

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์การบริการด้านการส่งต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการศึกษาในผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตตำบลบ่อนอก รวมทั้งผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตำบลบ่อนอก ซึ่งเป็นเครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากบันทึกสรุปประชุมประจำเดือน เอกสารแนวทางการดำเนินงานของระบบรับและส่งต่อผู้ป่วย และการสัมภาษณ์เชิงลึก ในเรื่องการดำเนินงานในการจัดบริการสุขภาพของระบบรับและส่งต่อผู้ป่วย และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการในระบบรับและส่งต่อ เก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มกับผู้ให้บริการ สัมภาษณ์เชิงลึกความพึงพอใจผู้ให้และผู้รับบริการ และนำเสนอผลการศึกษาลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับระบบรับส่งต่อผู้ป่วย

ตอนที่ 3 ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในระบบรับส่งต่อและความพึงพอใจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้สัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้แบ่งเป็น ผู้ให้บริการ จำนวน 12 คน ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข จำนวน 4 คน นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 7 คน และพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 1 คน เพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 เพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-4 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 5-9 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 และผู้รับบริการเป็นกลุ่มผู้ป่วยเรื้อรังที่ไม่ฉุกเฉินด้วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง จำนวน 15 คน อายุ 40-49 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 อายุ 50-59 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40 เหน็บเรอมาเอง จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 2 การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับระบบรับและส่งต่อผู้ป่วย

เครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ มีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การรับและส่งต่อให้มีศักยภาพ และมีมาตรฐานการให้บริการตามแนวทางและหลักเกณฑ์ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งในการปรับปรุงระบบการให้บริการรับส่งต่อ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องที่สำคัญดังนี้

1. รูปแบบการรับส่งต่อ และการพัฒนาการจัดบริการในระบบรับส่งต่อผู้ป่วย

ในระบบรับส่งต่อผู้ป่วยนั้น การกำหนดรูปแบบการรับส่งต่อผู้ป่วยและการพัฒนาการจัดบริการในระบบรับส่งต่อเป็นสิ่งสำคัญในการเอื้อประโยชน์ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และเกิดระบบบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในการดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้านั้น มีการกำหนดรูปแบบและการพัฒนาการจัดบริการในระบบรับส่งต่อ ดังนี้

1.1 การพัฒนาการจัดบริการในระบบรับส่งต่อ

การจัดบริการในระบบรับส่งต่อ ได้มีการพัฒนาภายในเครือข่ายตามศักยภาพของบุคลากรสาธารณสุข ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

จากแนวคิดของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจะเน้นให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ดังนั้นจึงมุ่งเน้นไปที่การสำรวจสถิติในด้านการรักษาพยาบาลบัตรประกันสุขภาพเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับสิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาลได้อย่างครอบคลุมเต็มที่ ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลรักษาพยาบาลในรายที่ส่งต่อในระดับที่สูงขึ้น และต่อมาได้มีการพัฒนาการจัดบริการในระบบรับส่งต่อที่เอื้อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ โดยมีการกำหนดพื้นที่รอยต่อ ให้ผู้รับบริการสามารถไปรับบริการยังโรงพยาบาลที่ใกล้ได้แต่ยังคงต้องใช้ใบส่งต่อ และสถานพยาบาลที่รับรักษาสามารถเรียกเก็บค่าบริการจากโรงพยาบาลหลักที่ผู้ป่วยขึ้นทะเบียน รวมทั้งมีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการดูแลรักษาพยาบาลทั้งสถานีนอมา้ย และโรงพยาบาล มีรูปแบบในการพัฒนาระบบในการรับส่งต่อ และรูปแบบในการจัดบริการสุขภาพด้วยการคิดร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนอมา้ยที่ชัดเจนมากขึ้น ทำให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสถานีนอมา้ยในเครือข่ายของโรงพยาบาลแม่ข่าย มีการโดยในการพัฒนาการจัดบริการในระบบรับและส่งต่อได้ดังต่อไปนี้

ระดับปฐมภูมิคือสถานีนอมา้ยมีการพัฒนาการจัดบริการในระบบรับส่งต่อผู้ป่วย โดยยกระดับสถานีนอมา้ยเป็นศูนย์สุขภาพชุมชนและปัจจุบันเปลี่ยนเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งได้พัฒนารูปแบบในการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีการเน้นการสร้างเสริมสุขภาพ ดูแลสุขภาพของประชาชนแบบองค์รวม และส่งเสริมให้ประชาชน

สามารถดูแลตนเองได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังเน้นการเข้าถึงบริการ โดยมีการให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวาน ซึ่งได้รับการสนับสนุนทีมสหสาขาวิชาชีพจากสถานบริการระดับทุติยภูมิคือโรงพยาบาลแม่ข่าย และเอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างเหมาะสม ดังรายละเอียดการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ตอนนี้เรามีการปรับปรุงสถานีนามัย ให้สามารถบริการผู้ป่วยได้อย่างทั่วถึง มีการพัฒนามาตรฐานในการให้บริการดูแลผู้ป่วยให้ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการที่เรียกว่า ‘เชิงรุก’” (FC-41/01/1.1)

ข้อความนี้เป็นการเป็นการสนทนากลุ่มโดยเจ้าพนักงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งโกซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบรับส่งต่อเรื่องการกำหนดรูปแบบและการพัฒนาการจัดบริการในระบบรับส่งต่อที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการให้เข้าถึงบริการอย่างเหมาะสมและได้มีการพัฒนาการจัดบริการในระบบการรับส่งต่อมากขึ้น โดยเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตรอยต่อระหว่างอำเภอ ให้เข้ารับบริการยังสถานบริการที่ใกล้และสะดวกในการเดินทางได้ แต่ยังคงต้องมีใบส่งต่อ และสามารถใช้อัตราบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ ดังรายละเอียดการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีการกำหนดพื้นที่รอยต่อที่ชัดเจน ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รอยต่อระหว่างอำเภอสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลใกล้เคียงได้ แต่ยังคงต้องมีใบส่งต่อจากสถานีนามัย โดยสามารถเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลไปยังโรงพยาบาลหลักของผู้ป่วย” (FC-42/01/1.1)

ข้อความนี้เป็นการเป็นการสนทนากลุ่มโดยพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งโกซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบส่งต่อเรื่องการพัฒนาการจัดบริการในระบบส่งต่อในพื้นที่รอยต่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตรอยต่อระหว่างอำเภอ

และต่อมาได้มีนโยบายการสนับสนุนอัตรากำลัง โดยมีพยาบาลวิชาชีพ เกษตรและแพทย์ ออกมาปฏิบัติงานประจำอยู่ที่สถานีนามัยหรือศูนย์สุขภาพชุมชน แต่เนื่องจากการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลแม่ข่าย จึงทำให้การดูแลไม่ทั่วถึง ศักยภาพในการให้การดูแลรักษาพยาบาลยังคงเดิม ผู้รับบริการยังคงอยู่ในกลุ่มที่เป็นโรคทั่วไปหรืออุบัติเหตุเล็กน้อย ดังรายละเอียดการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ในปีนี้มีการจัดพยาบาลวิชาชีพ เกษตรและแพทย์ มาช่วยเพิ่มศักยภาพที่ศูนย์สุขภาพชุมชนขนาดใหญ่ แต่ตำบลบ่อนอกไม่ได้ เราก็ให้บริการได้เหมือนเดิมกับโรคทั่วไปและอุบัติเหตุเล็กน้อย” (IK1-33/01/1.1)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการโดยนักวิชาการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองปลุก ซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบส่งต่อเรื่องการพัฒนาการจัดบริการในระบบส่งต่อเพื่อให้มีศักยภาพที่สูงขึ้น

ถึงแม้ว่าจะเกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรของโรงพยาบาลแม่ข่าย แต่ในส่วนของการจัดบริการ ทางโรงพยาบาลแม่ข่ายได้มีการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานในการให้บริการของสถานีนานมาเรื่อยๆ มีการจัดทำมาตรฐานในการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล มีการวางแผนการจำหน่ายเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการติดตามเยี่ยมและดูแลตามแผนการรักษาที่มีการส่งต่อข้อมูลกันเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งมีการประเมินผลการดูแลรักษา ซึ่งเป็นการพัฒนางานในการให้บริการ รายละเอียดการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“มีการวางแผนร่วมกันกับทีมสหสาขาวิชาชีพของโรงพยาบาลในการออกติดตามเยี่ยมและดูแลให้การรักษาก่อนผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องในรายที่ส่งกลับและเกินขีดความสามารถ ซึ่งทำให้เราสามารถพัฒนางานเชิงรุกได้มากขึ้น เข้าถึงผู้ป่วยมากขึ้น” (IK1-42/01/1.2)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการโดยพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทุ่งโกซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบส่งต่อเรื่องการพัฒนาการจัดบริการในระบบส่งต่อเชิงรุกในการออกติดตามเยี่ยมและดูแลให้การรักษาก่อนผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

“เดี๋ยวนี้เรามีแผนในการออกติดตามดูแลเยี่ยมผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งระดับผู้ป่วยที่เยี่ยมได้โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และที่ต้องใช้สหวิชาชีพในการลงเยี่ยมเพื่อการเยี่ยมและดูแลผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม” (IK1-41/01/1.2)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการโดยเจ้าพนักงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทุ่งโกซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบส่งต่อเรื่องการประสานงานการออกติดตามดูแลให้การรักษาก่อนผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

“เรามีมาตรฐานคู่มือในการส่งตัวผู้ป่วยที่พัฒนาโดยโรงพยาบาลแม่ข่ายแต่ข้อมูลส่วนใหญ่ยังเน้นวิชาการตามวิชาชีพแพทย์และพยาบาล ซึ่งขาดการนำมาใช้ในสถานีนานมา” (IK1-23/01/1.1)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการโดยนักวิชาการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคอนซอซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบส่งต่อเรื่องการพัฒนาการจัดบริการในระบบส่งต่อที่ยังขาดการนำไปใช้

และต่อมาได้มีการพัฒนาการจัดบริการในการให้การดูแลสุขภาพมากขึ้น มีการพัฒนามาตรฐานในการให้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นศูนย์สุขภาพชุมชนคุณภาพ โดยการปรับเปลี่ยนแนวทางในการให้การดูแลสุขภาพ มีการเน้นการดูแลสุขภาพอย่างเป็นองค์รวม ให้ประชาชนมีส่วนร่วม

คิดร่วมตัดสินใจในการดูแลสุขภาพตนเอง เน้นการส่งเสริมสุขภาพมากขึ้น โดยเน้นการออกกำลังกาย และเน้นการดูแลสุขภาพตนเองมากขึ้น ดังรายละเอียดการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีการพัฒนาศักยภาพในการดูแลประชาชนมากขึ้น เป็นระบบมากขึ้น โดยเรามีเกณฑ์ และมาตรฐานในการดูแลสุขภาพประชาชนที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากขึ้น และส่งเสริมให้ประชาชนดูแลสุขภาพตนเอง ส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อดูแลรักษาสุขภาพ” (IK1-13/01/1.1)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการโดยนักวิชาการสาธารณสุขของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตำบลบ่อนอกซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบส่งต่อเรื่อง การพัฒนาการจัดบริการในระบบส่งต่อในเรื่องศักยภาพผู้ให้บริการ โดยมีเกณฑ์และมาตรฐานในการดูแล ที่เป็นรูปธรรม

แบบฟอร์มใบส่งต่อ

ก่อนที่โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเข้ามาดำเนินการ แบบฟอร์มในการรับและ ส่งต่อผู้ป่วยจะใช้เกณฑ์ พบส.โดยมีการเขียนแบบฟอร์มการส่งต่อทุกครั้งที่มีการส่งต่อผู้ป่วยของ สถานบริการสุขภาพทุกระดับ เมื่อมีการดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามาใช้ ได้มีการยกเลิกการใช้แบบฟอร์มใบส่งต่อที่มีการส่งต่อจากสถานอนามัยเดิมมายัง โรงพยาบาลแม่ข่าย เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกขึ้น โดยผู้รับบริการสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาล ที่โรงพยาบาลแม่ข่ายได้โดยไม่ต้องไปขอใบส่งต่อจากสถานอนามัย แต่จะมีการเขียนแบบฟอร์มการส่งต่อ ในกรณีที่สถานอนามัยให้การรักษาก่อนแล้วอาการไม่ดีขึ้น เป็นการส่งต่ออาการและการรักษาที่ให้ ผู้ป่วยไว้แล้ว ซึ่งโรงพยาบาลแม่ข่ายจะให้การรักษาส่งต่อผู้ป่วยเมื่อเกินศักยภาพไปยัง โรงพยาบาล ศูนย์หรือโรงพยาบาลที่มีศักยภาพที่สูงกว่าตามความเหมาะสมต่อไป โดยยังใช้แบบฟอร์มในการส่งต่อ และแพทย์ที่ให้การรักษจะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อ ซึ่งสถานอนามัยมีผู้ที่เขียนใบส่งต่อไปโรงพยาบาลข่าย คือเจ้าพนักงานสาธารณสุข และนักวิชาการสาธารณสุข สำหรับผู้ที่ไปทำงานหรือพักอาศัยอยู่ต่างอำเภอ หรือจังหวัด เกิน 6 เดือน มีการแนวทางในการใช้บริการใกล้เคียงคือ อนุญาตให้ย้ายสิทธิสถานบริการได้ โดยที่ไม่ต้องขอย้ายทะเบียนบ้านได้ 2 ครั้งต่อปี เพื่อให้สะดวกและเหมาะสมกับการใช้บริการและ การเข้าถึงบริการทางด้านสาธารณสุขที่ควรได้รับ ดังรายละเอียดการสัมภาษณ์ดังนี้

“เดี๋ยวนี้เราเอื้อให้ประชาชนมากขึ้น โดยมีการยกเลิกการใช้ใบส่งต่อจากสถานอนามัยมายัง โรงพยาบาลแม่ข่าย ผู้ป่วยสามารถเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลชุมชนได้เลย ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไป ขอใบส่งต่อที่สถานอนามัย ทำให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น ซึ่งจะได้รับการดูแลจากแพทย์และพยาบาล ในการรักษาที่ให้ดีขึ้น” (IK1-13/01/1.1)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการโดยนักวิชาการสาธารณสุขของ โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลตำบลบ่อนอกซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบส่งต่อเรื่องรูปแบบและ

การพัฒนาการจัดบริการในระบบส่งต่อโดยมีการยกเลิกการใช้ใบส่งต่อจากสถานอนามัยมายังโรงพยาบาลแม่ข่าย

“ระบบ refer ไม่ใช่แค่ใบ refer แต่คนไข้ที่เราส่งไปต้องมีการติดตามและอีกกรณีคือ พวกที่ไปทำงานที่อื่นหรือพักอาศัยที่อื่น เกิน 6 เดือน เราจะแนะนำให้ย้ายสิทธิสถานบริการได้ 2 ครั้งต่อปี เพื่อให้สะดวกในการเข้าถึงบริการ” (FC-31/01/1.1)

ข้อความนี้เป็นการเป็นการสนทนากลุ่มโดยเจ้าพนักงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองปลุก ซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบรับส่งต่อเรื่องการพัฒนาการจัดบริการในระบบส่งต่อเพื่อให้สะดวกในการเข้าถึงบริการ

ช่องทางการรับและส่งต่อ

ก่อนเข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพ คือ สถานอนามัยส่งต่อไปยังโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลชุมชนส่งต่อไปยังโรงพยาบาลจังหวัด และโรงพยาบาลจังหวัดส่งต่อไปยังโรงพยาบาลแม่ข่าย ตามความเหมาะสม ซึ่งพบว่าการจัดระบบรับส่งต่อนี้ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลตามความเหมาะสมและต้องใช้เวลาส่งต่อทุกกรณี แต่ผู้ให้บริการยังขาดการติดตามดูแลผู้ป่วยที่ต่อเนื่อง เมื่อมีการนำโครงการหลักประกันสุขภาพมาดำเนินการ ระบบรับส่งต่อผู้ป่วยยังคงยึดแนวทางเดิมคือตามเกณฑ์ พบส. แต่การส่งต่อจะมีการเน้นเรื่องการส่งต่อตามระบบเป็นไปตามขั้นตอนมากขึ้น มีการยกเลิกการใช้ใบส่งต่อภายในอำเภอเดียวกัน มีการดูแลผู้รับบริการให้ได้รับการดูแลรักษาพยาบาลในระดับที่สูงขึ้น และมีการติดตามดูแลผู้ป่วยให้ได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังกำหนดให้พื้นที่รอยต่อระหว่างอำเภอที่อยู่ภายในจังหวัด ซึ่งผู้รับบริการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลแม่ข่ายและยังคงเลือกไปรับบริการในโรงพยาบาลที่ใกล้เคียงได้ แต่ยังคงต้องใช้ใบส่งต่อ เช่น ในกรณีภายในจังหวัด โรงพยาบาลชุมชนใกล้เคียงที่รับการรักษาผู้ป่วยต่างอำเภอ สามารถเรียกเก็บค่าบริการมายังโรงพยาบาลชุมชนต้นสังกัด หรือโรงพยาบาลหลักของผู้ป่วยรายนั้น ๆ ได้ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้น ดังรายละเอียดการสัมภาษณ์ดังนี้

“ผู้ป่วยเข้าใช้บริการได้สะดวกขึ้น เมื่อก่อนไม่มีการกำหนดพื้นที่รอยต่อ แต่ตอนนี้มีการกำหนดพื้นที่รอยต่อที่ชัดเจน ทำให้สามารถส่งผู้ป่วยได้สะดวกขึ้นและผู้ป่วยเข้าถึงบริการได้มากขึ้น เร็วขึ้นไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปโรงพยาบาลแม่ข่าย ที่ห่าง 37 กิโลเมตร” (IK1-41/01/1.1)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการโดยเจ้าพนักงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตำบลบ่อนอกซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบส่งต่อเรื่องรูปแบบและการพัฒนาการจัดบริการในระบบส่งต่อโดยมีการกำหนดพื้นที่รอยต่อที่ชัดเจน ทำให้เข้าถึงบริการที่มากขึ้น

“จากปัญหาที่คนไข้ต้องรอคิวตรวจนาน ตอนนี้เรามีการเพิ่มช่องทางด่วนในการส่งต่อ ซึ่งสามารถส่งผู้ป่วยที่ได้รับใบส่งต่อไปยังโรงพยาบาลโดยใช้ช่องทางด่วน เพื่อให้ผู้ป่วยเข้ารับบริการได้เร็วขึ้น” (FC-42/01/1.1)

ข้อความนี้เป็นการเป็นการสนทนากลุ่มโดยพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทุ่งโกซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบรับส่งต่อเรื่องรูปแบบและการพัฒนาการจัดบริการในระบบส่งต่อเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น

1.2 การประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการรับและส่งต่อ

ในการส่งต่อผู้ป่วยทั้งภายในและภายนอกเครือข่ายบริการสุขภาพ มีความจำเป็นต้องมีการประสานงานในหลายประเด็น อาทิเช่น การส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของผู้ป่วย การส่งข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการรักษาของผู้ป่วย หรือหลักเกณฑ์ในการส่งต่อ เป็นต้น ซึ่งทางเครือข่ายบริการสุขภาพได้ดำเนินการทำ ดังต่อไปนี้

จากการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าพบว่า การประสานงานภายในหน่วยงานเป็นเรื่องที่มีความจำเป็น เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการปฏิบัติงานในหน่วยงานประกันสุขภาพของแต่ละอำเภอ จะต้องทำความเข้าใจและสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเดียวกัน ทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความแตกต่างออกไปจากเดิม เช่น เรื่องของสิทธิบัตรประกันสุขภาพ การรับและส่งต่อ รวมถึงพื้นที่รอยต่อของอำเภอ ตลอดจนการคัดเลือกรักษาพยาบาลทางการแพทย์ ซึ่งจะมีแนวทางในการเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์จากส่วนกลางมาเป็นหลักในการเก็บค่าบริการพยาบาล นอกจากนี้ยังมีการประสานงานในเรื่องของการตอบกลับใบส่งต่อ ซึ่งในปีแรก ๆ ยังมีน้อยเนื่องจากการยกเลิกการใช้ใบส่งต่อจากสถานีอนามัยหรือศูนย์สุขภาพชุมชนมายังโรงพยาบาลแม่ข่าย ประกอบกับการมุ่งเน้นในเรื่องของการครอบคลุมในการออกสิทธิบัตรประกันสุขภาพให้แก่ประชาชน ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการติดตามผลการส่งต่อ และการตอบกลับใบส่งต่อสำหรับการประสานงานภายนอกเครือข่ายบริการสุขภาพ มีการประสานงานในเรื่องของการรับและส่งต่อผู้ป่วย การเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์ รวมทั้งการใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพกับโรงพยาบาลแม่ข่าย มีการแจ้งแนวทางในการรับส่งต่อระหว่างเครือข่ายบริการ ตลอดจนเกณฑ์ต่าง ๆ ในการใช้ใบส่งต่อผู้ป่วยให้แก่เครือข่ายบริการสุขภาพต่างจังหวัดทั่วประเทศ ต่อมา มีการกำหนดเกณฑ์หรือแนวทางในการเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์จากส่วนกลางที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น ส่งผลให้มีการประสานงานเพื่อชี้แจงแนวทางในการใช้ใบส่งต่อ หรือเกณฑ์ในการใช้สิทธิบัตรมากยิ่งขึ้น โดยภายในจังหวัดมีการประชุมชี้แจงแนวทางในการรับและส่งต่อ, แต่งการตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์ระบบรับส่งต่อเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสถานบริการทุกระดับ การประสานงานภายนอกมีการประสานงานชี้แจงแนวทางในการรับส่งต่อ และการเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์ โดยพยายาม

เพิ่มความเคร่งครัดเรื่องเกณฑ์ในการส่งต่อที่ต้องมีการส่งต่อตามระบบ ตามขั้นตอน ถ้ามีการส่งต่อนอกเกณฑ์ คือ นอกเหนือจากมติข้อตกลงของคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สถานพยาบาลที่รับขึ้นทะเบียนผู้รับบริการกรณีดังกล่าวต้องรับผิดชอบในการตามจ่ายค่ารักษาพยาบาล หรือถ้าผู้รับบริการไปรับบริการนอกเครือข่ายโดยข้ามขั้นตอนในการส่งต่อ ผู้รับบริการต้องรับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลในครั้งนั้นเอง ดังรายละเอียดการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผู้ป่วยส่วนใหญ่รู้เกณฑ์ในการใช้บริการ รู้ว่าตัวเองเป็นผู้ที่อยู่ในเขตรอยต่อ จึงเลือกที่จะไปนอกเครือข่ายที่ใกล้ได้โดยไม่ต้องจ่ายเงินเอง” (FC-23/01/1.2)

ข้อความนี้เป็นการเป็นการสนทนากลุ่มโดยนักวิชาการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคอนซอซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบรับส่งต่อเรื่องการประสานงานเกี่ยวกับเกณฑ์ในการใช้บริการของผู้ที่อยู่ในเขตรอยต่อ

“แต่บางคนก็ยินดีที่จะจ่ายเงินในการรักษาเองโดยที่ไม่อยากมาขอรับบริการใบส่งต่อที่สถานีอนามัยเพียงเพราะไม่อยากเสียเวลา” (IK1-33/01/1.2)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการโดยนักวิชาการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองปูลุ่ก ซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบรับส่งต่อเรื่องการประสานงานที่สับสนและต้องใช้เวลา

นอกจากนี้การตอบกลับใบส่งต่อเป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น มีการกำหนดแนวทางร่วมกันในการตอบกลับใบส่งต่อ เพื่อส่งต่อแนวทางในการดูแลรักษาให้มีความต่อเนื่อง การประสานงานดีขึ้น มีความเข้าใจในรูปแบบและการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น ต่อมาหลักเกณฑ์หรือแนวทางในการรับส่งต่อมีการปรับเปลี่ยนเพียงเล็กน้อยการประสานงานส่วนใหญ่จะเป็นการประสานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์และสิทธิของผู้ป่วยในการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า สำหรับการประสานงานในการรับและส่งต่อมีมากขึ้น มีการเน้นการตอบกลับใบส่งต่อที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้นเป็นการเสริมศักยภาพ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการส่งต่อมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการดูแลของทีมสหสาขาวิชาชีพและความต่อเนื่องในการดูแลรักษา ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีความครอบคลุมและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังรายละเอียดการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การประสานงานในการส่งต่อผู้ป่วยเมื่อก่อน จะเป็นโทรศัพท์และใบส่งต่อ แต่ตอนนี้เป็นรูปธรรมชัดเจนมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีเว็บแคมมาใช้แต่ยังไม่พร้อมในผู้รับปลายทาง” (IK1-43/01/1.2)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการโดยนักวิชาการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทุ่งโกซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบรับส่งต่อเรื่องการประสานงานที่สับสนและต้องใช้เวลา

“แต่การรับผู้ป่วยจะเป็นเพียงการรอใบตอบกลับในการตอบกลับมาซึ่งมีความล่าช้า บ้างครั้งผู้ป่วยกลับมาบ้านหลายวันแต่ใบตอบกลับยังมาไม่ถึงแต่เราจะรู้ได้จาก อสม. ที่คอยนำข่าวมาบอก” (IK1-11/01/1.2)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการโดยเจ้าพนักงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตำบลบ่อนอกซึ่งกล่าวถึงการดำเนินงานของระบบรับส่งต่อเรื่องการประสานงานที่ล่าช้าในการส่งข้อมูลการรักษาและแนวทางการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน

จะเห็นได้ว่าการประสานงานทั้งภายในและภายนอกเครือข่ายบริการสุขภาพมีความจำเป็นเป็นอย่างมาก เพราะในปัจจุบันระบบข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วจะทำให้การรักษามีประสิทธิภาพสูงมากขึ้น

ตอนที่ 3 ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในระบบรับส่งต่อและความพึงพอใจ

ในระบบการส่งต่อผู้ป่วยที่ได้รับการพัฒนาขึ้น จากการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดผลกระทบกับทั้งผู้ให้บริการและเกิดผลกระทบต่อผู้รับบริการในเรื่องของการใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการเข้ารับการรักษาเมื่อได้รับการส่งต่อ ตลอดจนความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในระบบรับส่งต่อผู้ป่วยซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้คือ

1. ต่อผู้ให้บริการ

สำหรับผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการรับส่งต่อได้แก่ เจ้าพนักงานสาธารณสุขและนักวิชาการสาธารณสุข ซึ่งเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในระบบส่งต่อ พบว่าผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในระบบรับและส่งต่อ แตกต่างกันไปตามแนวทางหรือเกณฑ์การรับและส่งต่อที่ปรับเปลี่ยนไปเพื่อเอื้อประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปผลที่เกิดขึ้นได้ดังต่อไปนี้

จากการดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่ามีการปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการสุขภาพในระบบรับส่งต่อผู้ป่วยเป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสม ซึ่งในการจัดบริการสุขภาพในระบบรับส่งต่อของแต่ละหน่วยบริการสุขภาพนั้นมีการปรับเปลี่ยนไปตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร เพื่อเอื้อประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ โดยผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานมีดังต่อไปนี้

1.1 มีการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

โดยศูนย์สุขภาพชุมชนในอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ทั้งหมดจำนวน 15 แห่ง พัฒนาเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล นอกจากนี้ยังมีทีมสุขภาพจากโรงพยาบาลแม่ข่ายออกไปให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้น

1.2 มีงานประกันสุขภาพเกิดขึ้นในโรงพยาบาลแม่ข่าย

เพื่อรับขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิบัตรประกันสุขภาพทำให้ผู้รับบริการมีความครอบคลุมในการได้รับสิทธิบัตรและใช้สิทธิในการเข้าถึงบริการด้านรักษามากขึ้น

1.3 มีการทำงานกันเป็นเครือข่าย

เกิดการให้บริการที่ครบวงจรและต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับหน่วยบริการปฐมภูมิ โดยมีการจัดตั้งทีมงานสหวิชาชีพลงช่วยเหลือทั้งในเรื่องของการรักษาและเป็นพี่เลี้ยงในการทำงานของหน่วยบริการปฐมภูมิ

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

1. การขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์

โดยเฉพาะสาขาแพทย์ และพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งในตำบลบ่อนอกมีพยาบาลวิชาชีพเพียง 1 คน ที่ต้องรับผิดชอบทั้งตำบล ทั้งที่แพทย์ไม่มีเลย ทำให้ไม่สามารถพัฒนาศักยภาพในการให้การดูแลรักษาได้เต็มที่ ประกอบกับอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ยังไม่พร้อมส่งผลให้มีการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลใกล้เคียงมาก ดังรายละเอียดการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ไม่แตกต่างกันมาก ในฐานะที่เป็นทั้งรับจากโรงพยาบาลแม่ข่ายและส่งไปโรงพยาบาลใกล้เคียงเป็นส่วนใหญ่ ในแง่การดำเนินงานตามนโยบาย เพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลยังขาดบุคลากรโดยเฉพาะแพทย์และพยาบาลวิชาชีพ ทำให้ศักยภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตตำบลบ่อนอกในการดูแลรักษาไม่เต็มที่และเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ยังไม่พร้อม รวมทั้งการตรวจชันสูตรต่าง ๆ เพื่อการวินิจฉัยโรคก็ยังไม่พร้อม หรือบางอย่างก็ยังไม่” (IK1-23/02/2.1)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการโดยนักวิชาการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนซอซึ่งกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการคือขาดบุคลากรและความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อการวินิจฉัยโรค

“ตามศักยภาพของเจ้าพนักงานสาธารณสุขและนักวิชาการไม่สามารถจ่ายยาบางจำพวกได้ ทำให้มีความจำเป็นต้องส่งต่อผู้ป่วยไปรับการรักษายังโรงพยาบาลแม่ข่ายหรือใกล้เคียงที่มีศักยภาพมากกว่า ซึ่งส่วนใหญ่จะส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลใกล้เคียง นอกจากว่าบางรายโรงพยาบาลใกล้เคียง

“ไม่สามารถรักษาได้ เราก็มีความจำเป็นต้องส่งต่อไปยังโรงพยาบาลแม่ข่ายซึ่งเป็นโรงพยาบาลทั่วไป” (IK1-42/02/2.1)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการ โดยพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทุ่งโกซึ่งกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการคืออาการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในการรักษายังคงเหมือนเดิมที่ยังไม่มีความพร้อมในการรักษาโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง

2. ภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น

จากระบบระเบียบในการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งต่อที่ปรับเปลี่ยนไป ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องอธิบาย หรือสื่อสารให้แก่ผู้มารับบริการมากขึ้น อีกทั้งยังต้องมีการติดตามผู้ป่วยมากขึ้น ในรายที่รับส่งต่อ ดังรายละเอียดการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การปรับระบบ เดี่ยวนี้ต้องพูด ต้องดูแลผู้ป่วยมากขึ้น ซึ่งผู้ป่วยมีความรู้มากขึ้นทำให้มีความต้องการมากขึ้น พอมาเรื่องภาระงาน ใบส่งต่อเนี่ย ต้องอธิบายทุกอย่างเลยอย่างเรารู้อยู่แล้วว่าโรคแบบนี้คนไข้น่าจะไปได้เลย ก็มองอยู่ว่าบางโรคจำเป็น แต่ทำไม่ได้จริง ๆ เพราะจริง ๆ แล้วเราไม่ได้มีหน้าที่รักษา จึงทำไม่ได้ตามที่คาดหวัง”(IK1-41/02/2.1)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการ โดยเจ้าพนักงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทุ่งโกซึ่งกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการคือเกิดภาระงานในการอธิบายเรื่องระเบียบการรับส่งต่อกับผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้น โดยเป็นความต้องการใช้สิทธิของผู้ป่วย

“เดี๋ยวนี้มีการตามคนไข้มากขึ้นทั้งที่เจ้าจำนวนเจ้าหน้าที่เท่าเดิม บางครั้งตามไม่ทันเพราะติดประชุมถึงแม้จะมีวิธีการตามด้วยโทรศัพท์ แต่ก็ต้องใช้เบอร์ส่วนตัวการติดตาม” (IK1-33/02/2.1)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการ โดยนักวิชาการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองปูหลกซึ่งกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการคือเกิดภาระงานที่เพิ่มขึ้นในการติดตามการรักษาผู้ป่วยที่ถูกส่งตัวไปโรงพยาบาลแม่ข่ายหรือโรงพยาบาลใกล้เคียง

เกณฑ์หรือแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบรับส่งต่อผู้ป่วยปรับเปลี่ยน

การกำหนดระยะเวลาในการอนุญาตให้ใช้ใบส่งต่อในครั้งนั้น ๆ ในการเบิกค่ารักษาพยาบาลต้นสังกัดได้ เป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่รับส่งต่อผู้ป่วยปลายทาง อาจเกิดความสับสนได้ และเนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินงานใหม่ ทำให้เป็นการเพิ่มภาระงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในการทำงานไม่ทั่วถึง จะทราบเฉพาะผู้รับผิดชอบงานประกันสุขภาพเท่านั้น ดังรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ระบบคืออยู่หรือก คือกันในที่ประชุม เรื่องเกณฑ์ในการใช้ใบส่งต่อ แต่ในทางปฏิบัติเหมือนเดิม เจอปัญหานี้ บางทีคนทำงานบอก..ได้ละ บางทีไปนอนรักษาตัวแล้วที่โรงพยาบาล แล้วต้องกลับมาเอาใบเหลือง-ชมพู เพื่อไปนอนรักษาตัว คนปฏิบัติไม่ทั่วถึงกัน” (IK1-11/02/2.1)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการโดยเจ้าพนักงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตำบลบ่อนอกซึ่งกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการคือเกิดความไม่เข้าใจกันในการทำงานเนื่องจากการปรับเปลี่ยนแนวทางและการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบงาน

จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานผลที่เกิดขึ้นต่อผู้ให้บริการมีทั้งในทางที่ดีคือ มีการจัดบริการที่ครบวงจรมากขึ้น สามารถให้บริการสุขภาพทั่วถึงมากขึ้น รวมทั้งมีการทำงานกันเป็นเครือข่ายบริการสุขภาพ เกิดการดูแลสุขภาพอย่างครบวงจร ต่อเนื่อง มีการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และพบว่าสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานได้แก่ ภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกัน และการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ จากผลการดำเนินที่ผ่านมาพบว่าส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ดูแลผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค และเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการทั้งในฐานะที่เป็นผู้ส่งต่อ โดยดูแลความเรียบร้อยของสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ใบส่งต่อ และให้ผู้รับบริการได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว สะดวกในการเข้าถึงบริการ รายละเอียดดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ในการทำงานไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง ถ้าไม่สามารถดูแลรักษาได้ ถึงแม้ว่าจะมีการส่งต่อมากก็ยินดีถ้าได้รับบริการที่ดีที่สุด อย่างตอนนี้มีขั้นตอนของการตรวจสอบสิทธิบัตร ถ้าตรวจสอบแล้วเป็นประโยชน์กับคนไข้ก่อนส่งต่ออันนี้ก็ยินดีเพื่อให้คนไข้ได้รับบริการที่สะดวกขึ้นในการไปรับการรักษาที่อื่น” (IK1-23/02/2.1)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการโดยนักวิชาการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนซอซึ่งกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการคือสามารถตอบสนองความต้องการและให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการ

“โรงพยาบาลชุมชนที่ใกล้กับสถานีนามัยต่างกันเพียง 2 กิโลเมตร เราก็ส่งคนไข้ไปรักษาที่โรงพยาบาลชุมชนที่ใกล้ เพราะว่าให้คนไข้ได้รับบริการที่ดีกว่าเดิม ได้ผ่านการรักษาจากแพทย์” (IK1-33/02/2.1)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการโดยนักวิชาการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองปูลุทซึ่งกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการคือสามารถตอบสนองความต้องการและให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการ

สรุปผลจากการดำเนินงานพบว่า สถานบริการได้มีความพยายามในการที่จะพัฒนาศักยภาพในการให้การดูแลรักษาพยาบาล รวมทั้งมีการเน้นการส่งเสริมสุขภาพของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

มีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ ถึงแม้ว่าจะประสบปัญหาในเรื่องของการกระจายตัวของบุคลากรทางการแพทย์ก็ตาม อย่างไรก็ตามในการจัดบริการให้การดูแลรักษาและส่งเสริมสุขภาพ ผู้ให้บริการของสถานบริการสุขภาพพยายามพัฒนางานบริการให้ได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานในการให้บริการ โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เพื่อส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการมากที่สุด ตลอดจนส่งเสริมให้บริการมีคุณภาพได้มาตรฐาน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อผู้รับบริการ

2. ต่อผู้รับบริการ

การจัดระบบรับส่งต่อผู้ป่วยตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า นอกจากจะมีปัญหาต่อผู้ให้บริการแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการซึ่งกลุ่มที่ศึกษาคือผู้ป่วยเรื้อรังที่มารับบริการส่งต่อเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มโรคเรื้อรัง จากการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบรับส่งต่อผู้ป่วยของเครือข่ายบริการสุขภาพ พบว่าผู้ป่วยได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการมากขึ้น จากการยกเลิกใบส่งต่อ และสามารถเข้าถึงบริการที่มากขึ้น ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เดี๋ยวนี้สะดวกขึ้นไม่ต้องเสียเวลาย้อนกลับไปเอาใบส่งตัว มารักษาที่โรงพยาบาลได้เลย แต่ระยะทางก็ไกลมาก” (IK2-14/02/2.2)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการโดยผู้ป่วยเรื้อรังด้วยโรคเบาหวานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตำบลบ่อนอกซึ่งกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการคือมีความพึงพอใจอยู่บ้างที่ไม่ต้องเสียเวลาขอใบส่งตัว แต่ก็ยังมีระยะทางที่ยังเป็นปัญหา

“ไปใช้บริการได้เลย ใช้แต่บัตรทองใบส่งตัวไม่ได้ใช้แล้ว ก็รู้สึกดีขึ้นไม่เสียเวลา” (IK2-25/02/2.2)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการโดยผู้ป่วยเรื้อรังด้วยโรคความดันโลหิตสูงของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดอนซอซึ่งกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการคือมีความพึงพอใจที่ไม่ต้องเสียเวลาขอใบส่งตัว

“ตรวจเลือดประจำทุกเดือน ไปรักษาที่โรงพยาบาลตลอด แต่ยังไม่ไปส่งตัว เพราะว่าเราอยู่ไกลโรงพยาบาลประจวบ จึงเลือกมาโรงพยาบาลกุยบุรีที่ใกล้กว่าพอถึงเวลานัดก็ต้องไปเอาใบส่งตัวก่อน” (IK2-34/02/2.2)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการโดยผู้ป่วยเรื้อรังด้วยโรคเบาหวานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองปุลก ซึ่งกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการคือมีความพึงพอใจอยู่บ้างที่ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปโรงพยาบาลแม้ว่าแต่ก็ยังไมพอก่อนพอใจที่ต้องมาขอใบส่งตัวก่อนทุกครั้ง

ต่อมาได้มีการพัฒนาการจัดบริการสุขภาพให้แก่ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวาน โดยมีทีมสหสาขาวิชาให้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแต่ไม่ทุกที่ ผู้ป่วยสามารถเข้ารับการตรวจรักษาและรับการดูแลอย่างต่อเนื่องได้ แต่ระยะทางก็ยังเป็นอุปสรรคจึงยังคงไปใช้บริการที่โรงพยาบาลใกล้เคียงมากกว่า เพราะสะดวกและได้รับบริการที่มากกว่า เป็นการประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากการเดินทางดังรายละเอียดการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หมอใหญ่ยังงี้ก็ให้การรักษาที่ดีกว่าและยังรักษาโรคได้มากกว่าโรคกว่า” (IK2-44/02/2.2)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการโดยผู้ป่วยเรื้อรังด้วยโรคเบาหวานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านทุ่งโกซึ่งกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการคือมีความพึงพอใจอยู่บ้างถึงแม้จะเสียเวลาเดินทางไปบ้าง

“เดี๋ยวนี้สะดวกขึ้นมีหมอใหญ่มาตรวจโรคเบาหวานที่อนามัยแต่ไม่ทุกที่และระยะทางก็ห่าง10-15 กิโลเมตร ต้องเสียเวลาเดินทางยังคงไปโรงพยาบาลกุยดีกว่าเพราะระยะทางแค่ 1-2 กิโลเมตรเอง” (IK2-14/02/2.2)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการโดยผู้ป่วยเรื้อรังด้วยโรคเบาหวานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตำบลบ่อนอกซึ่งกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการคือ มีความพึงพอใจอยู่บ้างที่มีหมอมามาตรวจใกล้ขึ้น

“ความจริงน่าจะยกเลิกใบส่งต่อให้เหมือนกันไม่ว่าจะโรงพยาบาลประจำหรือโรงพยาบาลกุย” (IK2-15/02/2.2)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการโดยผู้ป่วยเรื้อรังด้วยโรคความดันโลหิตสูงของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตำบลบ่อนอกซึ่งกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการคือมีความพึงพอใจในระบบที่เป็นอยู่

“ถึงจะมีหมอมามาตรวจใกล้ขึ้นแต่ก็ยังเลือกไปโรงพยาบาลกุยอยู่ดีเพราะบางครั้งไม่ได้ไปรักษาแค่โรคเบาหวานและความดัน แต่ยังทำฟันหรือรักษาโรคอื่นได้อีก” (IK2-45/02/2.2)

ข้อความนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการโดยผู้ป่วยเรื้อรังด้วยโรคความดันโลหิตสูงของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตำบลบ่อนอกซึ่งกล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการคือมีความพึงพอใจในระบบที่เป็นอยู่บ้าง

สรุปได้ว่าการจัดบริการให้เอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการจำเป็นต้องมีการส่งเสริมให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่มากขึ้น เมื่อมีเรื่องของค่าใช้จ่ายและเวลาเข้ามาเกี่ยว อาจส่งผลต่อการเข้าถึงบริการได้ ซึ่งจะเห็นได้จากการเข้ารับบริการในระบบรับส่งต่อของผู้รับบริการนั้น ยังจะส่งผล

ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการลงพื้นที่ทำการสัมภาษณ์ผู้รับบริการในกลุ่มผู้ป่วยเรื้อรังด้วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ สามารถเข้าถึงบริการมากขึ้นและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากขึ้น ถึงแม้ว่าจะมีเป็นส่วนน้อยที่อาจไม่พึงพอใจบ้างในประเด็นของการส่งต่อที่ต้องเป็นไปตามระบบตามขั้นตอน ซึ่งทำให้เสียเวลาในการเดินทางเพื่อไปขอใบส่งต่อไปบ้าง รวมทั้งการเป็นภาระในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้ารับการรักษา ซึ่งเครือข่ายบริการสุขภาพกำลังพัฒนาศักยภาพในการให้การดูแลรักษาทุกระดับ พัฒนามาตรฐานในการดูแลรักษาตลอดจนพัฒนาศักยภาพในการรับส่งต่อผู้รับบริการเข้าถึงบริการและได้รับบริการที่มีคุณภาพสูงสุด มีการพัฒนาเพื่อยกระดับศูนย์สุขภาพชุมชนให้เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่เต็มรูปแบบ และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ