย

หน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้าน 1 งานการพยาบาลสนับสนุนการรักษา ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี

ที่มาและเหตุผล ภาวะข้อเข่าเสื่อมเป็นภาวะที่พบได้บ่อยในผู้สูงอายุและมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยข้อมูลจาก WHO พบผู้ป่วยถึง 528 ล้านคนทั่วโลก และร้อยละ 60 มีอาการปวดรุนแรงและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต และในประเทศไทยพบผู้ป่วยโรคข้อเข่าเสื่อม มากกว่า 6 ล้านคน ซึ่งผู้ป่วยที่มีภาวะข้อเข่าเสื่อมรุนแรงจะได้รับการรักษาด้วยการผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าเทียม เมื่อแพทย์วางแผนรักษาด้วยการผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าเทียม พยาบาลหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกออร์โธปิดิกส์ (ORP) จะทำนัดหมายผู้ป่วยเข้าตรวจที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกเวชศาสตร์ฟื้นฟู (ORH) และเมื่อผู้ป่วยมารับบริการตามนัดหมาย พยาบาล ORH จะส่งต่อผู้ป่วยมารับบริการที่คลินิกสนับสนุนการดูแล (Self-care promotion clinic: SCPC) ซึ่งให้บริการที่หน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้าน 1 โดยพยาบาลเยี่ยมบ้านและนักกายภาพบำบัด เพื่อประเมินสิ่งแวดล้อมที่บ้าน ให้ความรู้ในการปฏิบัติตัวก่อน-หลังผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าเทียม ฝึกทักษะการเดินและการบริหารกล้ามเนื้อเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับผ่าตัด จากการให้บริการพบปัญหาการประสานงานระหว่างคลินิก ให้บริการผู้ป่วยไม่ต่อเนื่อง ผู้ป่วยและญาติไม่รับทราบข้อมูลและลักษณะการบริการ ไม่เห็นความสำคัญของการเตรียมความพร้อมก่อนผ่าตัด ผู้ป่วยมารับบริการที่คลินิกตามนัดหมายลดลง ไม่สามารถติดตามผู้ป่วยที่ไม่มาตรวจตามนัดได้ ขาดสื่อประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ทำให้ผู้ป่วยและญาติไม่ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนผ่าตัด และส่งผลกระทบต่อกระบวนการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วยเมื่อเข้ารับการผ่าตัด ทีมคณะทำงานจึงพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของคลินิกสนับสนุนการดูแลตนเองเป็นเชิงรุก มีระบบการประสานส่งต่อระหว่างหน่วยงาน เพิ่มแนวทางปฏิบัติในการติดตามผู้ป่วยที่ไม่มารับบริการ เพื่อให้ผู้ป่วยทุกรายได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเกิดผลลัพธ์ที่ดีภายหลังเข้ารับบริการ



วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	ก่อนดำเนินการ (ม.ค.-มี.ค. 67)	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ (เดือน/ปี)				
				ครั้งที่1 ม.ค.-ก.พ.65	ครั้งที่2 มี.ค.-ธ.ค. 65	ครั้งที่3 ม.ค.-ธ.ค.66	ครั้งที่4 ม.ค.-ธ.ค.67	ครั้งที่5 ม.ค.-ก.พ.68
1.เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการต่อเนื่องและลดระยะเวลาในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน	จำนวนครั้งในการติดตามรายชื่อผู้ป่วยที่มีนัดหมายและส่งต่อคลินิก SCPC	1-2 ครั้ง	0	0	0	0	0	0
	ระยะเวลาที่ใช้ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	24 ชม.	5 นาที	5 นาที	5 นาที	3 นาที	2 นาที	2 นาที
2.เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนผ่าตัด	อัตราการมารับบริการที่คลินิก SCPC ตามนัด	63.5%	77.7%	77.7%	98.6%	63.7%	66.5%	70.6%
	อัตราผู้ป่วยที่ได้รับการทำนัดหมายใหม่เมื่อไม่มาตรวจตามนัด	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%
3.เพื่อให้ผู้ป่วย/ญาติ มีความพึงพอใจต่อการบริการที่คลินิก	อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการบริการที่คลินิก SCPC	0%	99.7%	99.7%	99.2%	99.6%	99.7%	100%

ผลการปรับปรุง จากการพัฒนาระบบบริการคลินิกสนับสนุนการดูแลตนเองแบบเชิงรุก มีการประสานส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยระหว่างหน่วยงาน เพิ่มความต่อเนื่องของระบบการทำงาน การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ พัฒนาระบบบริการผ่าน Telecare มีการติดตามผู้ป่วยที่ไม่มารับบริการที่คลินิก SCPC ตามนัด ปรับการบริหารจัดการในรายที่ไม่มารับบริการตามนัดหมาย และพัฒนาเอกสารสื่อประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564–เดือนกุมภาพันธ์ 2568 มีจำนวนผู้ป่วยที่ได้เข้ารับบริการที่คลินิก SCPC ทั้งหมด 994 ราย มารับบริการที่คลินิกตามนัดหมายมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องหลังการพัฒนาในครั้งที่ 3 จาก ร้อยละ 63.7 เป็นร้อยละ 70.6 ผู้ป่วยทุกรายได้รับการทำนัดหมายใหม่ 100% เมื่อไม่มารับบริการตามนัดหมาย ทำให้ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนผ่าตัด มีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นและเพิ่มผลลัพธ์ที่ดีของการรักษา

ความสอดคล้องมิติคุณภาพ STEEP สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

Safety & Timely: ผู้ป่วยที่มารับบริการตามนัดหมายจะได้รับการประเมินสิ่งแวดล้อมที่บ้านอย่างเหมาะสม สามารถดูแลต่อเนื่องที่บ้านได้อย่างถูกต้องปลอดภัย ได้รับการเตรียมความพร้อมในช่วงเวลาที่เหมาะสมซึ่งส่งต่อการฟื้นฟูกายหลังผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าเทียม

Efficiency: ระบบบริการสามารถตอบสนองและเพิ่มการเข้าถึงการบริการให้ผู้ป่วยได้รับบริการทุกราย

Effectiveness: เจ้าหน้าที่ทำงานสะดวกรวดเร็วมากขึ้น มีขั้นตอนชัดเจน เพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติที่เข้ารับบริการ

Equity: ผู้ป่วยได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ไม่เกิดการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม

Patient Center: พัฒนาระบบบริการโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง สามารถให้คำแนะนำปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามบริบทแต่ละครอบครัว ทำให้ผู้ป่วย/ครอบครัวมีความมั่นใจและมีความพร้อมในการดูแลผู้ป่วยที่บ้านหลังการผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าเทียม