

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) เพื่อศึกษาโครงสร้างกระบวนการและผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยจากอุบัติเหตุจราจรในชุมชน ตำบลศรีเมืองชุม จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้ให้บริการที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ได้รับอุบัติเหตุจราจร กลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลศรีเมืองชุม คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายที่ดูแลด้านอุบัติเหตุฉุกเฉิน คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 12 คน และ 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม ได้แก่ ผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุจราจรในชุมชนตำบลศรีเมืองชุม ได้แก่ กลุ่มอาการเล็กน้อย กลุ่มรอได้ และกลุ่มเร่งด่วน เลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 19 คน มีอายุ 15 ปีขึ้นไป โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสัมภาษณ์และแนวทางการสนทนากลุ่มที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานของโดนาบีเดียน (Donabedian, 2003) ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ 1) โครงสร้างที่ประกอบด้วยลักษณะการจัดองค์กร บุคคล เครื่องมือ 2) กระบวนการ ประกอบด้วย การจัดทำข้อตกลงและการจัดทำแนวทางร่วมกัน การปฏิบัติตามขั้นตอนการดูแลผู้ป่วย และ 3) ผลลัพธ์ ประกอบด้วยสถานะทางสุขภาพหลังการได้รับการดูแล และความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของการสนทนากลุ่มนำเนื้อหามาจัดหมวดหมู่

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษา มีดังนี้

1. ด้านโครงสร้าง

โครงสร้างของระบบการดูแลผู้ป่วยที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมและโรงพยาบาลชุมชนแม่สาย

1.1 ด้านนโยบายการดำเนินงาน โรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุม การสื่อสารนโยบายและแนวทางปฏิบัติงาน ไม่มีการแจ้งให้

เจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร บุคลากรทีมสุขภาพระดับผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่ทราบรายละเอียดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน

1.2 ด้านการบริหารจัดการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุม มีการมอบหมายงานให้บุคลากรที่เป็นพยาบาลวิชาชีพเป็นหลักในการดูแลผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุจราจรแต่ไม่มีลายลักษณ์อักษร มีการประชุมชี้แจง แบ่งงานกันตามหน้าที่รับผิดชอบของสถานบริการเมื่อผู้รับผิดชอบงานติดภารกิจราชการอื่นๆ ไม่มีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานให้การดูแลผู้บาดเจ็บได้ทั้งหมด โรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายมีแพทย์ทั่วไป 1 คนและพยาบาลวิชาชีพเป็นหลักในการดูแลผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุจราจร สิ่งที่ต้องปรับปรุงพัฒนา ได้แก่ การมอบหมายงานควรมีคำสั่งการมอบหมายงานเป็นลายลักษณ์อักษร

1.3 ด้านแผนปฏิบัติงาน โรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุม มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีที่ชัดเจน โดยหัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้าแผนกจะเป็นผู้จัดทำแผนหลังจากการดำเนินงานแต่ละปีจะมีการสรุปแผนปฏิบัติการและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับงานในแต่ละฝ่ายต่อไป

1.4 ด้านทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายมีการพัฒนาศักยภาพและความสามารถผู้รับผิดชอบงานด้านอุบัติเหตุฉุกเฉินอย่างต่อเนื่อง โดยให้ได้รับการอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่างๆ ได้แก่ การพยาบาลผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุจราจร การทำแผล การช่วยฟื้นคืนชีพ ซึ่งเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะต้องได้ไปอบรมปีละ 2 ครั้ง ที่วิทยาลัยสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมเริ่มเข้ารับการอบรมจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายในปีที่ผ่านมา ในด้านจำนวนและอัตราค่าจ้างของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการดูแลผู้บาดเจ็บมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้บริการล่าช้าเนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องทำงานให้เสร็จทันเวลาและต้องรับผิดชอบงานหลายอย่าง

1.5 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ (material recourse) มีวัสดุอุปกรณ์ในการดูแลผู้บาดเจ็บพร้อมใช้งาน มีความทันสมัย ในระดับของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมจะได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ในการดูแลผู้บาดเจ็บจากงบประมาณโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยอุปกรณ์ที่ได้รับจะมาจากการแจ้งความจำเป็นของสถานบริการด้านงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน พบว่า มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ส่วนโรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายจะได้รับสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์จากกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ รวมถึงการจัดซื้อด้วยเงินบำรุงและการสนับสนุนจากศูนย์รณรงค์การฝึกการใช้อุปกรณ์ และจัดเตรียมวัสดุซึ่งมีจำนวนเพียงพอ และทำให้ผลการดูแลผู้บาดเจ็บอยู่ในเกณฑ์ดี

1.6 ห้องในการดูแลผู้ป่วยโรคหัวใจ โรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายเป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 90 เตียง แต่มีผู้รับบริการจำนวนมาก จึงมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างซึ่งมีความแออัดคับแคบไม่มีสถานที่เฉพาะที่เป็นสัดส่วน สำหรับให้บริการผู้ป่วยโรคหัวใจจากอุบัติเหตุโดยตรง ต้องรวมอยู่กับผู้ป่วยฉุกเฉินอื่น ส่วนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมห้องในการดูแลผู้ป่วยโรคหัวใจจะร่วมกับบริการอื่น เช่น การฉีดยา การทำแผล เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมเป็นสถานบริการขนาดกลาง จึงมีข้อจำกัดด้านโครงสร้าง เช่นเดียวกัน

1.7 คู่มือปฏิบัติงาน งานอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการดำเนินงานและแนวทางการดูแลผู้ป่วยไว้ให้เจ้าหน้าที่แล้ว แต่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่ได้ศึกษารายละเอียดของคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมได้ใช้คู่มือการดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุขจัดสรรมาให้ ซึ่งจะมีเนื้อหาค่อนข้างมาก

1.8 แบบฟอร์มในการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยโรคหัวใจจากอุบัติเหตุจราจรของโรงพยาบาลแม่สายจะมีแบบฟอร์มเฉพาะในการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยโรคหัวใจโดยตรงที่เรียกว่าใบสีฟ้า ด้านหน้าจะเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ด้านหลังจะเป็นการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ป่วย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมยังไม่มีแบบฟอร์มเฉพาะในการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยโรคหัวใจจากอุบัติเหตุจราจรยังใช้ร่วมกับผู้ป่วยทั่วไป ในสถานบริการการบันทึกเวชระเบียนยังไม่สมบูรณ์ พบว่าในแบบบันทึกข้อมูลของผู้ป่วยส่วนใหญ่มีแต่การซักประวัติคร่าว ๆ และบันทึกการตรวจ vital signs

2. ด้านกระบวนการ (process)

2.1 กระบวนการดูแลของบุคลากรทีมสุขภาพ โรงพยาบาลแม่สายมีแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกทั่วไปที่สามารถตรวจวินิจฉัย และให้การรักษาอาการบาดเจ็บของผู้ป่วย และมีพยาบาลเป็นผู้ให้การดูแลและให้บริการผู้ป่วยโรคหัวใจ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมก็มีพยาบาล เป็นผู้ให้การดูแลและให้บริการผู้ป่วยโรคหัวใจ ในการดูแลผู้ป่วยโรคหัวใจจากอุบัติเหตุจราจรยังไม่มีข้อตกลงร่วมกันของเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอแม่สาย มีการให้บริการตามกระบวนการ 5 กระบวนการ ตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข (กระทรวงสาธารณสุข, 2550) โดยเริ่มจาก 1) การประเมินสภาพผู้ป่วยเพื่อจำแนกประเภทผู้ป่วย 2) การปฐมพยาบาลเบื้องต้นเช่น การห้ามเลือด ทำแผล และการช่วยชีวิตฉุกเฉิน 3) การรักษาและให้การพยาบาลตามอาการ ให้ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการรักษาพยาบาลให้ยาพร้อมแนะนำการรับประทานยาและอาการข้างเคียง กรณีอาการรุนแรงก็ส่งต่อผู้ป่วยไปรักษายังโรงพยาบาลชุมชน 4) การส่งต่อโดยรวบรวมข้อมูลอาการ การช่วยเหลือเบื้องต้นก่อนนำส่งโรงพยาบาล 5) การประเมินผลการปฏิบัติกิจกรรมพยาบาล การบันทึกข้อมูลของผู้ป่วยหลังการมารับบริการต่อเนื่องหรือมารับบริการตามนัด การติดตามผลหลังส่ง

ผู้บาดเจ็บไปรักษา สิ่งที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ การปฏิบัติงานในการให้บริการที่ต่อเนื่อง เนื่องจากบุคลากรขาดการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีการติดตามผู้บาดเจ็บ ไม่ครบทุกราย

2.2 การส่งต่อผู้บาดเจ็บ ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมจะส่งต่อผู้บาดเจ็บไปโรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายโดยให้ญาติพาผู้บาดเจ็บไปส่งเอง บางครั้งองค์การบริหารส่วนตำบลก็จัดรถไปส่งผู้บาดเจ็บกรณีที่มีการแจ้งเหตุการณการเกิดอุบัติเหตุ ส่วนโรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายจะจัดรถไปส่งผู้บาดเจ็บที่มีอาการรุนแรงไปยังโรงพยาบาลศูนย์เชียงราย โดยมีพยาบาลวิชาชีพช่วยดูแลในระหว่างการเดินทางด้วย ผู้บาดเจ็บไม่มีปัญหาการไปโรงพยาบาลแต่มีปัญหา คือ การไปตรวจตามนัดและรักษาต่อเนื่องในโรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุม

2.3 การให้ความรู้และข้อมูลแก่ผู้บาดเจ็บและญาติ เนื่องจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมและโรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายมีภาระงานมากต้องให้บริการด้วยความเร่งด่วนจึงทำให้การให้ความรู้และข้อมูลไม่ครบถ้วน

3. ด้านผลลัพธ์

3.1 การติดตามสถานะทางสุขภาพหลังการบาดเจ็บ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมและโรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายการติดตามส่วนใหญ่เป็นลักษณะการนัดมาตรวจหรือรับบริการต่อเนื่องที่สถานบริการ ในปีที่ผ่านมาจากการติดตามอาการผู้บาดเจ็บที่มาใช้บริการโรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมทั้งผู้ที่มีอาการบาดเจ็บกลุ่มเล็กน้อย กลุ่มรอได้และกลุ่มเร่งด่วน จำนวน 19 ราย ส่วนใหญ่มีอาการดีขึ้นจนหายเป็นปกติ

3.2 การประเมินความพึงพอใจ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมและโรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการบริการโดยไม่ได้ประเมินเฉพาะการดูแลผู้บาดเจ็บ จะทำการประเมินปีละ 2 ครั้ง ในปีที่ผ่านมาผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมีคะแนนเกิน 80 และในการสนทนากลุ่มผู้บาดเจ็บมีการประเมินความพึงพอใจเฉพาะด้านการรับบริการจากการอุบัติเหตุ พบว่าคะแนนความพึงพอใจต่อการดูแลผู้บาดเจ็บของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมและโรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ก็ยังมีบางประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ การไม่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และการให้บริการล่าช้า

ข้อจำกัดในการศึกษา

ในการศึกษารั้งนี้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุม มีพยาบาลวิชาชีพเพียง 1 คน ซึ่งเป็นผู้ศึกษาเพราะฉะนั้นผลการศึกษาก็ไม่ได้ครอบคลุมถึงข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นผู้มีบทบาทโดยตรงในการดูแลผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุจราจร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ด้านโครงสร้าง สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปกำหนดแผนพัฒนาปรับปรุงระบบโครงสร้างให้เอื้อต่อการบริการ ได้แก่ การกำหนดนโยบาย ให้ชัดเจนและมีการสื่อสารนโยบายให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบทั่วถึงกัน การจัดสรรจำนวนและอัตรากำลัง ให้เพียงพอต่อการให้บริการ การมอบหมายงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร และควบคุมกำกับงานให้มีประสิทธิภาพการจัดหาสถานที่สำหรับดูแลผู้บาดเจ็บให้เป็นสัดส่วน รวมถึง การจัดทำคู่มือ/แนวปฏิบัติงานให้สะดวกต่อการนำไปใช้และควรให้มีการเสนอข้อมูลสรุปรายงานผลการดำเนินงานปัญหาอุปสรรคให้ผู้บริหารทราบอย่างน้อยปีละครั้ง

2. ด้านกระบวนการ สามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาระบบคุณภาพการดูแลผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุจราจร โดยเน้นผู้บาดเจ็บเป็นศูนย์กลาง โดยการพัฒนาองค์ความรู้การดูแลผู้บาดเจ็บให้กับบุคลากรทีมสุขภาพที่มีบทบาทในการดูแลผู้บาดเจ็บ ได้แก่ การให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บาดเจ็บอย่างมีประสิทธิภาพ การให้ข้อมูลเบื้องต้นในด้านการปฏิบัติตัวของผู้บาดเจ็บ การใช้พระราชบัญญัติเกี่ยวกับอุบัติเหตุจราจร และนำผลการศึกษาไปปรับปรุงระบบการส่งต่อให้มีประสิทธิภาพ ควรมีการจัดทำข้อตกลงร่วมกันในการส่งต่อผู้บาดเจ็บระหว่างโรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สายและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมให้มีความรวดเร็ว มีช่องทางพิเศษและมีระบบให้คำปรึกษาการปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บก่อนนำส่งตลอด 24 ชั่วโมง การสร้างแนวปฏิบัติและข้อตกลงดูแลช่วยเหลือผู้บาดเจ็บร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีเมืองชุมและโรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สาย

3. ด้านผลลัพธ์ สามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาระบบการติดตามผู้บาดเจ็บในชุมชน และนำข้อเสนอแนะในการดูแลผู้บาดเจ็บไปปรับปรุงเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. สร้างแนวปฏิบัติและข้อตกลงการดูแลช่วยเหลือผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุจราจรระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและโรงพยาบาลชุมชนอำเภอแม่สาย
2. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์เฉพาะการดูแลผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุจราจรของสถานบริการทางสาธารณสุข ไม่ได้ครอบคลุมถึงการดูแลผู้บาดเจ็บของหน่วยงานอื่นในชุมชน ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาการปฏิบัติงานในการดูแลผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุจราจรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในชุมชนต่อไป

