

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบบริการนัดผู้ป่วยเบาหวานในคลินิก
ของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔ ดินแดง

จัดทำโดย นางสาวอำภา จากนั้นาน
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลและการบริหารทั่วไป
ศูนย์บริการสาธารณสุข ๔ ดินแดง

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๕
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

เบาหวาน เป็นหนึ่งในโรคเรื้อรังที่บั่นทอนคุณภาพชีวิต และคร่าชีวิตมนุษย์มากที่สุดโรคหนึ่ง และมีแนวโน้มอัตราการเกิดโรคเพิ่มมากขึ้นในอนาคต จากสถิติจำนวนผู้ป่วยเบาหวานทั่วโลก ๕๐ ล้านคนในปีพ.ศ. ๒๕๒๘ เพิ่มเป็นกว่า ๑๗๐ ล้านคนในขณะนี้และมีการทำนายว่าจะเพิ่มขึ้นเป็น ๓๐๐ ล้านคน ในปีพ.ศ. ๒๕๖๘ จึงเป็นความท้าทายของงานสาธารณสุขยุคศตวรรษที่ ๒๑ นี้เป็นอย่างยิ่ง ในการควบคุมป้องกันภาวะโรคนี้ สำหรับประเทศไทย แต่ละปีมีผู้เสียชีวิตด้วยเบาหวานปีละ ๒ หมื่นคนและมีการทำนายว่าจะเพิ่มขึ้นเป็น ๓๐๐ ล้านคนในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ จึงเป็นความท้าทายของงานสาธารณสุขยุคศตวรรษที่ ๒๑ นี้เป็นอย่างยิ่ง ในการควบคุมป้องกันภาวะโรคนี้ สำหรับประเทศไทย แต่ละปีมีผู้เสียชีวิตด้วยเบาหวานปีละ ๒ หมื่นคน

โรคเบาหวานเป็นโรคเรื้อรังที่ต้องได้รับการรักษาต่อเนื่อง การพบแพทย์และทีมงานเป็นระยะเพื่อตรวจและประเมินผลการรักษา จึงจำเป็นสำหรับผู้ป่วยเบาหวานทุกคน นอกจากนี้ ควรมีการประเมินและควบคุมปัจจัยเสี่ยงเพื่อป้องกันหรือลดการเกิดภาวะหรือโรคแทรกซ้อนในระยะยาว และควรมีการตรวจค้นหาโรคแทรกซ้อนในระยะเริ่มแรกซึ่งยังไม่มีอาการแสดงออกเพื่อให้การรักษาที่เหมาะสม ทำให้สามารถยับยั้งการดำเนินของโรคหรือทำให้โรคแทรกซ้อนดีขึ้น เมื่อเกิดโรคแทรกซ้อนมีการส่งต่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรคเพื่อร่วมรักษาตามระยะของโรค ผู้ป่วยเบาหวานต้องพบนักศึกษาศึกษาหรือพยาบาลและ/หรือนักกำหนดอาหาร เพื่อทบทวนความเข้าใจถึงความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการรักษา สร้างแรงจูงใจและเสริมพลังในการดูแลตนเองอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้มีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี

ศูนย์บริการสาธารณสุข ๔ ดินแดงได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบบริการนัดในคลินิกเบาหวานขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๑๒ ปี พ.ศ.๒๕๕๒-๒๕๖๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนากทม.ให้ป็นมหานครแห่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม กลยุทธ์ที่ ๔.๑ พัฒนาภาวะสุขภาพและยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ ส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักอนามัย ในเรื่องการจัดบริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิที่มีคุณภาพ มาตรฐานประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง พร้อมการพัฒนาระบบการส่งต่อกับเครือข่ายบริการสุขภาพ และ พัฒนาระบบบริหารจัดการภายใน ทั้งในด้านบุคลากร องค์กร ระบบงาน การบริหารทรัพยากร และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับพันธกิจหลักในการส่งเสริมสุขภาพคน สุขภาพเมืองสู่ความเป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

- ๑.เพื่อให้มีระบบการนัดผู้ป่วยโดยใช้ระบบIT
- ๒.ผู้ป่วยโรคเบาหวานได้รับการครบถ้วนตามเกณฑ์มาตรฐานการดูแลผู้ป่วยเบาหวาน

เป้าหมาย

๑. มีระบบนัดหมายผู้ป่วยโรคเบาหวานภายในปี ๒๕๕๘
๒. ผู้ป่วยโรคเบาหวานได้รับการตรวจหาภาวะแทรกซ้อนร้อยละ ๘๕

วิธีการดำเนินงาน

๑. ทบทวนปัญหาของการให้บริการ ระบบการนัดในคลินิกโรคเบาหวาน และวางแผนในการพัฒนาสารสนเทศระบบนัดหมาย

๒. ขออนุมัติโครงการตามลำดับ

๓. แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนการให้บริการผู้ป่วยโรคเบาหวาน

๔. กำหนดกิจกรรมการให้บริการและมอบหมายความรับผิดชอบตามภารกิจ

๕. ประสานหน่วยงานบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการให้บริการ

๖. ติดตามประเมินผลรวบรวมข้อมูล ตามเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ ตัวชี้วัดที่กำหนดและการประเมินผลเชิงคุณภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การพัฒนาระบบนัดหมายในคลินิกโรคเบาหวานของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔ ดินแดงจะมีประโยชน์แก่หน่วยงานดังนี้

๑. ลดความแออัดของผู้ป่วยในคลินิกตรวจโรค

๒. มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วยเบาหวาน มีกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนอย่างยั่งยืน

๓. ด้านหน่วยงาน สามารถกำหนดแนวทางการให้บริการได้เป็นรูปธรรมชัดเจน ทำให้การบริการมีคุณภาพ ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจบุคลากร สามารถจัดกิจกรรมบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและสามารถพัฒนาบุคลากรได้ตามสมรรถนะ

๔. ด้านการบริการ ผู้ป่วยได้รับความสะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในบริการ ยินดีให้ความร่วมมือในการรักษานำไปสู่การมีส่วนร่วมในการรับรู้ประโยชน์และสามารถบริหารจัดการการเข้าร่วมกลุ่มกิจกรรมตามความจำเป็นของแต่ละบุคคลได้

ข้อเสนอแนะ

๑. การพัฒนาระบบการนัดในคลินิกต้องอาศัยความร่วมมือจากทีมสหวิชาชีพในการให้บริการ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนและให้นโยบายแก่หน่วยงาน นอกจากนี้ระบบโปรแกรมสารสนเทศ การเชื่อมโยงข้อมูลผู้ป่วยก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้กิจกรรมการพัฒนาประสบผลสำเร็จ

๒. สามารถนำไปพัฒนาต่อเนื่องในการนัดหมายผู้ป่วยโรคเรื้อรังอื่นๆ ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมในหลักสูตร “นักบริหารมหานคร ระดับกลาง (บนก.) รุ่นที่ ๑๕” ประกอบวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณท่าน ศาสตราจารย์(พิเศษ) มานิต ศรีปราโมทย์ ที่ปรึกษาด้านการวิจัยทางการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อาจารย์ที่ปรึกษาการจัดทำรายงานส่วนบุคคล ซึ่งให้ข้อแนะนำและข้อเสนอแนะอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การปรับปรุงรายงานส่วนบุคคลนี้มีเนื้อหาครบถ้วน และสมบูรณ์

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านปลัดกรุงเทพมหานคร และสถาบันพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานคร ที่ได้ทำให้เกิดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารมหานครอย่างต่อเนื่อง และทำให้ผู้ศึกษาได้เข้ารับการอบรมในรุ่นที่ ๑๕ ในครั้งนี้ ซึ่งทำให้ได้รับโอกาสพบเพื่อนร่วมงานที่มาจากหลากหลายสาขาวิชาชีพ จากส่วนราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ เกิดการแลกเปลี่ยนแนวความคิด และประสบการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และการใช้ชีวิตของผู้รับการอบรม และท้ายสุดผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้กำเนิด รวมถึงครูบาอาจารย์ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้จนทำให้ผู้ศึกษาได้มีโอกาสได้ก้าวมายืนอยู่ในตำแหน่งที่มีความภาคภูมิใจ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มุ่งสู่การให้บริการที่ดีที่สุด เพื่อให้ชาวกรุงเทพมหานครมีความเป็นอยู่ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน

อำภา จากนั้น

บนก. รุ่นที่ ๑๕

สารบัญ

บทสรุปของผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

หลักการและเหตุผล

๑

สถานการณ์/สภาพปัญหา

๑

การนำหลักวิชาการมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์แก้ปัญหา

๒

แนวทาง/ข้อเสนอในการแก้ปัญหา

๕

วัตถุประสงค์

๖

เป้าหมาย

๖

ปัจจัยความสำเร็จ

๗

ขั้นตอนและแผนปฏิบัติการ

๗

ภารกิจดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๗

ระยะเวลาดำเนินการ

๘

งบประมาณ

๘

แผนปฏิบัติการ

๙

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

๑๐

ประเมินผล

๑๑

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๑

ข้อเสนอแนะ

๑๑

บรรณานุกรม

๑๒

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

การพัฒนาระบบบริการนัดผู้ป่วยเบาหวานในคลินิกของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔ ดินแดง

หลักการและเหตุผล

เบาหวาน เป็นหนึ่งในโรคเรื้อรังที่บั่นทอนคุณภาพชีวิต และคร่าชีวิตมนุษย์มากที่สุดโรคหนึ่ง และมีแนวโน้มอัตราการเกิดโรคเพิ่มมากขึ้นในอนาคต จากสถิติจำนวนผู้ป่วยเบาหวานทั่วโลก ๕๐ ล้านคนในปีพ.ศ. ๒๕๒๘ เพิ่มขึ้นเป็นกว่า ๑๗๐ ล้านคนในขณะนี้และมีการทำนายว่าจะเพิ่มขึ้นเป็น ๓๐๐ ล้านคน ในปีพ.ศ. ๒๕๖๘ จึงเป็นความท้าทายของงานสาธารณสุขยุคศตวรรษที่ ๒๑ นี้เป็นอย่างยิ่ง ในการควบคุมป้องกันภาวะโรคนี้ สำหรับประเทศไทย แต่ละปีมีผู้เสียชีวิตด้วยเบาหวานปีละ ๒ หมื่นคนและมีการทำนายว่าจะเพิ่มขึ้นเป็น ๓๐๐ ล้านคนในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ จึงเป็นความท้าทายของงานสาธารณสุขยุคศตวรรษที่ ๒๑ นี้เป็นอย่างยิ่ง ในการควบคุมป้องกันภาวะโรคนี้ สำหรับประเทศไทย แต่ละปีมีผู้เสียชีวิตด้วยเบาหวานปีละ ๒ หมื่นคน

โรคเบาหวานเป็นโรคเรื้อรังที่ต้องได้รับการรักษาต่อเนื่อง การพบแพทย์และทีมงานเป็นระยะเพื่อตรวจและประเมินผลการรักษา จึงจำเป็นสำหรับผู้ป่วยเบาหวานทุกคน นอกจากนี้ ควรมีการประเมินและควบคุมปัจจัยเสี่ยงเพื่อป้องกันหรือลดการเกิดภาวะหรือโรคแทรกซ้อนในระยะยาว และควรมีการตรวจค้นหาโรคแทรกซ้อนในระยะเริ่มแรกซึ่งยังไม่มีอาการแสดงออกเพื่อให้การรักษาที่เหมาะสม ทำให้สามารถยับยั้งการดำเนินของโรคหรือทำให้โรคแทรกซ้อนดีขึ้น เมื่อเกิดโรคแทรกซ้อนมีการส่งต่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรคเพื่อร่วมรักษาตามระยะของโรค ผู้ป่วยเบาหวานต้องพบนักศึกษาศึกษาหรือพยาบาลและ/หรือนักกำหนดอาหาร เพื่อทบทวนความเข้าใจถึงความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการรักษา สร้างแรงจูงใจและเสริมพลังในการดูแลตนเองอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้มีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี

เพื่อให้เกิดสิ่งที่ดีกว่าข้างต้นจะต้องมีการจัดระบบบริการให้ครบวงจรและมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงได้ง่าย ได้รับบริการภายในเวลาที่เหมาะสม มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบในทีมงานอย่างชัดเจน และมีการประสานงานที่ดี มีการกำหนดตัวชี้วัดของระบบบริการที่ต้องประเมินและติดตาม รวมทั้งกำหนดการจัดเก็บข้อมูล ประเมินผล และนำผลที่ได้มาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

หน่วยบริการปฐมภูมิเป็นหน่วยบริการที่ให้บริการในด้านป้องกันการเกิดโรค ให้บริการคัดกรองค้นหาผู้ป่วย และให้การรักษาเบื้องต้นในห้องความรู้ด้านสุขภาพแก่ประชาชน (อาหาร การออกกำลังกาย อารมณ์ จิต บุหรี่ จิตเหล้าหรือดื่มในปริมาณที่จำกัด) ให้ความรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและดูแลตนเองแก่ผู้ป่วยเบาหวานและบุคคลในครอบครัวติดตามเยี่ยมบ้านเพื่อให้สุศึกษา กระตุ้นการปฏิบัติตัวตามคำแนะนำ และให้ไปรับบริการอย่างต่อเนื่องติดตามเยี่ยมบ้านเพื่อให้สุศึกษา กระตุ้นการปฏิบัติตัวตามคำแนะนำ และให้ไปรับบริการอย่างต่อเนื่องควรจัดตั้งชมรมเพื่อสุขภาพในชุมชน

สถานการณ์/สภาพปัญหา

จากการวิเคราะห์ปัญหา ศูนย์บริการสาธารณสุข ๔ ดินแดง เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิ มีภารกิจในการตรวจรักษาผู้ป่วยโรคทั่วไปและคลินิกเฉพาะโรค ซึ่งรวมถึงคลินิกโรคเบาหวานด้วย ซึ่งในปัจจุบันมีผู้ป่วยเบาหวานลงทะเบียนรักษาประจำที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๔ ดินแดง ประมาณ ๖๐๐ คนต่อปี ซึ่งผู้ป่วยจะต้องมารับบริการตรวจรักษา ปรึกษาเดือนละครั้งซึ่งต้องนัดเฉลี่ยผู้ป่วยวันละ ๔๐ คน ตามกิจกรรมที่ผู้ป่วยต้องได้รับการตามเกณฑ์มาตรฐานการดูแลผู้ป่วยเบาหวาน เช่น การตรวจหาภาวะแทรกซ้อน กิจกรรมการให้ความรู้ การให้คำปรึกษารายบุคคล หรือกิจกรรมกลุ่ม ซึ่งจากการรวบรวมสถิติพบว่าผู้ป่วยมาไม่ตรงนัดหรือผิมนัดร้อยละ ๓๐ ซึ่งทำให้มีผลกระทบต่อการใช้บริการในคลินิกโรคทั่วไป ผู้ป่วยได้รับบริการไม่ครบถ้วนตามมาตรฐาน ผู้ให้บริการเกิดความเครียดในวันที่ผู้ป่วยมีจำนวนมากศูนย์บริการสาธารณสุข ๔ ดินแดงได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบบริการนัดในคลินิกเบาหวานขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๑๒ ปี

พ.ศ.๒๕๕๒-๒๕๖๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมกลยุทธ์ที่ ๔.๑ พัฒนาภาวะสุขภาพและยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานครประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ ส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักอนามัย ในเรื่องการจัดบริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิที่มีคุณภาพมาตรฐานประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง พร้อมการพัฒนาระบบการส่งต่อกับเครือข่ายบริการสุขภาพ และ พัฒนาระบบบริหารจัดการภายใน ทั้งในด้านบุคลากร องค์กร ระบบงาน การบริหารทรัพยากร และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับพันธกิจหลักในการส่งเสริมสุขภาพคน สุขภาพเมืองสู่ความเป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

การนำหลักวิชาการมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์แก้ปัญหา

เป็นที่ทราบกันดีว่าเบาหวานเป็นโรคเรื้อรังที่มีความชุกสูงและส่งผลให้เกิดภาวะแทรกซ้อนที่รุนแรง ผู้ป่วยเบาหวานควรได้รับการวินิจฉัยและดูแลรักษาตั้งแต่วัยแรกและต่อเนื่องตลอดชีวิต การดูแลรักษาผู้ป่วยเบาหวานที่เหมาะสม สามารถลดอัตราการเสียชีวิต ความพิการที่เกิดจากโรค เบาหวาน ลดภาวะแทรกซ้อน และลดค่ารักษาพยาบาล ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถมีชีวิตรูปแบบปกติสุขใกล้เคียงกับคนปกติ อย่างไรก็ตามการบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว การรักษาต้องได้รับความร่วมมือระหว่างแพทย์ ทีมสุขภาพอื่นๆ รวมทั้งตัวผู้ป่วยเอง โดยเน้นการรักษาในระดับ primary care และการส่งต่อผู้ป่วยไปยังผู้เชี่ยวชาญเมื่อมีปัญหาในการรักษา

การลดปัจจัยเสี่ยงหรือป้องกันโรคเบาหวานเป็นหน้าที่ของหน่วยบริการ โดยมีมาตรฐานในการดูแลผู้ป่วยเบาหวาน ใช้หลักการดำเนินงานเช่นเดียวกัน อาจแยกกันให้บริการต่างหากขึ้นกับปริมาณงานและบุคลากร ในปัจจุบัน มีนโยบายเน้นการป้องกันโรคเรื้อรังที่เกิดจากพฤติกรรมชีวิตที่ไม่ถูกต้อง ได้แก่ โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดหัวใจ อัมพฤกษ์ อัมพาต มะเร็ง และอื่นๆ ผู้ป่วยที่มาผิมนัด บางรายไม่เข้าใจว่าการมาตานั้นจะมีประโยชน์และความสำคัญอย่างไรจึงจำเป็นต้องชี้ให้เห็นประโยชน์มากที่สุดจึงจะได้รับความร่วมมือ การยอมรับ และความศรัทธาในบริการตลอดทั้ง การบริการคนไข้ให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานและเหมาะสมกับงาน เริ่มจากการจัดการระบบนัดผู้ป่วยให้เพียงพอกับอัตรากำลังในคลินิกตรวจโรค มีเจ้าหน้าที่ประจำจำนวน 4 คน ต่อจำนวนผู้รับบริการ 80-100 คน ต่อวันโดยเป็นระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ ในบริบทของศูนย์บริการสาธารณสุข พบว่าสถานที่ให้บริการ บุคลากรมีจำนวนจำกัด ตลอดทั้งต้องจัดการให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานและทันเวลาบริการ ดังนั้นการจัดจำนวนผู้ป่วยให้เหมาะสมกับอัตรากำลัง จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเริ่มจากการจัดระบบการนัด ซึ่งเป็นระบบที่ทำได้ทันที ลงทุนน้อย ไม่มีกระทบต่อหน่วยงานอื่นหลังจากมีการพัฒนาระบบการนัดทำให้เกิดความสมดุลระหว่างอัตรากำลังกับผู้รับบริการ สามารถจัดการกับคุณภาพบริการอื่นๆได้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาตามเกณฑ์มาตรฐาน ลดภาวะแทรกซ้อนของโรคได้

วัตถุประสงค์ของการรักษาโรคเบาหวานที่สำคัญ คือ

- การรักษาอาการที่เกิดขึ้นจากภาวะน้ำตาลในเลือดสูง
- ป้องกันและรักษาการเกิดโรคแทรกซ้อนเฉียบพลัน
- ป้องกันหรือชะลอการเกิดโรคแทรกซ้อนเรื้อรัง
- ทำให้มีคุณภาพชีวิตดีขึ้นใกล้เคียงกับคนปกติ
- ให้เด็กและวัยรุ่นมีการเจริญเติบโตเป็นปกติ

ภาวะแทรกซ้อนของโรคเบาหวาน

สำหรับผู้ป่วยที่เป็นโรคเบาหวานหรือผู้ที่มีระดับน้ำตาลในเลือดสูง แล้วปล่อยทิ้งไว้ไม่ทำการรักษาหรือทำการรักษาแบบไม่ถูกวิธีเป็นเวลานาน อาจส่งผลให้คุณเกิดภาวะโรคแทรกซ้อนของโรคเบาหวาน เกิดขึ้นได้ โดยโรคแทรกซ้อนที่มักพบเมื่อผู้ป่วยเป็นโรคเบาหวานเป็นเวลานาน จะได้แก่

๑. โรคตา

เมื่อระดับน้ำตาลในร่างกายมีมากขึ้น ร่างกายจะขับน้ำตาลออกตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย รวมถึงที่บริเวณเลนส์ตา จึงส่งผลให้ผู้ป่วยอาจจะเกิดโรคเกี่ยวกับดวงตาดหลายชนิด เช่น ต้อกระจก จอหิน ประสาทตาเสื่อม และอาจจะส่งผลให้จักษุภาพเกิดการฉีกขาดหรือแตก ส่งผลให้ผู้ป่วยอาจจะเกิดตาบอดได้ ดังนั้นถ้าผู้ป่วยเบาหวานที่เริ่มมีอาการ ปวดตา เห็นภาพซ้อน ตาฟล้ามัว มองเห็นแสงไฟหรือใยแมงมุมอยู่ในอากาศ ควรรีบปรึกษาจักษุแพทย์ แต่ถ้าเป็นไปได้เมื่อทราบแล้วว่าเรากำลังเป็นโรคเบาหวานอยู่ควรรับการตรวจดวงตาเป็นประจำทุกปีเพื่อช่วยปกป้องดวงตาจากอาการแทรกซ้อนของโรคเบาหวาน

๒. โรคไต

โรคเบาหวานจะส่งผลกระทบทำให้ไตทำงานหนักมากกว่าปกติ ในช่วงแรกอาจจะไม่เกิดอาการอะไรเกี่ยวกับไต แต่เมื่อปล่อยไว้เป็นเวลานานจะเกิดภาวะไตเสื่อม และไตวายตามมาได้ สำหรับการเกิดภาวะไตเสื่อมจะสามารถทราบก็ต่อเมื่อผู้ป่วยทำการตรวจปัสสาวะเพื่อหาโปรตีนในปัสสาวะ วิธีการป้องกันการเป็นโรคไตก็คือเมื่อตรวจพบว่าเป็นโรคเบาหวานควรพยายามรักษาระดับน้ำตาลในกระแสเลือดให้เป็นปกติ รวมทั้งผู้สูบบุหรี่ควรเลิกสูบบุหรี่ หันมาออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และควรตรวจสุขภาพเป็นประจำในทุกปี ก็จะช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดโรคไต ที่มีสาเหตุมาจากโรคเบาหวานได้

๓. โรคความดันโลหิตสูง

โรคความดันโลหิตสูงเป็นโรคแทรกซ้อนชนิดหนึ่งที่มีพบบ่อยมากในจำนวนผู้ป่วยที่เป็นโรคเบาหวาน และเมื่อเริ่มเป็นโรคความดันโลหิตสูงก็มักจะมีโรคแทรกซ้อนอื่นๆ ตามมาด้วยเช่นกัน เช่น โรคหัวใจ โรคไต โรคตา และโรคทางสมอง ดังนั้นผู้ป่วยที่เป็นโรคเบาหวานจึงควรควบคุมระดับความดันเลือดให้เป็นปกติ โดยการพบแพทย์เพื่อตรวจวัดระดับความดันของเลือด และถ้าเกิดอาการความดันโลหิตสูงขึ้นมา คุณหมอจะให้ยาเพื่อช่วยควบคุมความดันโลหิตให้เป็นปกติ รวมทั้งถ้าผู้ป่วยเป็นคนอ้วนก็ควรควบคุมน้ำหนักหรือทำการลดน้ำหนักก็จะสามารถช่วยลดความดันโลหิตสูงได้ด้วยเช่นกัน นอกจากนี้คุณควรออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และไม่ควรดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ และเลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ก็จะสามารถช่วยควบคุมความดันโลหิตสูงให้เป็นปกติได้เช่นเดียวกัน

๔. โรคผิวหนัง

สำหรับโรคผิวหนังมักเกิดจากร่างกายขาดน้ำทำให้ผิวหนังแห้งและเกิดการติดเชื้อได้ง่ายโดยเฉพาะเชื้อราทำให้เกิดอาการคันและเกิดเป็นแผลตามผิวหนัง โดยเฉพาะฝี นอกจากนี้แล้วแผลมักจะหายยากและเกิดการอักเสบ ดังนั้นผู้ป่วยโรคเบาหวานจึงควรหมั่นดูแลรักษาผิวให้สะอาดอยู่เสมอ และถ้าผิวแห้งมากให้ทาครีมหรือโลชั่นบำรุงผิว คอยสำรวจร่างกายอยู่เสมอว่ามีตุ่มหรือแผลขึ้นที่บริเวณใดบ้างถ้าเกิดมีฝีหรือแผลเกิดขึ้นควรรีบรักษาตั้งแต่เริ่มต้น

๕. โรคหัวใจและหลอดเลือดหัวใจ

โรคเบาหวานมีผลทำให้หลอดเลือดต่างๆ เสื่อมสภาพและตีบตัน รวมทั้งมักเกิดไขมันในเส้นเลือด ทำให้เลือดไม่สามารถไหลเวียนไปเลี้ยงส่วนต่างๆ ได้ไม่เต็มที่ โดยเฉพาะหลอดเลือดหัวใจ ถ้าเกิดการอุดตันอาจส่งผลให้เกิดอาการกล้ามเนื้อหัวใจตาย หรืออาจมีอาการหัวใจล้มเหลวเกิดขึ้นได้ สำหรับอาการเริ่มต้นผู้ป่วยจะมีอาการเจ็บที่บริเวณหน้าอก สำหรับการป้องกันอาการแทรกซ้อนของโรคหัวใจนั้น เมื่อผู้ป่วยทราบว่าตัวเองเป็นโรคเบาหวาน

ควรใส่ใจดูแลตัวเองในเรื่องต่างๆ เพื่อให้ระดับน้ำตาลในเลือดเป็นปกติ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภาวะแทรกซ้อนต่างๆ เกิดขึ้น

๖. โรคหลอดเลือดในสมอง

โรคหลอดเลือดมักเกิดจากการเป็นโรคเบาหวานที่มีระยะเวลานานจะมีผลทำให้หลอดเลือดแข็งได้ง่าย โดยเฉพาะหลอดเลือดที่บริเวณสมอง เมื่อเกิดการแข็งตัวทำให้เลือดไม่สามารถไปเลี้ยงสมองได้อาจจะมีผลทำให้ผู้ป่วยเกิดเป็นอัมพาต อาการเริ่มแรกที่จะปรากฏก็คือ ผู้ป่วยจะรู้สึกปวดศีรษะ มีอาการชาที่ใบหน้า พูดจากระตุก กระตัก สายตาเริ่มพลาหม้มองเห็นภาพไม่ชัดเจน เป็นต้น

๗. โรคแทรกซ้อนที่ปลายประสาท

สำหรับโรคแทรกซ้อนที่ปลายประสาทมักจะทำให้ผู้ป่วยรู้สึกชาตามนิ้วมือและนิ้วเท้า โดยเฉพาะที่บริเวณนิ้วเท้ามักจะมีการชาและไม่มีความรู้สึก และมักทำให้ผู้ป่วยโรคเบาหวานเกิดแผลที่เท้าโดยไม่รู้ตัว นอกจากนี้ แผลที่เป็นมักจะเกิดการอักเสบและลุกลาม รวมทั้งรักษาให้หายได้ยาก เราจึงมักพบว่าผู้ป่วยโรคเบาหวานจะถูกตัดขา ดังนั้นผู้ป่วยโรคเบาหวานจึงควรมั่นรักษาความสะอาดที่เท้าและถ้าเกิดแผลควรรีบรักษาหรือพบแพทย์โดยด่วน

๘. โรคในช่องปาก

โรคในช่องปากมักจะเกิดจากสาเหตุร่างกายขาดน้ำทำให้ผลิตน้ำลายได้น้อย ปากแห้ง มีผลทำให้เกิดการติดเชื้อในช่องปาก ผู้ป่วยจึงมักเกิดเป็นแผลในช่องปาก มีอาการเหงือกอักเสบ เกิดหินปูน ฟันผุ และอาจจะมีอาการเจ็บคอร่วมด้วย สำหรับวิธีการป้องกันก็คือผู้ป่วยควรดื่มน้ำให้มากขึ้น ผู้สูบบุหรี่ควรงดสูบบุหรี่ และควรรักษาความสะอาดบริเวณช่องปากอย่างสม่ำเสมอควรแปรงฟันอย่างน้อยวันละ ๒ ครั้ง และควรพบทันตแพทย์ ทุกๆ ๖ เดือน เพื่อตรวจรักษาฟันและช่องปาก

โรคที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นโรคแทรกซ้อนที่เกิดจากการเป็นเบาหวาน ดังนั้นเพื่อป้องกันการเกิดโรคแทรกซ้อนต่างๆ ผู้ป่วยโรคเบาหวานจึงควรพบแพทย์และปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์อย่างเคร่งครัด เพื่อช่วยในการควบคุมระดับน้ำตาลในเลือดให้เป็นปกติ จะเป็นการช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดโรคแทรกซ้อนต่างๆ ที่มาจากโรคเบาหวานได้เป็นอย่างดี

วิเคราะห์ปัญหาและสรุปแนวทาง/ข้อเสนอในการแก้ปัญหา

วิเคราะห์ปัจจัยภายในภายนอก

วิเคราะห์ปัญหา	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางแก้ปัญหา
ปัจจัยภายใน		
ปัจจัยนำเข้า		
ข้อจำกัดในด้านการบริหารทั้งทางด้านบุคลากร สถานที่ วัสดุและครุภัณฑ์	ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ	บริหารจัดการการใช้ทรัพยากร
ด้านกระบวนการ		
การให้บริการยังไม่ครอบคลุมตามเกณฑ์	แพทย์ พยาบาลในคลินิก	ให้บริการผู้ป่วยตามมาตรฐาน จัดให้มีระบบการนัดโดยใช้ระบบ IT
ขาดข้อมูลพื้นฐาน	เจ้าหน้าที่ในคลินิก	พัฒนาการจัดเก็บข้อมูลในคลินิกโดยใช้ระบบ IT
ขั้นตอนบริการไม่ได้รับการปรับปรุง	เจ้าหน้าที่ประจำคลินิก ผู้รับบริการ	แนะแนวทางปฏิบัติ

ความหลากหลายของภารกิจ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ	จัดระบบและศึกษาภารกิจ
ขาดการบูรณาการระบบการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ	พัฒนาความรู้แก่เจ้าหน้าที่ สร้างแนวร่วม
ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์		
ผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจ รอนาน	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ	ปรับเปลี่ยนกระบวนการบริการ
ปัจจัยภายนอก		
ความร่วมมือของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน พยาบาลในคลินิก พยาบาลอนามัยชุมชน	การสื่อสาร ทำความเข้าใจให้เห็นถึงผลประโยชน์ ร่วมกัน
ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง	ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ในคลินิก ผู้รับบริการ	กำหนดตัวชี้วัด กำกับติดตาม นำเสนอ แก้ไข

วิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสพัฒนา

ด้านบริการ

๑. มีระบบสารสนเทศในระบบบริการผู้ป่วยในคลินิกโดยมีการเชื่อมกับฐานข้อมูลในระบบสุขภาพ
๒. บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการ
๓. ศูนย์บริการสาธารณสุขมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการให้บริการ
๔. ผู้บริหารให้การสนับสนุนนโยบายชัดเจนในการปรับปรุงคุณภาพบริการ
๕. มีการประสานงานที่ดีภายในหน่วยงาน
๖. มีงบประมาณสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนา

ระบบบริการ

กำหนดเป้าหมายในการแก้ปัญหา คือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกในการนัดหมาย
ผู้ป่วยโรคเบาหวานและพัฒนาเจ้าหน้าที่เตรียมความพร้อมในการใช้เครื่องมือ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีระบบการนัดผู้ป่วยโดยใช้ระบบ IT
๒. ผู้ป่วยโรคเบาหวานได้รับการครบถ้วนตามเกณฑ์มาตรฐานการดูแลผู้ป่วยเบาหวาน

เป้าหมาย

๒. มีระบบนัดหมายผู้ป่วยโรคเบาหวานภายในปี ๒๕๕๘
๒. ผู้ป่วยโรคเบาหวานได้รับการตรวจหาภาวะแทรกซ้อนร้อยละ ๘๕

คำนิยามศัพท์

ผู้ป่วยเบาหวาน หมายถึงผู้ที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคเบาหวาน

เกณฑ์มาตรฐานการดูแลผู้ป่วยเบาหวาน หมายถึง การได้รับบริการตามเกณฑ์ผู้ป่วยเบาหวานของสำนักงานมัย

๑ มีระบบการรักษาโรคเบาหวาน

๑.๑ มีทะเบียนผู้ป่วยโรคเบาหวานในคลินิก

๑.๒ ผู้ป่วยโรคเบาหวานได้รับการบริการ

- มีการตรวจน้ำตาลในเลือด อย่างน้อย ๑ ครั้งในรอบ ๓ เดือน

- มีการตรวจ HbA1C อย่างน้อย ๑ ครั้ง / ปี

- มีการวัดความดันโลหิตทุกครั้งที่มาใช้บริการ

- มีการประเมินภาวะแทรกซ้อนหรือความเสี่ยงต่อโรคหัวใจและหลอดเลือด

อย่างน้อย ๒ ด้าน / ปี (ด้านตา,ไต,เท้า,ทันตกรรม ,Lipid profile)

- มีการติดตามผู้ป่วยที่ขาดการรักษาเกิน ๓ เดือน

๑.๓ ผู้ป่วยโรคเบาหวานได้รับความรู้เรื่องโรคเบาหวาน /การดูแลตนเองอย่างน้อย ๓ เรื่อง/ปี

๒. มีระบบการส่งต่อผู้ป่วยเบาหวานที่มีปัญหา

๒.๑ การส่งต่อภายในหน่วยงานสำนักงานมัย

๒.๒ การส่งต่อนอกหน่วยงานสำนักงานมัย

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๑. ผู้บริหารมีนโยบายชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

๒. การประสานงานที่ดีของผู้เกี่ยวข้อง

๓. ความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและมีความมุ่งมั่น

ขั้นตอนและแผนปฏิบัติการ ระยะเวลาดำเนินการ และงบประมาณ

จากสถานการณ์การวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการคลินิกเฉพาะโรคเบาหวาน เพื่อให้การบริการดูแลรักษาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ลดความแออัดของผู้รับบริการ และผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ และทบทวนการบริการนั้แบบเดิมซึ่งเกิดปัญหาผู้ป่วยผิ่คนัด และอาจจะเกิดจากเจ้าหน้าที่นัดผิ่คนัดวัน จึงขอเสนอโครงการพัฒนาระบบบริการนั้ผู้ป่วยเบาหวานในคลินิกเบาหวานโดยใช้ระบบ ดังนี้

1. ประชุมทีมคลินิกพิเศษ ประกอบด้วย แพทย์ เภสัชกร พยาบาล เจ้าหน้าที่คลินิกเจ้าหน้าที่เวชระเบียน
2. ใช้ระบบคอมพิวเตอร์โดยกำหนดจำนวนผู้ป่วยแต่ละวันให้สมดุลและทบทวนคำแนะนำในการให้ใบนัด
3. ใช้ระบบ print ใบนัดแทนการเขียน ระบุ วัน เดือน ปี เวลานั้น สถานที่ ชัดเจน
4. มอบหมายบุคคลที่ทำใบนัด และฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ
5. จัดทำเอกสารวิธีโทรเลือนนัด ติดในสมุดคู่มือผู้ป่วยทุกคน

6. ก่อนนัด 1 วัน เจ้าหน้าที่คลินิกเบาหวาน ตรวจสอบจำนวนคนนัดและให้เวชระเบียนลงทะเบียนตรวจตรวจสิทธิรักษาและเตรียมสิ่งที่ต้องติดตามก่อนตรวจเมื่อผู้ป่วยมาตรวจตามนัด จะได้คิวตรวจตามนัดตามลำดับ และเมื่อผู้ป่วยมาผิ่คนัด จะเรียกตรวจลำดับหลัง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

ภารกิจดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ภารกิจที่ดำเนินการ	Stakeholder	ความคาดหวัง
จัดเตรียมฐานข้อมูลผู้ป่วยเบาหวาน	พยาบาลวิชาชีพ	บันทึกฐานข้อมูลได้ครบถ้วน
ระบบการตรวจสอบสิทธิและการคืนบัตร	เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	ตรวจสอบได้ถูกต้องคืนทะเบียนประวัติพบทุกครั้ง
การคัดกรองและประเมินอาการเบื้องต้น ประเมินสัญญาณชีพ	พยาบาลวิชาชีพ	ประเมินอาการได้ถูกต้องครบถ้วน
ตรวจสอบการได้รับการตรวจตามเกณฑ์มาตรฐานโรคเบาหวาน	พยาบาลวิชาชีพ	ได้รับการตรวจครบตามเกณฑ์
การตรวจรักษา	แพทย์	ได้รับการตรวจและส่งต่อ รพ.ทุติยภูมิ ในกรณีเกิดภาวะแทรกซ้อน
การลงบันทึกการนัด	พยาบาลวิชาชีพ/พยาบาลเทคนิค	นัดหมายถูกต้องตามกิจกรรมและ/หรือตามสถานะของโรคผู้ป่วยมาตามนัด / โทรลื่อนนัดเมื่อไม่สามารถมาตามนัดได้
ภารกิจที่ดำเนินการ	Stakeholder	ความคาดหวัง
การตรวจทางห้องปฏิบัติการ	พยาบาลห้องปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์	ความถูกต้องของการอ่านผล/การบันทึกข้อมูลใน OPD card / สามารถนำมาวิเคราะห์และประเมินภาวะแทรกซ้อนได้
การรับยา/การรับคำแนะนำการใช้ยา/การคำนวณจำนวนยา	เภสัชกร	ให้คำแนะนำเรื่องยา/ผู้ป่วยเบาหวานได้รับยาครบและไม่มียาเหลือมากเกินไป
การส่งตรวจพัน	ทันตแพทย์	นัดหมายให้การรักษากรณีพบปัญหา
การส่งตรวจตา	จักษุแพทย์/ศบส.๑๕	มีการส่งต่อ รพ.ทุติยภูมิ เมื่อพบปัญหา
การติดตามเยี่ยมบ้านกรณีผิคนัดหรือกรณีเจาะเลือดในผู้ป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้/มาลำบาก ต้องให้ญาติมารับยาแทน	พยาบาลวิชาชีพ/พยาบาลอนามัยชุมชน	ได้รับการเยี่ยมบ้านทุกรายกรณีส่งต่อ
การจัดกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน	พยาบาลวิชาชีพ/เภสัชกร/กายภาพบำบัดนักสังคมสงเคราะห์	มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม/ผู้ป่วยสามารถควบคุมระดับน้ำตาลได้/ไม่มีภาวะแทรกซ้อน
บันทึกข้อมูลการบริการ	พยาบาลวิชาชีพ/เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	ความครบถ้วนของข้อมูล/สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประเมินผลได้
ติดตามประเมินผล รายงานผลต่อผู้บริหาร	หัวหน้าพยาบาล/พยาบาลวิชาชีพที่รับผิดชอบคลินิกเบาหวาน	ผลสำเร็จของการพัฒนา

ระยะเวลาดำเนินการ	เม.ย - ก.ย. ๒๕๕๘
งบประมาณ	ค่าวัสดุอุปกรณ์ (เครื่องคอมพิวเตอร์) ๓๐,๐๐๐ บาท
	ค่าดำเนินการอื่นๆ ๕,๐๐๐ บาท
	ค่าดำเนินการกิจกรรมกลุ่ม 6,000 บาท
รวมทั้งสิ้น	41,000 บาท

แผนปฏิบัติการ Action Plan

วิธีการศึกษา/การดำเนินงาน มีลำดับการศึกษาโดยจัดกิจกรรมการพัฒนาเป็น ๔ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอน ดำเนินงาน	กิจกรรม	ปีงบประมาณ ๒๕๕๘						ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
ขั้นตอนที่ ๑	๑. ทบทวนปัญหาของการให้บริการ ระบบการนัดใน คลินิกโรคเบาหวาน และวางแผนในการพัฒนาระบบ สารสนเทศ ๒. ขออนุมัติโครงการตามลำดับ ๓. แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการ วางแผนการให้บริการผู้ป่วยโรคเบาหวาน ๔. จัดทำแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์	↔						พยาบาล วิชาชีพ ผู้รับผิดชอบ คลินิกเบาหวาน
ขั้นตอนที่ ๒	๑. ประชุมคณะ ทำงานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อวาง แผนการการจัดทำระบบนัดหมายผู้ป่วยเบาหวาน ๒. ชี้แจงวัตถุประสงค์ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ เพื่อการวางแผนการให้ บริการผู้ป่วยสูงอายุ ๓. ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกที่ เกี่ยวข้อง - เวชระเบียน - จุดคัดกรอง - งานเภสัชกรรม - งานทันตกรรม - ห้องปฏิบัติการพยาบาล - X - ray ๔. จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์	↔						พยาบาล วิชาชีพ ผู้รับผิดชอบ คลินิกเบาหวาน งานพัสดุ
ขั้นตอนที่ ๓	๑. จัดเตรียมโปรแกรมบันทึกข้อมูลลงทะเบียนผู้ป่วย เบาหวาน ๒. มอบหมายบุคลากรรับผิดชอบในการบันทึกข้อมูล ๓. ทดสอบการลงทะเบียนในระบบสารสนเทศดูความ ถูกต้องครอบคลุมตามแผน ๔. สอนและชี้แนะผู้ที่รับผิดชอบในการลงทะเบียน ผู้ป่วยเบาหวานและระบบการนัด	↔	→					พยาบาล วิชาชีพ ผู้รับผิดชอบ คลินิกเบาหวาน
ขั้นตอนที่ ๔	ติดตามและประเมินผล					↔		หัวหน้า พยาบาล

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

ในการทำกิจกรรมการพัฒนาการนัดหมายผู้ป่วยด้วยระบบ IT ของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔ ดินแดนมี โอกาสเสี่ยงที่สำคัญที่ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องคิดแนวทางการบริหารความเสี่ยงของกิจกรรม โครงการด้วย

กระบวนการ	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
๑.ขั้นตอนการให้บริการ - ค้นหาประวัติผู้ป่วย ตรวจสอบสิทธิ - คักกรองประเมินสุขภาพ - ส่งตรวจทาง ห้องปฏิบัติการ - ส่งพบแพทย์ - ขั้นตอนการนัดผู้ป่วย - รับยา	หาประวัติไม่พบ ประเมินอาการไม่ครบถ้วน เจาะเลือดไม่ถูกคนลงผลLab ไม่ถูกต้อง ความผิดพลาดในการจัดคิว ไม่เป็นไปตามคิวไม่ตรงแพทย์ - นัดผิดวัน สัปดาห์ - จำยาผิดคน ความคลาด เคลื่อนทางยา	- เก็บประวัติให้ถูกต้อง - ใช้บัตรแทน - จัดทำแนวทางการซักประวัติผู้ป่วยซึ่งมีการ เจ็บป่วยเฉพาะโรคที่สำคัญ - ถามทวนชื่อและนามสกุลผู้ป่วยทุกครั้ง - จัดเข้าพบแพทย์ตรงตามแพทย์เจ้าของ ผู้ป่วยยกเว้นกรณีที่แพทย์ประจำไม่มา - มีการทวนซ้ำแบบบันทึกนัดและลงบันทึก - ถามทวนชื่อและนามสกุลผู้ป่วยทุกครั้ง ก่อนรับยา	เจ้าหน้าที่เวช ระเบียน พยาบาลวิชาชีพ จุดคัดกรอง พยาบาลวิชาชีพ ห้องปฏิบัติการ พยาบาล เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานหน้า ห้องตรวจ พยาบาลวิชาชีพ / พยาบาลเทคนิค เภสัชกร
๒.ด้านการประสานงาน - หน่วยงานภายนอกที่ส่ง ตรวจตา(ศบส.๑๕) - งานชั้นสูตร	-ไม่ได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง - หน่วยงานมีการึกจมาก	มีการวางแผน ประสานบริการ ประสาน ประโยชน์ ให้เป็นไปตามระบบบริการได้ การส่งตรวจตาประสานส่งต่อเยี่ยมบ้าน และ ติดตามกรณีผิดนัดหรือ การเข้าไปเจาะเลือด ในกรณีผู้ป่วยที่ให้ญาติมารับยาแทน ต้องมี การวางแผนปฏิบัติการให้ชัดเจน	พยาบาลวิชาชีพ ผู้รับผิดชอบ
๓.ด้านบุคลากร - ทีมสหวิชาชีพ	ทีมสหวิชาชีพที่ให้การดูแล รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ในส่วนการให้บริการในคลินิก มีการึกจมาก	- เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และมีการ ทำงานประสานกันอย่างเป็นระบบ วาง ดำเนินการจัดประชุมชี้แจงผู้ที่เกี่ยวข้อง กำหนดขั้นตอนการบริการมอบหมายงานให้ ชัดเจน - มีแผนการจัดบุคลากรทดแทน	ผู้รับผิดชอบคลินิก
๔.ด้านเครื่องมือและ อุปกรณ์	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่พร้อม ใช้งาน - ความผิดพลาดของระบบการ ส่งข้อมูลผู้ป่วยโดยโปรแกรม HCIS	วางแผนการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลผู้ป่วยการ เชื่อมโยงข้อมูล	เจ้าหน้าที่IT

การประเมินผล

ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	การเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล
ผู้ป่วยโรคเบาหวานชนิดไม่เกิณร้อยละ ๕	ทะเบียนผู้ป่วยโรคเบาหวาน	นับจำนวนผู้ป่วยที่ผิดนัด และจำนวนที่ผู้ป่วยที่โทรมาเลื่อนนัด	สถิติที่นำมาวิเคราะห์เป็นจำนวนร้อยละ
ผู้ป่วยเบาหวานได้รับการตรวจหาภาวะแทรกซ้อนตามเกณฑ์มาตรฐาน	ทะเบียนผู้ป่วยเบาหวาน	นับจำนวนกิจกรรมที่ผู้ป่วยได้รับการบริการ	สถิติที่นำมาวิเคราะห์ใช้สถิติร้อยละ
ผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐	แบบสอบถามความพึงพอใจ	รวบรวมข้อมูลจากการทดสอบแบบสอบถาม	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ร้อยละ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การพัฒนาระบบนัดหมายในคลินิกโรคเบาหวานของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔ ดินแดงจะมีประโยชน์แก่หน่วยงานดังนี้

๑. ลดความแออัดของผู้ป่วยในคลินิกตรวจโรค
๒. มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วยเบาหวาน มีกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนอย่างยั่งยืน
๓. ด้านหน่วยงาน สามารถกำหนดแนวทางการให้บริการได้เป็นรูปธรรมชัดเจน ทำให้การบริการมีคุณภาพ ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ บุคลากร สามารถจัดกิจกรรมบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและสามารถพัฒนาบุคลากรได้ตามสมรรถนะ
๔. ด้านการบริการ ผู้ป่วยได้รับความสะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในบริการ ยินดีให้ความร่วมมือในการรักษานำไปสู่การมีส่วนร่วมในการรับรู้ประโยชน์และสามารถบริหารจัดการการเข้าร่วมกลุ่มกิจกรรมตามความจำเป็นของแต่ละบุคคลได้

ข้อเสนอแนะ

๑. การพัฒนาระบบการนัดในคลินิกต้องอาศัยความร่วมมือจากทีมสหวิชาชีพในการให้บริการ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนและให้นโยบายแก่หน่วยงาน นอกจากนี้ระบบโปรแกรมสารสนเทศ การเชื่อมโยงข้อมูลผู้ป่วยก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้กิจกรรมการพัฒนาประสบผลสำเร็จ
๒. สามารถนำไปพัฒนาต่อเนื่องในการนัดหมายผู้ป่วยโรคเรื้อรังอื่นๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

แนวทางปฏิบัติสำหรับโรคเบาหวาน พ.ศ.๒๕๕๗. สมาคมโรคเบาหวานแห่งประเทศไทย. สปสช. บริษัท ศรีเมือง

การพิมพ์ จำกัด

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๕๙ .สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

กรุงเทพมหานคร.

แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ.๒๕๕๘ ของสำนักอนามัย.กรุงเทพมหานคร

สำนักโรคไม่ติดต่อ ข้อมูลโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง.[ออนไลน์]เข้าถึงได้จาก:

<http://www.thaincd.com/information-statistic/non-communicable-disease-data.php>.

วันที่ค้นข้อมูล 20 กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

การรักษาโรคเบาหวาน

โรคเบาหวานเป็นโรคเรื้อรังไม่หายขาดจะต้องควบคุมโรคไปตลอดชีวิตและอาศัยความร่วมมือของผู้ป่วยและญาติ ในการดูแลตนเองตามคำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ การรักษาได้แก่

๑. การควบคุมอาหาร
๒. การออกกำลังกาย
๓. การรักษาด้วยยาเม็ดลดระดับน้ำตาล และ/หรืออินซูลิน
๔. การได้รับรู้สึกรู้สึกในการดูแลตนเอง เพื่อให้ผู้ป่วยมีความรู้และสามารถปฏิบัติตนในการควบคุมโรคเบาหวานได้ถูกต้อง

เป้าหมายการควบคุมโรคเบาหวาน

ผู้ป่วยเบาหวานมักมีปัจจัยเสี่ยงของโรคหลอดเลือดแข็งอื่นๆร่วมด้วยจึงต้องทำการให้การรักษาร่วมไปด้วยเสมอเป้าหมายการควบคุมตามคำแนะนำของสมาคมโรคเบาหวานแห่งสหรัฐอเมริกา

เป้าหมาย

๑. น้ำตาลก่อนอาหาร (มก./ดล.) ๙๐-๑๓๐
๒. น้ำตาลหลังอาหาร ๒ ชั่วโมง (มก./ดล.) <๑๘๐
๓. น้ำตาลเฉลี่ย HbA_{1c} (%) <๗
๔. โคลเลสเตอรอล (มก./ดล.) <๑๘๐
๕. เอช ดี แอล โคลเลสเตอรอล (มก./ดล.) >๔๐
๖. แอล ดี แอล โคลเลสเตอรอล (มก./ดล.) <๑๐๐
๗. ไตรกลีเซอไรด์ (มก./ดล.) <๑๕๐
๘. ดัชนีมวลกาย (กก./ตรม.) <๒๓
๙. ความดันโลหิต (มม.ปรอท) <๑๓๐/๘๐
๑๐. ออกกำลังกาย (นาที/สัปดาห์) ๑๕๐

การกำหนดเป้าหมายอาจได้รับการพิจารณาในรายละเอียดเฉพาะในผู้ป่วยแต่ละรายโดยคำนึงถึงอายุ สภาวะร่างกาย และ ภาวะแทรกซ้อนต่างๆที่เกิดขึ้น

แม้โรคเบาหวานรักษาไม่หายขาดแต่สามารถควบคุมได้ ซึ่งจะช่วยป้องกันหรือชะลอการเกิด ภาวะแทรกซ้อนทำให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดีและดำเนินชีวิตได้เหมือนคนปกติ

เกณฑ์การดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวานในคลินิก

เกณฑ์การดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวานในคลินิก	รายละเอียด
มีระบบการรักษาโรคเบาหวาน มีทะเบียนผู้ป่วยโรคเบาหวานในคลินิก	มีทะเบียนสำหรับบันทึกรายละเอียดของผู้ป่วยในคลินิกโรคเบาหวาน และดูข้อมูลต่างๆของผู้ป่วยได้สามารถดำเนินการได้ทั้งเป็นรูปเล่มหรือระบบคอมพิวเตอร์
ผู้ป่วยเบาหวานได้รับการ มีการตรวจน้ำตาลในเลือดอย่างน้อย ๑ ครั้ง ในรอบ ๓ เดือน มีการตรวจ HbA _{1c} อย่างน้อย ๑ ครั้งต่อปี มีการวัดความดันโลหิตทุกครั้งที่มาใช้บริการ	ใน ๑ รอบปี ผู้ป่วยเบาหวานที่ขึ้นทะเบียนคลินิกโรคเบาหวานได้รับการดูแล รักษา ดังนี้ ผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ขึ้นทะเบียนคลินิกโรคเบาหวานทุก ๓ เดือนได้รับการตรวจน้ำตาล (DTX หรือ FBS) อย่างน้อย ๑ ครั้ง ใน ๑ รอบปีจะได้รับการตรวจ HbA _{1c} อย่างน้อย ๑ ครั้ง เมื่อมารับบริการคลินิกโรคเบาหวานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขผู้ป่วยจะได้รับการตรวจวัดความดันโลหิตทุกครั้ง
มีการประเมินภาวะแทรกซ้อนหรือความเสี่ยงต่อโรคหัวใจและหลอดเลือดอย่างน้อย ๒ ด้าน/ปี (ด้าน ตา, ไต, เท้า, ไขมัน, Lipid profile)	มีการตรวจประเมินภาวะแทรกซ้อน ด้านตา, ไต, เท้า, ไขมัน, Lipid profile โดยผู้ป่วยจะได้รับการตรวจอย่างน้อย ๒ ด้าน/ปี หรือมากกว่า ตามความเหมาะสมของผู้ป่วยแต่ละราย - ด้านตา ผู้ป่วยได้รับการตรวจหรือส่งต่อเพื่อตรวจสอบจอประสาทตา - ด้านไต ผู้ป่วยได้รับการตรวจ Microalbuminuria โดยวัด albumin / creatinine ratio (Alb/Cr.) จากปัสสาวะที่เก็บตอนเช้า หรือใช้ dipstick specific สำหรับตรวจ Microalbumin - ด้านเท้า ผู้ป่วยได้รับการตรวจเท้า โดยตรวจเท้าทั่วทั้งเท้า ผิวหนัง เล็บ แผลต่างๆตรวจลักษณะการผิดรูป ตรวจการรับรู้ความรู้สึกด้วยการถามอาการและตรวจด้วยส้อมเสี่ยงหรือ Monofilament รวมถึงการตรวจการไหลเวียนเลือดที่ขาด้วยการซักถามและคลำชีพจร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของผู้ป่วยแต่ละราย - ด้านทันตกรรม ผู้ป่วยได้รับการตรวจสุขภาพช่องปากจากทันตแพทย์หรือเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข - Lipid profile ผู้ป่วยได้รับการตรวจ Chol, Tri, HDL, LDL

เกณฑ์การดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวานในคลินิก	รายละเอียด
มีการติดตามผู้ป่วยที่ขาดการรักษา เกิน ๓ เดือน	ในกรณีที่ผู้ป่วยขาดการรักษาที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเกิน ๓ เดือน ว่าพบผู้ป่วยหรือไม่ และเหตุผลในการขาดการรักษา โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรมีระบบการติดตามผู้ป่วย โดยมีการบันทึกการติดตามเป็นเอกสารหรือระบบคอมพิวเตอร์
ผู้ป่วยโรคเบาหวานได้รับความรู้เรื่องโรคเบาหวานได้รับความรู้เรื่องโรคเบาหวาน / การดูแลตนเองอย่างน้อย ๓ เรื่อง/ปี	ผู้ป่วยโรคเบาหวานได้รับความรู้เกี่ยวกับการดูแลตนเองอย่างน้อย ๓ เรื่อง/ปี โดยหัวข้อในการให้ความรู้ติดตามการให้สุขศึกษาของ สปสช. - อาหารและโภชนาการ - การดูแลเท้า - ความรู้เรื่องโรคแทรกซ้อนที่เกิดขึ้นนภาพรวม - การออกกำลังกาย - การรับประทานยา - กิจกรรมคลายเครียด - อื่นๆ
มีระบบการส่งต่อ	มีระบบการส่งต่อโดยมีการบันทึกรายละเอียดการส่งต่อผู้ป่วย เช่น ส่งต่อหน่วยงานใด ส่งต่อเนื่องด้วยเหตุผลใด โดยมีการบันทึกการส่งต่อเป็นเอกสารหรือระบบคอมพิวเตอร์
- การส่งต่อภายในหน่วยงานสำนักอนามัย	เป็นการส่งต่อหน่วยงานภายในสำนักอนามัย เช่น การส่งต่อระหว่างศูนย์บริการสาธารณสุข หรือส่งต่อหน่วยงานภายในศูนย์ฯ เช่น ส่งต่อเยี่ยมบ้าน เป็นต้น
- การส่งต่อหน่วยงานภายนอก หน่วยงานสำนักอนามัย	เป็นการส่งต่อหน่วยงานอื่นที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักอนามัย เช่น โรงพยาบาลในสังกัดสำนักแพทย์ โรงพยาบาลเอกชน คลินิกต่างๆ เป็นต้น

บุคลากรในทีมบริการโรคเบาหวานและบทบาทหน้าที่

บุคลากรในทีมขั้นต้นควรประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล บุคลากรเพิ่มเติมได้แก่ เภสัชกร กายภาพบำบัด หรือนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยาหรือจิตแพทย์ หน่วยบันทึกข้อมูลและประเมินผล โดยบุคลากรทุกคนต้องมีความรู้เกี่ยวกับโรคเบาหวานมากเพียงพอ เข้าใจจุดประสงค์และวิธีการรักษา

แพทย์ มีหน้าที่ให้การวินิจฉัย คำแนะนำ กำหนดเป้าหมายการรักษา ให้การรักษาและปรับเปลี่ยนการรักษาเมื่อจำเป็น หาสาเหตุและข้อบกพร่องในการไม่บรรลุเป้าหมายการรักษา รวมทั้งกำหนดการแก้ไข ตัดสินความจำเป็นในการส่งปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ และในการส่งต่อ/ส่งกลับ อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจผลที่ตรวจพบ แนะนำการปรับเปลี่ยนที่จำเป็น

พยาบาล ให้ความรู้โรคเบาหวานแก่ผู้ป่วยและผู้ดูแล ติดตาม ทบทวน ตรวจสอบความรู้และทักษะที่มีว่าเป็นไปตามจุดประสงค์หรือไม่ สามารถกระตุ้น สร้างแรงจูงใจ และปลุกจิตให้เกิดความร่วมมือในการรักษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลลัพธ์ที่ดีในการรักษา ค้นหาการเบี่ยงเบนของความรู้และทักษะที่อาจเกิดขึ้น มีความคุ้นเคยและรู้สภาพเศรษฐกิจและสังคมของผู้ป่วยแนะนำวิธีการตรวจระดับน้ำตาลในเลือดด้วยตนเองที่บ้าน (ถ้ามี) อาจต้องทำหน้าที่แนะนำวิธีการและการเพิ่มกิจกรรมทางกายหรือการออกกำลังกายด้วย อาจต้องออกเยี่ยมบ้านแล้วแต่กรณีไป

เภสัชกร ให้คำแนะนำการใช้ยา ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของการใช้ยา ตรวจสอบและเฝ้าระวังผลข้างเคียงจากยา การแพ้ยา ปฏิกริยาระหว่างยากับยาหรือระหว่างยากับอาหาร เภสัชกรสามารถทำหน้าที่ให้ความรู้โรคเบาหวานแก่ผู้ป่วยและผู้ดูแลแทนพยาบาลได้

กายภาพบำบัด แนะนำวิธีการและให้มีการเพิ่มกิจกรรมทางกายในชีวิตประจำวันอย่างเพียงพอ แนะนำวิธีการออกกำลังกายที่ถูกต้องและเหมาะสมกับวัยและสภาพร่างกาย ประเมินความเสี่ยงจากการออกกำลังกาย ความร่วมมือ ความก้าวหน้า และสมรรถภาพทางกายเป็นระยะ

นักสังคมสงเคราะห์ ประเมินสภาพเศรษฐกิจและสังคมของผู้ป่วย ให้การประคับประคองและความช่วยเหลือเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการรักษา เยี่ยมบ้าน ให้กำลังใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
คลินิกตรวจโรค ศูนย์บริการสาธารณสุข ๔ ดินแดง

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

- ☐ ๑) รับจ้าง ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ๔) ค้าขาย
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ตามลำดับคิว			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น			
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ			
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ			
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ			
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด			

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑.

๒.

ข้อเสนอแนะ ๑. ..

๒. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.๒๕๕๘

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ	นางสาวอำภา จากนั้น
วันเดือนปี เกิด	๓ พฤศจิกายน ๒๕๐๕
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลและการบริหารทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ศูนย์บริการสาธารณสุข ๔ ดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.๒๕๒๗	ระดับปริญญาตรี ป.พยาบาลศาสตรเทียบเท่าปริญญาตรี วิทยาลัยพยาบาล เกื้อการุณย์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ.๒๕๔๘	ระดับปริญญาโท สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล

ประวัติการรับราชการ

พ.ศ.๒๕๒๗	ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ๓	โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สำนักงานแพทย์
พ.ศ.๒๕๓๙	ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ๕	ศูนย์บริการสาธารณสุข ๕๕ เดชะสัมพันธ์
พ.ศ.๒๕๔๘	ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ๗๖๖	ศูนย์บริการสาธารณสุข ๕๕ เดชะสัมพันธ์
พ.ศ.๒๕๕๑	ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ	ศูนย์บริการสาธารณสุข ๖๔ คลองสามวา
พ.ศ.๒๕๕๖-ปัจจุบัน	ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ	ศูนย์บริการสาธารณสุข ๔ ดินแดง

รางวัลหรือผลงาน (เฉพาะที่สำคัญ)

บุคลากรดีเด่นของโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ประจำปี ๒๕๓๕
บุคลากรดีเด่นของสำนักอนามัย ประจำปี ๒๕๕๓