**ชื่อเรื่อง**...การพัฒนาระบบการให้บริการคลินิกโรคเบาหวาน

**ผู้จัดทำ...**นางสาวพัชรินทร์ ทัพวิเศษ 3-499-00073-54-2

**ส่วนงาน**... **ปีงบประมาณ**...2558

**บทคัดย่อ**

งานผู้ป่วยนอก รพ.ห้วยผึ้ง จัดให้มีบริการผู้ป่วยคลินิกเบาหวาน ในวันพุธ ซึ่งนัดผู้ป่วยเบาหวานนอกเขต อ.ห้วยผึ้ง และวันพฤหัสบดี นัดผู้ป่วยเบาหวานในเขต ต.นิคมห้วยผึ้ง เนื่องจากมีผู้ป่วยจำนวนมาก ซึ่งจากยอดผู้ป่วยเบาหวาน 3 ปี ย้อนหลัง ปี 2555 , 2556 , 2557 , และ 2558 (1 ต.ค. 2557 – 30 ก.ย. 58 ) ดังนี้ คือ 1,160 คน , 1,252 คน , 1,406 , 1,586 , และ 1,618 คน ตามลำดับ จะพบว่า จำนวนผู้ป่วย เบาหวานมีจำนวนคนเพิ่มขึ้นทุกปี ในการจัดคลินิกบริการ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเน้นการจัดบริการ เชิงคุณภาพ ทางการรักษา ส่งเสริม เสริมพลังแก่ผู้ป่วยและญาติ ซึ่งปัญหาในการดำเนินงาน มีทั้งการประเมินสภาพผู้ป่วยล่าช้า เกิดภาวะฉุกเฉิน ขณะรอตรวจระดับความพึงพอใจน้อยกว่าเกณฑ์ ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งได้จัดการพัฒนาระบบคลินิกบริการงานเบาหวาน ให้มีคุณภาพขึ้น เพื่อพัฒนาระบบบริการให้สะดวก รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน ป้องกันการเกิดภาวะฉุกเฉิน ขณะรอตรวจ ลดระยะรอคอย ในการรับบริการ และตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โดยการนี้ได้ศึกษาในกลุ่มผู้ป่วยเบาหวานที่มารับบริการงานผู้ป่วยนอก รพ.ห้วยผึ้ง **ตาม**แนวทางปฎิบัติ CPG เพื่อทำให้การให้บริการในคลินิกโรคเบาหวาน มีคุณภาพ ผู้ป่วยเบาหวานมีภาวะฉุกเฉินขณะรอตรวจได้รับการดูแลอ่างถูกต้อง ระยะเวลาในการรอคอยลดลง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ

**ผลการศึกษาพบว่า** กลุ่มผู้ป่วยเบาหวานที่มารับบริการงานผู้ป่วยนอก รพ.ห้วยผึ้ง หลังจากได้ดำเนินการตามแนวทางปฎิบัติ CPG ทำให้การบริการในคลินิกโรคเบาหวาน มีคุณภาพ ผู้ป่วยเบาหวานมีภาวะฉุกเฉินขณะรอตรวจได้รับการดูแลอย่างถูกต้อง ระยะเวลาในการรอคอยลดลง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดี

 จากการดำเนินงานพบว่า ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจมากขึ้น จากได้รับการเจาะเลือดเช้า , เร็วขึ้นไม่ต้องยืนรอซักประวัติผู้ป่วย ให้เหนื่อย เมื่อยขา ผู้ป่วยที่เจาะเลือดประจำปี ได้รับการเจาะเลือดเร็วขึ้น เพราะมีการคัดแยกกลุ่มนี้ ผู้ป่วย / ญาติเกิดความพึงพอใจ จากระบบที่รวดเร็ว ผู้ป่วยเบาหวานสามารถไปทำธุระหรือ ทานข้าวแล้วมาฟังผลบ่ายได้ ผู้ป่วยเบาหวาน เกิดความพึงพอใจจากไม่ต้องงดน้ำและอาหารเป็นเวลานาน มีเวลาให้เจ้าหน้าที่ให้สุขศึกษาขณะรอตรวจ ตามกลุ่มวิชาชีพ เช่น นักกายภาพ , แพทย์แผนไทย พยาบาล เภสัชกร และโภชนาการ ทำให้มีความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในการดำเนินงานต่อไปควรมีการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิเช่น ปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้ผู้ป่วยสะดวกสบายขณะรอตรวจ จัดกลุ่มให้ความรู้ตามระดับความรุนแรงของโรคโดยใช้ เกณฑ์คัดแยกผู้ป่วยตามปิงปอง จราจรชีวิต 7 สี และจัดหาวิดิทัศน์ , กิจกรรมสันทนากร ให้ผู้ป่วยและญาติได้คลายเครียด เป็นต้น