

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบการรับและส่งต่อผู้ป่วยเป็นระบบที่สำคัญยิ่ง และเป็นนโยบายของรัฐบาลชุดก่อน (ปี พ.ศ. 2551) ซึ่งกำหนดไว้ในข้อที่ 3.3.3 เรื่องปรับปรุงระบบบริการสุขภาพของภาครัฐทุกระดับให้ได้มาตรฐาน โดยยกระดับสถานีนอมนัย เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล และพัฒนาระบบเครือข่ายการส่งต่อในทุกระดับให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงแนวทางการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข ที่ควรให้ความสำคัญกับระบบบริการระดับปฐมภูมิ (Primary Care) ตรงกับหลักการ “สร้างนำซ่อม” โดยการให้บริการเชิงรุก มุ่งเน้นการป้องกันโรคเป็นการดูแลสุขภาพโดยองค์รวม จัดการกับปัจจัยเสี่ยง ต่อสุขภาพ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ โดยให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วม มุ่งจัดการ ที่ต้นเหตุของปัญหาสุขภาพ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ, 2551) พื้นที่บริการ สุขภาพระดับตำบลจึงเป็นด่านแรกและเป็นพื้นฐานที่สำคัญ โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ตำบลบ่อนอก ประชากรส่วนใหญ่มีฐานะค่อนข้างยากจน (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตำบลบ่อนอก, 2554) ส่งผลทำให้ขาดความคล่องตัวในการเข้าถึงสถานบริการด้านสุขภาพ โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประกอบกับระบบการรับและส่งต่อผู้ป่วยเป็นระบบที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการค่อนข้างจำกัด และมีขั้นตอนในการดำเนินการค่อนข้างซับซ้อน เช่น การวัดสัญญาณชีพ ชักประวัติการเจ็บป่วยที่สำคัญ การแพ้ยา และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ซึ่งการส่งต่อผู้ป่วยให้ถึงสถานบริการที่มีศักยภาพที่สูงกว่า อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความปลอดภัยต่อชีวิตของผู้ป่วย เป็นการดำเนินงานที่ต้อง แข่งขันกับเวลา หากมีแนวทางการดูแลรักษาและส่งต่อผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพและมีการปฏิบัติที่ถูกต้อง และรวดเร็ว จะส่งผลทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ถูกต้องและมีความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น โอกาสเกิด ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อชีวิตก็จะลดน้อยลง

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ตำบลบ่อนอก มีระยะทางห่างจากโรงพยาบาล ประจวบคีรีขันธ์ 32 กิโลเมตร ซึ่งเป็น รพ.สต. ที่มีระยะทางห่างจากโรงพยาบาลไกลที่สุดและใช้เวลา เดินทาง 30 นาที แต่ระยะทางจาก รพ.สต. ตำบลบ่อนอกไปยังโรงพยาบาลกุยบุรี ซึ่งเป็นโรงพยาบาลลูกข่าย ของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ เพียง 1.5 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางโดยประมาณ 5 นาที โดยอยู่ทางด้าน ทิศเหนือของตำบลบ่อนอก โรคที่ประชาชนมาใช้บริการ 5 อันดับแรกในพื้นที่คือ 1) ไข้หวัด 2) ปวดเมื่อย

กล้ามเนื้อ 3) โรคที่เกิดจากการประกอบอาชีพ 4) โรคเบาหวาน 5) โรคความดันโลหิตสูง ซึ่งจากโรคทั้งหมด มีผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลตำบลบ่อนอก 3 ปีซ้อนหลัง ดังนี้คือ ปีงบประมาณ 2551 เท่ากับ 2,920 ครั้ง ให้บริการส่งต่อ 680 ครั้ง ปีงบประมาณ 2552 เท่ากับ 2,680 ครั้ง ให้บริการส่งต่อ 950 ครั้ง ปีงบประมาณ 2553 เท่ากับ 3,060 ครั้ง ให้บริการส่งต่อ 1,367 ครั้ง (ฐานข้อมูลผู้มารับบริการในโปรแกรม JHCIS) จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า ผู้ป่วยที่รับบริการส่งต่อ เป็นผู้ป่วยที่อยู่ในโรคที่พบบ่อยในอันดับที่ 4 และ 5 ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ต้องรับบริการทุกเดือน ซึ่งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตำบลบ่อนอก ขาดบุคลากรในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ จึงไม่สามารถให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายนี้ได้และด้วยศักยภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลกุนนุรีที่เป็นโรงพยาบาลชุมชน จึงทำให้ผู้ป่วยมีทางเลือกในการรักษาโรคที่หลากหลายกว่า เช่น ระบบบริการด้านทันตกรรม ด้านการรักษาเฉพาะทาง เป็นต้น และจากข้อมูลการประเมินด้านคุณภาพการรับและส่งต่อโดยใช้แบบประเมิน ซึ่งเนื้อหาในการประเมินประกอบไปด้วย การให้บริการก่อนส่งต่อ ขณะส่งต่อ และการติดตามหลังการส่งต่อ และจากผลการประเมินย้อนหลัง 3 ปี พบว่าระบบการรับและส่งต่อที่มีปัญหาได้แก่ การให้บริการก่อนการส่งต่อ และการติดตามหลังการส่งต่อ ส่วนในด้านประชาชน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพ แต่ก็ยังไม่สะดวกต่อการไปใช้บริการที่โรงพยาบาลแม่ข่าย นอกจากนี้โรงพยาบาลชุมชนใกล้เคียงในพื้นที่มีระบบการนัดหมายที่ไม่ได้กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและขาดการสร้างความเข้าใจกับเครือข่ายบริการสุขภาพ โดยเฉพาะ รพ.สต.ตำบลบ่อนอก ส่งผลทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการไม่ครอบคลุมและขาดความต่อเนื่อง ทำให้ต้องเสียเวลาเดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลใกล้เคียงบ่อยครั้งขึ้น ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น ในส่วนของผู้ให้บริการ จากการปฏิบัติงานด้านการส่งต่อผู้ป่วยที่ผ่านมาพบว่า บุคลากรสาธารณสุขในระดับต่างๆยังมีความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบรับและส่งต่อผู้ป่วยแตกต่างกัน ขาดการประสานงานกันอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยไม่จำเป็น

การส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลชุมชนไปยังโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปนั้น เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นแทบจะทุกวัน บ่อยครั้งที่การส่งต่อราบรื่นไร้ปัญหา แต่ก็มีบ่อยครั้งที่การส่งต่อนั้นมีปัญหาอุปสรรคมากจนสาหัสเกินไป ในการส่งต่อผู้ป่วยรายนั้นเพื่อให้ได้รับการรักษาชีวิตไว้ตามหลักวิชาการ ข้อจำกัดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนั้นมีหลายประการที่เป็นเหตุให้ต้องมีการส่งต่อ

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับและส่งต่อผู้ป่วยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้ศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์การบริการด้านการรับและส่งต่อผู้ป่วยเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของปัญหาด้านสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ และเป็นการยกระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลตำบลบ่อนอก ให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์การบริการด้านการรับและส่งต่อผู้ป่วยที่เหมาะสมกับความต้องการของปัญหาด้านสุขภาพของประชาชนในพื้นที่

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษารูปแบบการบริการด้านการรับและส่งต่อผู้ป่วยในพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตำบลบ่อนอก อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการรับและส่งต่อผู้ป่วยที่เหมาะสมกับความต้องการของปัญหาด้านสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ ผลกระทบของระบบการรับและส่งต่อผู้ป่วยต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยนำผลการศึกษารูปแบบการรับและส่งต่อผู้ป่วยที่ได้มา เป็นข้อเสนอแนะและปรับปรุงรูปแบบการรับและส่งต่อผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบระบบด้านการรับและส่งต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตตำบลบ่อนอก อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 12 คน และผู้ป่วยรึ้นรึ้งด้วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงที่ได้รับการส่งต่อประจำทุกเดือน จำนวน 15 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีจำเพาะเจาะจง

3. ขอบเขตด้านวิธีการดำเนินระบบ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เรื่อง รูปแบบการบริการด้านการรับและส่งต่อผู้ป่วย เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการลงข้อมูลที่ต้องการ ครอบคลุม และมีคุณภาพเพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้เกณฑ์ตัวชี้วัดตามข้อกำหนดของสำนักงานสาธารณสุข เขต 11 (สำนักงานสาธารณสุข เขต 11, 2554) แต่ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการนำเกณฑ์เฉพาะในส่วนของผู้ป่วยที่ไม่ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มาเป็นกรอบแนวคิด ได้แก่ รูปแบบการดำเนินงาน และการประสานงานระหว่างเครือข่าย

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตตำบลบ่อนอก อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง เนื่องจากสภาพปัญหาที่พบในตำบลบ่อนอก คือ มีการรับและส่งต่อผู้ป่วยที่มากและการขาดบุคลากรด้านพยาบาลวิชาชีพ

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตั้งแต่ตุลาคม 2554 ถึง ธันวาคม 2554

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบบริการการรับและส่งต่อผู้ป่วย หมายถึง ระบบหรือแนวทางการดำเนินการรับส่งต่อผู้ป่วยภายในเครือข่ายบริการสุขภาพตามขั้นตอนการให้บริการ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล หมายถึง หน่วยบริการปฐมภูมิที่อยู่ใกล้ชุมชนที่พัฒนาขึ้นมาจากสถานีอนามัยเดิมให้มีความพร้อมด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้านคือ ป้องกัน ส่งเสริม รักษา และฟื้นฟู ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตตำบลบ่อนอก อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การดำเนินระบบ หมายถึง การดูแลรักษาพยาบาลเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน เป็นการดำเนินระบบให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการนำเกณฑ์เฉพาะในส่วนของผู้ป่วยที่ไม่ถูกเงินมาและที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สำหรับเป็นกรอบแนวคิด ได้แก่รูปแบบการดำเนินงาน และระบบประสานงานระหว่างเครือข่าย

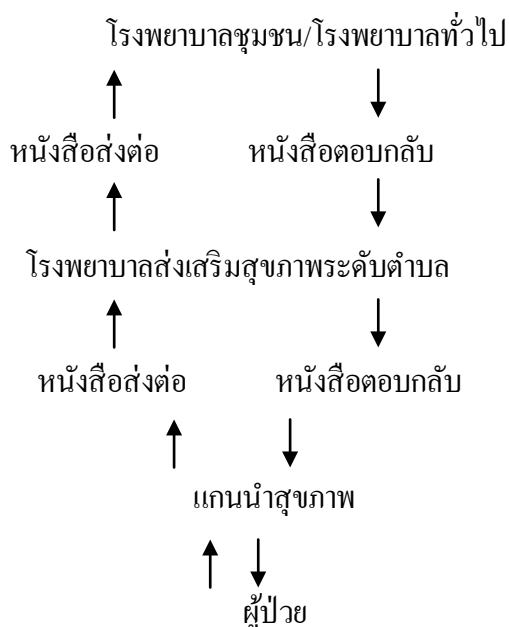
ผลกระทบต่อผู้ให้บริการ หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินระบบของระบบรับและส่งต่อผู้ป่วยและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติระบบ เช่น ภาระงานที่มากขึ้น เป็นต้น

ผลกระทบต่อผู้รับบริการ หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นในการเข้ารับบริการสุขภาพในระบบรับและส่งต่อ ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ทัศนคติ ความสนใจของผู้ให้บริการ การเข้าถึงแหล่งบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

ช่องทางการรับและส่งต่อ หมายถึง การรับและส่งต่อผู้ป่วยเพื่อเข้ารับการรักษาในขณะที่เกินขีดความสามารถโดยมีการจัดช่องทางด่วนสำหรับผู้ป่วยจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไปยังโรงพยาบาลแม่ข่าย

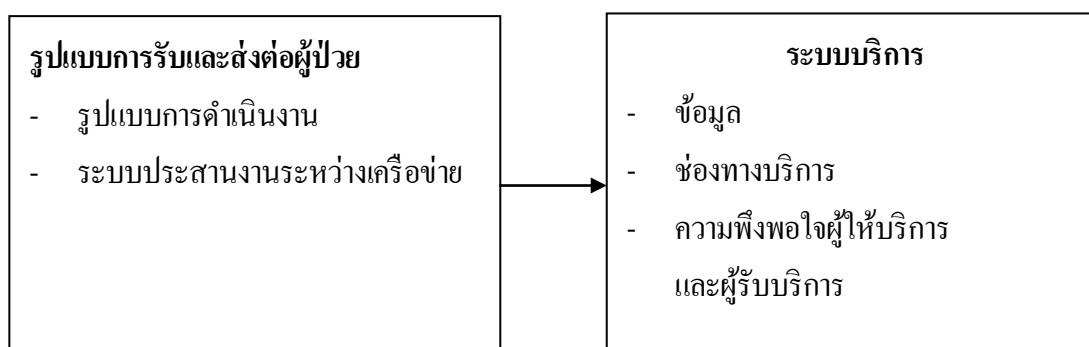
แบบฟอร์มการรับและส่งต่อ หมายถึง ใบ บส.08 ที่มีรายละเอียดการรักษา อาการและข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ขณะเข้ามารักษาที่ติดตัวไปกับผู้ป่วย

ภาพที่ 1.1 รูปแบบบริการด้านการรับและส่งต่อผู้ป่วย



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ของการวิจัย

นำผลการวิจัยไปพัฒนาหรือปรับปรุงรูปแบบบริการด้านการรับและส่งต่อผู้ป่วย เพื่อใช้เป็นแนวทางและปรับใช้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลอื่นได้อย่างเหมาะสมต่อไป