

การนำเสนอผลงาน Best practice Service Plan
การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนากระบวนการสุขภาพ (Service Plan Sharing)
ครั้งที่ 5 / 2561

ส่วนที่ 1 ชื่อผลงาน สาขาปฐมภูมิ

ลงขันพัฒนา รพ.สต. อำเภอลำปาง สู่การรับประเมิน รพ.สต. ดีดดาว

กำหนดรูปแบบการนำเสนอ นวัตกรรมบริการ

ชื่อ – สกุล นางกอบกุล สวางค์ตุ้ย ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สถานที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลเถิน อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง เขตสุขภาพที่ 1

โทรศัพท์ 054-291585

มือถือ 081 706 7856

โทรสาร 054-291585

E-mail kobkul1447@hotmail.com

ปีที่ดำเนินการ 2560

ส่วนที่ 2 บทคัดย่อ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง ประกอบด้วย 8 ตำบล 95 หมู่บ้าน มีโรงพยาบาลชุมชนทุติยภูมิ ระดับกลาง (M2) 1 แห่ง มี รพ.สต. มากถึง 18 แห่ง การพัฒนาระบบงานบริการใน รพ.สต. ให้มีมาตรฐานจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ และยอมรับในคุณภาพของระบบบริการ แต่ด้วยความจำกัดด้านบุคลากรที่มีจำนวน 1-3 คน ทำให้การพัฒนางานไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อการพัฒนางาน ที่ขาดความต่อเนื่อง ประกอบกับอำเภอลำปาง ต้องมีการพัฒนาให้เป็น รพ.สต. ดีดดาว มีตัวชี้วัดที่ส่งประเมินระดับจังหวัด ร้อยละ 100 การเตรียมความพร้อมของระบบบริการ โดยเฉพาะงาน IC ยาและเวชภัณฑ์ มาตรฐานการตรวจทางห้องปฏิบัติการ จึงเป็นสิ่งสำคัญ

จากการลงเยี่ยมเสริมพลังของทีมนำอำเภอลำปาง พบว่ามาตรฐานของงาน พัฒนา รพ.สต. ดีดดาว ด้าน งาน IC ยาและเวชภัณฑ์ และมาตรฐานการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐาน จากการสอบถามความก้าวหน้าในการพัฒนางานเตรียมรับการประเมิน รพ.สต. ดีดดาว ของเจ้าหน้าที่ ได้ทราบข้อมูลที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนางาน เช่น “ งานประจำมีมาก บางวันต้องอยู่คนเดียว เนื่องจากทีมติดประชุม ทีมลงพื้นที่ ” “ ต้องออกพื้นที่งาน LTC งาน FCT ออกติดตามผู้ป่วยขาดยา ผู้ป่วยไม่มาตามนัด ” “ ติดงานบุญในหมู่บ้าน งานรณรงค์ ติดตามงานตามนโยบาย ” “ ต้องแบ่งเจ้าหน้าที่ไปช่วยงานตรวจ NCD โชนอื่น ” “ ต้องตามเก็บข้อมูลคนไข้งานวิจัยเบาหวาน งาน TB มีงานผ้าป่าในหมู่บ้าน ”

จากการประชุมผู้ปฏิบัติงาน รพ.สต. ได้ข้อสรุปของการทำงานคือ ต้องมีการช่วยกัน “ **ลงขันพัฒนา** ” ซึ่งจะทำให้การพัฒนางานรวดเร็วขึ้น งานบริการมีมาตรฐานทุกระบบ **วัตถุประสงค์** เพื่อให้ รพ.สต. อำเภอลำปาง มีการพัฒนาคุณภาพงานบริการที่เป็นมาตรฐานตามเกณฑ์ รพ.สต. ดีดดาวทุกแห่ง

วิธีดำเนินการ

1. ประชุมผู้ปฏิบัติงาน รพ.สต. 18 แห่ง เพื่อกำหนดตารางลงขันพัฒนา
2. ประชุมทีมนำอำเภอลำปางในการจัดทำตารางพัฒนางานของ รพ.สต. 18 แห่ง
3. แบ่งบทบาทหน้าที่ในจุดที่ต้องการพัฒนาของ รพ.สต. แต่ละแห่ง
4. ให้พื้นที่เตรียมอุปกรณ์ ให้เป็นไปตามความต้องการของหน่วยงาน
5. ในวันลงขันพัฒนา มีการประชุมทีมสรุปหน้างานที่ต้องการพัฒนา ก่อนลงมือพัฒนางาน
6. มีการสรุปผลการพัฒนางานเพื่อนำส่ง คปสอ.

ผลการดำเนินการ

จากการลงชั้นพัฒนางานของ รพ.สต. 18 แห่ง ตามตารางการปฏิบัติงาน โดยให้เจ้าหน้าที่ รพ.สต. ทั้ง 18 แห่ง ร่วมลงชั้นพัฒนา รพ.สต. แต่ละแห่ง ใช้เวลาในการทำงานรวม 18 วัน มีการพัฒนางานบริการ ที่เป็นมาตรฐานของ รพ.สต. ติดตามทุกแห่ง ดังนี้

1. การพัฒนางาน IC ยาและเวชภัณฑ์ มาตรฐานการตรวจทางห้องปฏิบัติการ
2. การพัฒนาคุณภาพบริการ เช่นการประกันคุณภาพ ณ จุดบริการที่สำคัญ
3. การพัฒนาสิ่งแวดล้อมภายในสถานบริการให้สวยงาม

อภิปรายผล

การพัฒนางานตามบริบทของพื้นที่ที่มีความจำกัดทั้งด้านบุคลากร สถานที่ บริบทของพื้นที่ ถ้าใช้วิธีการ “ลงชั้นพัฒนา” จะทำให้มีอัตราการก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น การพัฒนางานมีความรวดเร็ว มีการสร้างสรรค์ การจัดสิ่งแวดล้อมให้สวยงาม เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ และมั่นใจในระบบบริการที่ได้รับ ที่สำคัญ มีการพัฒนาระบบบริการให้มีมาตรฐานตามเกณฑ์ รพ.สต. ติดตามทุกแห่ง

ความภาคภูมิใจ

วิธีการ “ลงชั้นพัฒนา” เป็นวิธีการพัฒนางาน รพ.สต. ในบริบทที่มีความจำกัดด้านบุคลากร การพัฒนางานนอกจากจะได้ระบบงานบริการที่มีมาตรฐานแล้ว การลงชั้นพัฒนา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ แต่ละแห่งได้ทราบบริบท ข้อจำกัดในการพัฒนางานของแต่ละแห่ง เกิดความร่วมมือร่วมใจในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ได้รับประทานอาหารร่วมกัน ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการพัฒนางาน ได้มีความสุข จากการทำงาน ช่วยลดความเครียด “คนสำราญ งานสำเร็จ” ที่สำคัญ ได้พัฒนาระบบงานสำคัญที่เป็นเกณฑ์มาตรฐานของ รพ.สต. ติดตาม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจ และพร้อมรับการประเมินร้อยละ 100