

การพัฒนาระบบการให้บริการในกลุ่มผู้ป่วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ

ชื่นจิต ชาญจิตร พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

งานให้คำปรึกษา โรงพยาบาลชุมชน อำเภوخุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ

บทคัดย่อ

ความเป็นมา :โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ของอำเภوخุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษพบว่ามีอัตราป่วยที่สูงกว่าค่าเป้าหมายของระดับประเทศ ผู้ป่วยที่มารับบริการจำเป็นต้องได้รับการบริการเพื่อส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการก่อนการวินิจฉัยและการรักษา ซึ่งจากการประเมินมาตรฐานและการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานด้านโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ในปีงบประมาณ 2559 พบว่ายังไม่ครอบคลุมดี ในเรื่องการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการเพื่อหาเชื้อหนองใน หนองในเทียมและซิฟิลิส งานให้การปรึกษาจึงได้พัฒนาระบบการให้บริการในกลุ่มผู้รับบริการโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มอัตราความครอบคลุมในการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการก่อนการวินิจฉัยโรคให้ได้มากกว่าร้อยละ 80 และลดขั้นตอนการมารับบริการ

ระเบียบวิธีการศึกษา: ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 โดยการจัดระบบการให้บริการแบบ One stop service โดยจัดให้บริการกลุ่มผู้ป่วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ที่หน่วยบริการห้องให้การปรึกษา เช่น วัดสัญญาณชีพ สอบถามประวัติอาการสำคัญ ให้คำปรึกษาเพื่อส่งเสริมการเจาะเลือดด้วยความสมัครใจ และจัดบริการตรวจภายในและเก็บส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ โดยเจ้าหน้าที่พยาบาลประจำคลินิกให้คำปรึกษา ก่อนพบแพทย์ซึ่งผู้ศึกษาได้ประเมินผลโดยเก็บข้อมูลจากการทบทวนเวชระเบียนของผู้รับบริการโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และความพึงพอใจ เปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปีงบประมาณ 2559 ก่อนการพัฒนาและปี 2560 ภายหลังการพัฒนา

ผลการศึกษา: ความครอบคลุมในการเก็บส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการก่อนการวินิจฉัยโรค ได้เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 72.72 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 80.61ในปี 2560 ($p = 0.19$) สำหรับขั้นตอนการให้บริการพบว่าได้ลดลงจาก 10 ขั้นตอนในงานบริการผู้ป่วยนอกเดิมเหลือ 6 ขั้นตอน สามารถลดระยะเวลาเฉลี่ยของการมารับบริการจาก 3 ชั่วโมง 30 นาที เหลือ 2 ชั่วโมง 30 นาที ($p < 0.001$) ตามการบริการแบบ One stop service นี้ ผู้รับบริการได้รับการพิทักษ์สิทธิโดยมีห้องเฉพาะในการให้บริการ และมีความสะดวกในการเข้ารับบริการ ซึ่งส่งผลให้มีความพึงพอใจมากขึ้นจากร้อยละ 84.48 ในปี 2562 เป็นร้อยละ 86.06 ในปี 2563

การอภิปรายผล: การจัดบริการแบบ One stop service ช่วยลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการมารับบริการ เพิ่มความครอบคลุมในการเก็บส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการก่อนการวินิจฉัยโรคตามมาตรฐาน และเพิ่มความพึงพอใจในผู้รับบริการ รวมทั้งอาจช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่เข้าถึงยาก เช่น กลุ่มพนักงานบริการหญิง และกลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชาย

คำสำคัญ: โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์, การบริการ One stop service, การส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ, ความพึงพอใจ