

จ่ายใบสั่งสุขภาพแทนใบสั่งยา

นางลักขณา แยมพิวัน พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
นางสาวศศิธร บุญสุข พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

1. สภาพการปฏิบัติงานเดิม

ปัญหาภาวะโรคที่มากขึ้นในกลุ่มของโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เป็นปัญหาที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วในทุกระดับ มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นถึงความรุนแรงและการกระจายวงกว้างของปัญหาดังกล่าว กลุ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรังมี 4 โรคหลัก คือโรคเบาหวาน โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคมะเร็งและโรคหลอดเลือดกั้นเรื้อรัง โดยโรคหลักโรคหนึ่งซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มโรคดังกล่าวคือ “โรคอ้วน” จากรายงานของหน่วยงานศึกษาปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดภาวะโรคสากล (GBD 2013 Risk Factors Collaborators) นับว่าภาวะดัชนีมวลกายเกินเป็นปัจจัยเสี่ยงลำดับที่ 3 ต่อการสูญเสียสุขภาพที่ดีในระดับโลกและเป็นปัจจัยเสี่ยงลำดับที่ 4 ต่อการสูญเสียสุขภาพที่ดีในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และประเทศไทย เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของปัญหาเรื่องโรคอ้วนในเรื่องอัตราการเสียชีวิต พบว่า ประชากรไทยมีอัตราการเสียชีวิตจากโรคไม่ติดต่อเรื้อรังเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 60.2 ในปี 2542 เป็นร้อยละ 73 ในปี 2552 ซึ่งในเขตสุขภาพที่ 10 พบว่า มีความชุกของภาวะอ้วน (BMI \geq 25 กก/ตร.เมตร และหรือภาวะอ้วนลงพุง รอบเอวเกิน ชาย 90 ซม. หญิง 80 ซม.) ร้อยละ 33.13 โดย จังหวัดที่มีความชุกของภาวะอ้วน มากที่สุด คือ จังหวัดศรีสะเกษ ร้อยละ 34.6 รองลงมาคือ จังหวัดยโสธร ร้อยละ 33.61 น้อยที่สุด คือ จังหวัดอุบลราชธานี ร้อยละ 32.45 (ระบบรายงานของ HDC , 2561) ในปี 2549 กลุ่มการพยาบาลเป็นกลุ่มงานที่รับผิดชอบในการจัดตั้งคลินิกไร้พุงเพื่อเป็นบริการเชิงสาธิต มีการดำเนินงานคลินิกไร้พุงเรื่อยมา ปีพ.ศ. 2550 – 2560 ได้นำรูปแบบการปรับความคิดและพฤติกรรม(Cognitive Behavior Therapy : CBT) มาใช้ซึ่งผู้รับบริการที่ตัดสินใจเข้ารับการบำบัดด้วยเทคนิคการปรับความคิดและพฤติกรรมต้องมารับบริการทั้งหมด 5 ครั้ง แต่แต่ละครั้งต้องใช้เวลา 1 ชม. เป็นสาเหตุให้ผู้รับบริการ ไม่มาตามนัด ขาดการรักษาต่อเนื่อง พฤติกรรมผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความรีบเร่ง ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ไม่อยากมาโรงพยาบาลบ่อยๆ (จินตนา ทีชะพันธ์, 2559) จากปัญหาดังกล่าว ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ได้พัฒนาโปรแกรมใบสั่งสุขภาพขึ้นมา เพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการและนำมาให้บริการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ในกลุ่มที่มีน้ำหนักตัวเกิน ลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง นำไปสู่การมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน และนำรูปแบบที่พัฒนาเผยแพร่ให้สถานบริการสาธารณสุขในเขตพื้นที่สุขภาพที่ 10 ไปปรับใช้ในการให้บริการต่อไป

2.แนวทางในการดำเนินการ

จากการดำเนินงานปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพในคลินิกไร้พุงของประชาชน ในเขตสุขภาพที่ 10 ที่ผ่านมา จะพบว่า หน่วยงานสาธารณสุขให้บริการโดยเป็นฝ่ายให้ความรู้ให้คำแนะนำโดยไม่ได้คำนึงถึงผู้รับบริการว่าอะไรคือปัญหาที่แท้จริงที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นอันดับแรก ทำให้ผู้รับบริการไม่เห็นความสำคัญที่ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของตนเอง จึงเป็นที่มาของแรงบันดาลใจและแนวคิดการแก้ปัญหาการให้บริการในคลินิกไร้พุง โดยนำเครื่องมือ PMQA มาเป็นกรอบแนวทางบูรณาการทำงานร่วมกันโดยมีผู้นำสูงสุดให้ความสำคัญมีกำลังขับเคลื่อน คือ สหสาขาวิชาชีพ และเครือข่ายสาธารณสุขร่วมวิเคราะห์ปัญหา กำหนดกลยุทธ์การทำงานดังนี้

กลยุทธ์ ที่ 1 Policy นโยบายมุ่งมั่นให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสุขภาพ

องค์กรมีวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม” ได้มีการจัดหาช่องทางสื่อสารนโยบายผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประชุมประจำเดือน เว็บไซต์ ไลน์กลุ่ม บอร์ดประชาสัมพันธ์ และจัดประชุมทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 ให้กับบุคลากร

กลยุทธ์ที่ 2 Personnel บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการบริการ

พัฒนาศักยภาพในการให้คำปรึกษาเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยใช้ใบสั่งสุขภาพ และจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อเนื่องได้

กลยุทธ์ที่ 3 Process กระบวนการสนับสนุนต่อเนื่อง

พัฒนาโปรแกรมใบสั่งสุขภาพ โดยแพทย์ พยาบาล นักโภชนาการ นักวิทยาศาสตร์การกีฬา พยาบาลด้านจิตเวช ช่วยกันรวบรวมฐานข้อมูลเรื่อง อาหาร ออกกำลังกาย อารมณ์ สุราและบุหรี่ โดยรวบรวมข้อมูลทั้งหมดให้กับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพื่อ วิเคราะห์และออกแบบโปรแกรม ประมวลผล แสดงสัดส่วนรูปร่างของผู้รับบริการ และแสดงผลสถานะสุขภาพในรูปของต้นไม้ โดยรากต้นไม้จะแสดงถึงความเสี่ยงของพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่เหมาะสม ส่วนใบจะแสดงถึง โรคประจำตัวที่ผู้รับบริการมีโรคนั้นๆอยู่

ศูนย์อนามัยที่ 10 เป็นหน่วยงานแรกที่พัฒนาขึ้น เอกลักษณะของโปรแกรม การจ่ายใบสั่งสุขภาพแทนใบสั่งยา คือ “สะดวก รวดเร็ว ข้อมูลครบ ลดขั้นตอน ปฏิบัติได้ผลจริง สามารถติดตามผลลัพธ์ได้ต่อเนื่อง” และเพื่อให้การขยายผลการดำเนินงานที่มีทิศทางเดียวกัน มีการจัดทำคู่มือแนวทางการดำเนินงานการให้บริการใบสั่งสุขภาพดี และจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรสาธารณสุขในการให้บริการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพโดยใช้ใบสั่งสุขภาพดี /พัฒนาสื่อการสอนเพื่อใช้ในการสื่อสารสุขภาพ จัดตั้ง sport studio และ คริวสาธิต เพื่อใช้ในการฝึกทักษะการออกกำลังกายและเลือกอาหารที่เหมาะสมในแต่ละบุคคล/พัฒนาฐานข้อมูลผู้รับบริการในคลินิกไร้พุงและจัดทำระบบติดตามผลการรักษาและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพผู้รับบริการ

กลยุทธ์ที่ 4 Public ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

การพัฒนาโปรแกรมใบสั่งสุขภาพเริ่มจากปัญหาที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจหวังดีอยากให้ผู้รับบริการมีความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพจึงเป็นฝ่ายให้ข้อมูลเพียงอย่างเดียวโดยไม่ได้คำนึงถึงสภาพปัญหาความเป็นอยู่ องค์กรประกอบบริบทของชีวิต จึงทำให้การให้ความรู้แต่เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ จึงนำองค์ความรู้เรื่อง Stag of change มาประยุกต์ใช้เพื่อให้รู้จุดยืนของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีหน้าที่เป็นโค้ชรับฟังปัญหา ให้ข้อมูล และผู้รับบริการเป็นคนตัดสินใจเลือกแก้ไขปัญหาสุขภาพตนเอง โดยมีโค้ชเป็นพี่เลี้ยงแนะนำการปฏิบัติตัว ติดตามผลการเปลี่ยนแปลงตามเวลาที่กำหนด เปิดช่องทางสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและทีมผู้ดูแลในการติดตามผลการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เช่นกลุ่มไลน์ หรือโทรศัพท์ ให้ความสำคัญกับการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อใช้ทบทวนกระบวนการทำงาน ซึ่งเปรียบเสมือนการสะท้อนข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการบริการ เมื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหานั้น จะทำให้สามารถแก้ไขได้ตรงตามความต้องการ เช่น ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผ่านเจ้าหน้าที่ จดหมาย ผู้บริหาร เว็บไซต์ โทรศัพท์

3.สภาพการปฏิบัติงานหลังการดำเนินการ

ผลการดำเนินงาน คลินิกไร้พุง 3 ปี ย้อนหลัง พบว่า ในปี พ.ศ. 2558 มีผู้รับบริการเพียง 78 คน ส่วนปี พ.ศ. 2559 เริ่มมีการทดลองใช้ใบสุขภาพในไตรมาสสุดท้ายของปีงบประมาณ 2559 ทำให้มีผู้รับบริการจำนวนเพิ่มขึ้นจำนวน 128 คน และหลังการนำโปรแกรมใบสั่งสุขภาพดีที่พัฒนาขึ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานแบบเต็มรูปแบบ ปี 2560จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดในปี 2560 จำนวน 398 คน โดยหลังได้รับโปรแกรมใบสั่งสุขภาพ 3 เดือน สามารถลดน้ำหนักได้ 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และรักษาน้ำหนักคงที่ได้จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพได้จัดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การให้บริการคลินิกไร้พุงของศูนย์อนามัยทั้ง 13 แห่ง ส่วนกลางมองเห็นถึงข้อดีของการใช้โปรแกรมใบสั่งสุขภาพที่มีความสะดวก รวดเร็วใช้งานง่าย จึงขอ นำโปรแกรมนี้ไปทดลองใช้ใน ศูนย์อนามัย 4 แห่ง ได้แก่ ราชบุรี กรุงเทพ เชียงใหม่ อุบลราชธานี และต่อมาได้ขยายการดำเนินงานไปเป็น 12 แห่งทั่วประเทศ ยกเว้นศูนย์อนามัยจังหวัดอุดรธานีที่ไม่มีคลินิกไร้พุง ส่วนในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 10 ได้มีการขยายเครือข่ายในการจัดอบรมใช้ใบสั่งสุขภาพให้กับโรงพยาบาลในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดยโสธร และจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 26 โรงพยาบาล

4. ประโยชน์ที่ได้รับ

จะเห็นได้ว่าโปรแกรมใบสั่งสุขภาพเกิดขึ้นจากการเห็นปัญหาในระหว่างการทำงาน ทำให้เกิดการแก้ไขโดยใช้กรอบแนวคิดการทำงานตามหลัก “Public Sector Management Quality Award : PMQA” มาบริหารจัดการการทำงาน เป็นการยกระดับพัฒนางานให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกกลุ่มเป้าหมายทั้งกลุ่มที่เป็นสาขาจัดบริการด้านสุขภาพในคลินิกโรงแรงและกลุ่มประชาชนโดยตรง สะท้อนการทำงานร่วมกันของคนในองค์กรที่มองเป้าหมายเดียวกัน ช่วยกันพัฒนางานจนเกิดงานที่มีคุณค่า ทำให้ทุกคนภาคภูมิใจ สามารถส่งมอบงานให้กับลูกค้าเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาสุขภาพช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ของตนเองได้ ส่งผลให้ลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคเบาหวานความดันรายใหม่ ลดการสูญเสียปีสุขภาวะจากภาวะบกพร่องทางสุขภาพ ลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโรคไร้เชื้อเรื้อรัง ส่งผลดีต่อสังคมและประเทศชาติ

5. จุดเด่นของผลงาน และปัจจัยความสำเร็จ

จุดเด่นของผลงาน

การที่บุคคลต้องตัดสินใจที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองในพฤติกรรมที่เคยปฏิบัติมาจนชินเป็นนิสัย เช่น ชอบทานอาหารรสหวานมันเค็ม กินแล้วนอน ไม่ชอบออกกำลังกาย จนส่งผลให้เกิดภาวะอ้วน ไขมันเกิน เมื่อมาโรงพยาบาลได้รับคำแนะนำให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ส่วนใหญ่เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก จึงไม่ทำการเปลี่ยนแปลง ทำให้บุคคลนั้นถูกมองว่าขาดความรู้ ปฏิเสธ ขี้เกียจ และมีบุคลิกภาพที่ต่อต้านการยอมรับการเจ็บป่วยของตนเอง กระบวนการจ่ายใบสั่งสุขภาพแทนใบสั่งยา จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความตระหนักต่ออันตรายที่จะเกิดขึ้นจากความเสี่ยงที่เกิดจากพฤติกรรมการกิน การไม่ออกกำลังกาย โดยแสดงภาวะสัดส่วนที่แปลผลออกมาเป็นรูปภาพร่างกายมนุษย์แสดงความอ้วน ผอม พร้อมทั้งแสดงความเสี่ยงเป็นภาพกราฟิกไม่ยื่นออกมาจำนวนเท่ากับความเสี่ยง เป็นการสื่อสารเปรียบเทียบหากไม่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจะส่งผลให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพร่างกายเป็นเหตุทำให้ผู้รับบริการยินยอมพร้อมใจที่จะเข้ารับการเรียนรู้ปรับวิธีการรับประทานอาหารและเพิ่มทักษะการออกกำลังกายที่เหมาะสม โดยใช้เวลาในการเรียนรู้ที่ไม่นานเกินไป จึงเป็นวิธีที่เหมาะสมจะช่วยให้เกิดการจัดการสุขภาพตนเอง ผู้รับบริการมองเห็นคุณค่าของตนเอง เกิดความภาคภูมิใจ มีกำลังใจ สามารถเลือกรับ ปรับได้ ใช้นิติ บอกต่อ อันจะเป็นการขยายผลการส่งเสริมสุขภาพไปในครัวเรือนได้เป็นอย่างดี ส่วนสถานบริการสาธารณสุขมีเครื่องมือการทำงานด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน ทำให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลช่วยลดอัตราการเกิดโรคเบาหวานความดันรายใหม่ได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. เป็นความพยายามของสหสาขาวิชาชีพในการแก้ไขปัญหาการทำงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนใช้เวลานาน ทำมากแต่ได้ผลน้อย จึงได้สร้างนวัตกรรมจากประสบการณ์การทำงานจริง มีขั้นตอนการปรับปรุง พัฒนา ผ่านการทดสอบ ประสิทธิภาพของนวัตกรรม
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นนโยบายเน้นหนัก กำหนดให้บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องเป็นต้นแบบด้านสุขภาพ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือศรัทธาในขณะให้บริการ สนับสนุนวัสดุครุภัณฑ์สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อในการทำงาน
3. ศูนย์อนามัยที่ 10 เป็นแหล่งเรียนรู้ฝึกทักษะด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของสถานบริการสาธารณสุขทั้งในและนอกพื้นที่รับผิดชอบ ทำให้บุคลากรต้องศึกษาหาความรู้ที่ทันสมัย ฝึกฝนทักษะความชำนาญอย่างไม่หยุดนิ่ง
4. เครือข่ายสถานบริการสาธารณสุขทั้งในและนอกพื้นที่ให้การยอมรับผลงานที่พัฒนาต่อเนื่องทำให้เกิดความร่วมมือในการขับเคลื่อนงานแก้ไขปัญหาโรคอ้วน
5. มีการนิเทศติดตามการดำเนินงานร่วมกับภาคีเครือข่าย นำผลการดำเนินงานศึกษาวิจัยพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างไม่หยุดยั้ง