

เรื่อง บูรณาการคลินิกบริการใน รพ.สต.ด้วย Work Flow “คลินิกข้าวย่ำวันอังคาร”

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปล่องหอย อ.กะพ้อ จ.ปัตตานี

ผู้นำเสนอ น.ส.ถ้วนอัมมะห์ อีแยบซาอ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน (วุฒิป.ตรี)

เบอร์โทรศัพท์ ติดต่อ 086-2904034

เนื่องจากปัจจุบันประชาชนส่วนมากเข้าถึงสถานบริการของรัฐมากยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องเปิดบริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นเด็กผู้ใหญ่หรือผู้สูงอายุและด่านแรกที่ประชาชนจะมารับบริการนั้นคือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือ รพ.สต.นั่นเอง

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปล่องหอยจึงจำเป็นต้องเปิดบริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายดังที่กล่าวมาข้างต้น โดย รพ.สต.ปล่องหอย จะแบ่งตารางวันให้บริการของคลินิกต่างๆแล้ว แต่ที่เป็นปัญหาจะเป็นอังคารจะมีหลายคลินิก ทุกวันอังคารมีคลินิกเด็กดี Smart Kids (ติดตามการเจริญเติบโต เด็ก พัฒนาการ ตรวจฟัน ฉีดวัคซีน) และตรวจรักษาโรค ฉีดยาทำแผลห้องฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่ รพ.สต. มี 5 คน และในวันอังคารทีมสหวิชาชีพจาก รพ.กะพ้อ รวมกันมาสนับสนุน เพื่อการบริหารจัดการทรัพยากร คน เงิน ของร่วมให้คุ้มค่าที่สุด ประกอบด้วย คลินิกแพทย์แผนไทย ทีมสหวิชาชีพและพี่เลี้ยงออกเยี่ยมบ้าน คลินิกทันตกรรมโดยทันตแพทย์ ปกติกlinikWCCจัดให้บริการเดือนละ2ครั้งคือวันอังคารสัปดาห์ที่2และ3 ของเดือน แต่ด้วยสถานการณ์การระบาดของโรคหัด จึงต้องปรับวันให้บริการทุกวันอังคาร ทำให้บุคลากรดูแลให้บริการไม่เพียงพอทุกคลินิก ทีมสหวิชาชีพลงเยี่ยมบ้านซ้ำ ผู้รับบริการต้องรอนาน เด็ก 0-5 ปีรับบริการในคลินิก WCC ได้รับบริการไม่ครบตามกิจกรรม ทางรพ.สต.จึงคิดและพัฒนาคลินิกด้วย Work Flow เพื่อบูรณาการคลินิกบริการต่างๆให้ดำเนินไปด้วยดี ผู้รับบริการเข้าถึงบริการคลินิกต่างๆได้อย่างทั่วถึง และลดเวลาการรอคอย และเสริมสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธาของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการและหน่วยงาน การพัฒนาในครั้งนี้ทางรพ.สต.ใช้ชื่อว่า “คลินิกข้าวย่ำวันอังคาร” เพราะข้าวย่ำปกติได้จะอร่อยได้ด้วยผู้ปรุง โดยที่

- ข้าวหมายถึงผู้รับบริการ
- วัตถุดิบ(บุดู มะพร้าว ปลา ผัก) หมายถึงหลายคลินิกบริการในวันเดียว โดยทีมสหวิชาชีพหน่วยสนับสนุนอื่นๆ
- เครื่องปรุง(บุดูปรุง ปลาคั่ว มะพร้าวคั่วผัหั่นละเอียดสีส่นหลากหลายชนิดหมายถึง จนท.รพ.สต

ดำเนินการบริหารจัดการคลินิกด้วยwork Flow

การพัฒนาคlinikมี 2 ระยะ

ระยะที่ 1 แยกคลินิก WCC กับการคัดกรองพัฒนาการ เพราะเด็กกลุ่มเป้าหมายขาดโอกาสรับประเมิน SMK และเด็กกลุ่ม SMK มารับบริการร้อยละ 60 ที่เหลือร้อยละ 40 ต้องคิดตามที่บ้านเป็นการเพิ่มภาระงานให้เจ้าหน้าที่

ระยะที่ 2 บูรณาการคลินิกด้วย Work Flow

1. จัดทำ Work Flow การให้บริการวันอังคาร
2. บริหารจัดการบุคลากร วันอังคารหลีกเลี่ยงการลาหรือประชุม
3. ขอความร่วมมือ อสม./จิตอาสา มาอยู่เวรเพิ่มขึ้นจาก คน เป็น 4 คน
4. พัฒนาเสริมทักษะ อสม./จิตอาสา ใช้งาน มีความสามารถในการคัดกรองเบื้องต้น ใช้งานเยี่ยมเยียนผู้ป่วย ออร์โธปิดิกส์

ผลลัพธ์ที่ได้ จำนวนผู้มารับบริการที่รพ.สต.เพิ่มขึ้นจาก 30 คน/วัน เป็น 50 คน/วัน (เฉพาะวัน อังคาร) ครอบครัวผู้มารับบริการวันอังคารได้เข้าถึงหลายคลินิก นอกเหนือจากนี้เรายังได้สร้างสัมพันธภาพที่เป็นมิตร มีวัฒนธรรมการทำงานแบบพี่น้อง ระหว่างบุคลากร ของ รพช กับ รพ.สต. และผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการและหน่วยงาน