

# Service Profile

คลินิกเวชปฏิบัติครอบครัว

# บริบท(context)

คลินิกเวชปฏิบัติครอบครัว เป็น CMU ที่ตั้ง  
อยู่ในโรงพยาบาลศูนย์หาดใหญ่ ให้บริการคัด  
กรอง รักษาพยาบาล ส่งเสริม ป้องกันและฟื้นฟู  
สภาพแก่ผู้ป่วยทุกกลุ่มอายุ และครอบคลุม  
ประชาชนในพื้นที่รอบโรงพยาบาลหาดใหญ่  
อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ

# หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการตามมาตรฐานการพยาบาลทุกกลุ่มอายุ ส่งตรวจ  
รักษาผู้ป่วยนอกอย่างรวดเร็ว โดยประเมินความรุนแรง  
ของโรค และได้รับการพยาบาลเบื้องต้นเป็นองค์รวม  
รวมถึงการให้สุขศึกษา เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองที่  
บ้านได้อย่างถูกต้อง และเยี่ยมบ้านติดตามงานตามตัวชี้วัด

# ขอบเขตการบริการ

- งานรักษาพยาบาล ให้บริการรักษาโรคในคลินิกเวชปฏิบัติครบครัน 120 – 160 ราย/วัน
- งาน WBC / ANC / Pap smear/TB
- งานบริการสุขภาพในชุมชน คัดกรองโรคให้คำปรึกษา ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและฟื้นฟูสภาพร่วมกับศูนย์สาธารณสุขเขตเมือง(ศสม.)

## ขอบเขตการให้บริการ(ต่อ)

- งานส่งเสริมป้องกันและควบคุมโรค ให้บริการและสนับสนุนด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ตามสิทธิประโยชน์ของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของหน่วยบริการในเครือข่ายปฐมภูมิโรงพยาบาลหาดใหญ่
- งานโครงสร้างพิเศษ โครงการฝึกอบรมนักศึกษาแพทย์ นักศึกษาพยาบาล และพยาบาลเฉพาะทางสาขาเวชปฏิบัติทั่วไป(รักษาโรคเบื้องต้น)

# ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ผู้รับผลงาน	ความต้องการที่สำคัญ
ผู้ป่วย/ญาติ	ได้รับการตรวจรักษาตามหลักเวชศาสตร์ครอบครัว ได้รับข้อมูลต่างๆเพียงพอในการตัดสินใจ ดูแลรักษาสุขภาพตนเอง ทันท่วงที สถานการณ์และรู้จักการป้องกันโรค และการแพร่กระจายเชื้อ
ผู้ไม่มีหลักประกันสุขภาพ	ค้นหากลุ่มผู้ไม่มีหลักประกันสุขภาพ ให้ได้รับการขึ้นทะเบียนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ให้ครอบคลุมทั่วถึงและทัดเทียม และสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขของรัฐ
จนท/หน่วยงานอื่นๆใน รพ.	การบริการอย่างประทับใจมีคุณภาพ ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องรวดเร็ว และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานเต็มความสามารถ
ประชาชนในชุมชน	ได้รับการบริการสุขภาพในชุมชน เช่น คัดกรองความเสี่ยงโรคต่างๆ ให้คำปรึกษา ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและฟื้นฟูสภาพ

# ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

ให้บริการสุขภาพครอบคลุม 4 มิติ การส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค การรักษาและฟื้นฟู ตามกลุ่มอายุ ได้มาตรฐานวิชาชีพ เกิดความปลอดภัย ผู้รับบริการพึงพอใจ และสามารถดูแลตนเองได้

# ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ

## 1. คลินิกฝากครรภ์

- ฝากครรภ์เร็วก่อนอายุครรภ์ 12 สัปดาห์

## 2. คลินิกสุขภาพเด็กดี

- เด็ก 0-5 ปี ไม่มารับวัคซีนตามนัด

## 3. คลินิกเบาหวาน

- ผู้ป่วยเบาหวานที่มีภาวะ Hypo-Hyperglycemia
- ผู้ป่วยเบาหวานได้รับการตรวจคัดกรอง ตา ไต เท้า LAB ประจำปี ไม่ครอบคลุมตามเกณฑ์มาตรฐาน



# ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ

## งานบริการเชิงลึกในชุมชน

- ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย (อายุ 35 ปีขึ้นไป) ไม่ได้รับการตรวจคัดกรองโรคตามเกณฑ์ / กลุ่มเสี่ยงจากการคัดกรองไม่ได้รับการติดตามเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม
- การเยี่ยมบ้านผู้ป่วยกลุ่มปกติ กลุ่มป่วยและกลุ่มที่มีภาวะแทรกซ้อน home visit / HHC / home ward
- ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ไม่ได้รับสวัสดิการขั้นพื้นฐานและขั้นทะเบียนในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ความเสี่ยงที่สำคัญ	แนวทางป้องกันและแก้ไข	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ฝากครรภ์เร็วก่อนอายุครรภ์ 12 สัปดาห์</li> <li>● ฝากครรภ์ไม่ครบ 4 ครั้งตามเกณฑ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ประชุมทบทวนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง งานฝากครรภ์ คุณภาพ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล</li> <li>● ประชุมวิชาการเจ้าหน้าที่ และ อสม. โดยการทำ ความเข้าใจความสำคัญของการฝากครรภ์ก่อนอายุครรภ์ 12 สัปดาห์และหากลยุทธ์</li> <li>● ค้นหาหญิงตั้งครรภ์รายใหม่ ในชุมชน</li> <li>● ติดตามนิเทศงานเจ้าหน้าที่ และ อสม.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.หญิงตั้งครรรภ์ที่มาฝากครรภ์ก่อนอายุครรภ์ 12 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 60.20</li> <li>2.หญิงตั้งครรรภ์ที่ฝากครรภ์ครบ 5 ครั้งตามเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 86.10</li> </ol>

ความเสี่ยงที่สำคัญ	แนวทางป้องกันและแก้ไข	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
<ul style="list-style-type: none"> <li>● เด็ก 0-5 ไม่ได้รับวัคซีนครบถ้วนตามเกณฑ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง งานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ได้แก่ พยาบาล อสม. เครือข่ายจิตอาสาและผู้นำชุมชนที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ</li> <li>● เยี่ยมบ้าน สํารวจ และค้นหาเด็กอายุ 0 – 5 ปี รายใหม่ ทุกเดือน</li> <li>● มีกลุ่มเป้าหมายที่จะรับวัคซีนในรอบต่อไป พร้อมกับให้ อสม.และผู้นำชุมชนช่วยแจ้งเตือน ถ้าไม่มาตามนัดให้ มีระบบติดตามเยี่ยมบ้าน</li> </ul>	<p>(ด้านหลัง)</p>

# รายงานผลอัตราความครอบคลุมวัคซีนขั้นพื้นฐาน งวดที่ 1 – 4 ประจำปีงบประมาณ 2558

เด็กอายุ	เป้าหมาย	BCG		HB1		DTP/HB3		MMR	
		ผลงาน	%	ผลงาน	%	ผลงาน	%	ผลงาน	%
1 ปี	45	42/45	93.7	40/44	90.91	31/35	88.57	14/25	56

เด็กอายุ	เป้าหมาย	BCG		HB1		DTP/OPV4		MMR		JE2	
		ผลงาน	%	ผลงาน	%	ผลงาน	%	ผลงาน	%		
2 ปี	66	61/65	93.85	57/63	90.48	36/50	72.0	42/59	71.09	42/45	93.3

# รายงานผลอัตราความครอบคลุมวัคซีนขั้นพื้นฐาน งวดที่ 1 – 4 ประจำปีงบประมาณ 2558 (ต่อ)

เด็ก อายุ	เป้าหมาย	BCG		HB1		DTP/OPV4		MMR		JE3	
		ผลงาน	%	ผลงาน	%	ผลงาน	%	ผลงาน	%	ผลงาน	%
3 ปี	71	69/70	98.57	64/67	95.52	42/53	79.25	21/67	31.34	31/46	67.39

เด็ก อายุ	เป้าหมาย	BCG		HB1		DTP/OPV5		MMR		JE3	
		ผลงาน	%	ผลงาน	%	ผลงาน	%	ผลงาน	%	ผลงาน	%
5 ปี	86	80/85	94.12	71/80	88.75	42/58	72.41	53/78	67.95	47/78	61.26

ความเสี่ยงที่สำคัญ	แนวทางป้องกันและแก้ไข	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ป่วยเบาหวานได้รับการตรวจคัดกรองทางตา เท้า ใต้ LAB ไม่ครอบคลุม ตามเกณฑ์มาตรฐาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องงาน NCD ชี้แจงเกณฑ์มาตรฐาน</li> <li>ติดตามผลการดำเนินงานใน NCD Board</li> <li>จัดกิจกรรมคุณภาพเชิงรุกในชุมชน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเห็นความสำคัญของการเกิดภาวะแทรกซ้อน</li> <li>สรุปผลการดำเนินงานและหาแนวทางเพื่อพัฒนางาน</li> </ul>	<p>ร้อยละของผู้ป่วยเบาหวานเบาหวานได้รับการตรวจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ตา ร้อยละ 71.8</li> <li>เท้า ร้อยละ 84.0</li> <li>ใต้ ร้อยละ 78.5</li> <li>. LAB ร้อยละ 87.5</li> <li>. ช่องปาก ร้อยละ 63.6</li> </ul>

ความเสี่ยงที่สำคัญ	แนวทางป้องกันและแก้ไข	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ป่วยความดันได้รับการตรวจคัดกรอง LAB ไม่ครอบคลุมตามเกณฑ์มาตรฐาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องงาน NCD ชี้แจงเกณฑ์มาตรฐาน</li> <li>ติดตามผลการดำเนินงานใน NCD Board</li> <li>จัดกิจกรรมคุณภาพเชิงรุกในชุมชน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเห็นความสำคัญของการเกิดภาวะแทรกซ้อน</li> <li>สรุปผลการดำเนินงานและหาแนวทางเพื่อพัฒนางาน</li> </ul>	<p>ร้อยละของผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ได้รับการตรวจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. LAB Lipid Profile ร้อยละ 88.3</li> <li>. Creatinine ร้อยละ 91.0</li> <li>. Uric acid ร้อยละ 71.1</li> <li>. ควบคุม BP &lt; 140/90 mmHg ร้อยละ 48.3</li> </ul>

ความเลี้ยงที่สำคั้ญ	แนวทางป้องกัันและแก้ใ้ย	ผลลั้พ้ฐ์ที่เกี้ดขั้้น
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประชาชนกลุ่มเลี้ยงไม่ไ้้รับการตรวจคั้ดกรองโรคตามเกณฑ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพิ่มการประชาสั้ມพันธ์ในชุมชนโดยผ่านอสม.และรตกระจายข่าวในชุมชน ในห้่วงระยะเวลาารณรงค์โดยให้ความรู้เกี้ยวกับโรคที่จ้ะคั้ดกรอง</li> <li>• จั้ดอบรมเพื่อให้มี อสม. เชี่ยวชาญในแต่้ละงานประจำชุมชนเพื่อเป็นผู้รับผิ้ดชอบและเป็นแกนนำในการตรวจคั้ดกรอง</li> </ul>	<p>ร้อยละของประชาชนกลุ่มเลี้ยงไ้้รับการตรวจคั้ดกรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เบาหวานและความดันโลหิต <math>\geq</math> 35 ปี HT = 28.43 , DM = 26.52</li> <li>• มะเร็งปากมดลูก อายุ 30-60 ปี = 5.47</li> <li>• มะเร็งเต้านม สตรีอายุ 30-60 ปี = 18.23</li> <li>• ซึ้มเสร้า 2Q 15 ปีขั้้นไป = 82.41</li> <li>• ซึ้มเสร้า 9Q 30 ราย = 100</li> </ul>



**กระบวนการสำคัญ**

**(Key Processes)**

# กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการ ที่สำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวัง (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
<u>งานฝากครรภ์</u> <u>คุณภาพ</u>	<p>1. เพื่อให้หญิงตั้งครรภ์ ได้รับการดูแลส่งเสริม สุขภาพป้องกันและลด ความเสี่ยงต่อการเกิด ภาวะแทรกซ้อนก่อนอายุ ครรภ์ 12 สัปดาห์</p> <p>2. เพื่อให้หญิงตั้งครรภ์ฝาก ครรภ์คุณภาพครบ 4 ครั้ง ตามเกณฑ์</p>	<p>1. หญิงตั้งครรภ์มาฝาก ครรภ์ช้า หลังอายุ ครรภ์ 12 สัปดาห์</p> <p>2. หญิงตั้งครรภ์ไม่มา ฝากครรภ์ครบ 4 ครั้ง ตามเกณฑ์</p>	<p>1. ความครอบคลุมของหญิง ตั้งครรภ์ ก่อนอายุอายุครรภ์ 12 สัปดาห์เป้าหมาย 60 %</p> <p>2. ความครอบคลุมของหญิง ตั้งครรภ์ที่ได้รับการฝากครรภ์ ตามเกณฑ์ 4 ครั้งเป้าหมาย 90%</p>

# กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการที่สำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวัง (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
<u>งานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค</u>  1. ให้บริการวัคซีน  2. การประเมิน พัฒนาการ	<ul style="list-style-type: none"><li>• ได้รับความคุ้มครองตามเกณฑ์มาตรฐาน</li><li>• ได้รับการประเมินการเจริญเติบโตและตรวจพัฒนาการสมวัย</li></ul>	ไม่มารับวัคซีนตามนัด	เด็กอายุ 0-5 ปี ได้รับความคุ้มครองตามเกณฑ์มาตรฐานทุกคน

# กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการที่สำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวัง (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
<p><u>บริการสร้างเสริมสุขภาพในชุมชน</u></p> <p>1. ฝ้าระวัง / สร้างเสริมสุขภาพ / ลดโรคที่ป้องกันได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ตรวจคัดกรองเบาหวาน / ความดัน</li> <li>• ตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านม / มะเร็งปากมดลูก/มะเร็งลำไส้ใหญ่/มะเร็งต่อมลูกหมาก</li> </ul>	<p>ประชาชนกลุ่มเสี่ยงได้รับการตรวจคัดกรองเบื้องต้น รู้สึกภาวะสุขภาพ และสามารถดูแลตนเองและครอบครัวได้</p>	<p>ประชาชนกลุ่มเสี่ยงไม่เข้ารับการตรวจคัดกรองโรคตามเกณฑ์เนื่องจากไม่ตระหนักถึงความสำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ร้อยละประชาชนกลุ่มเสี่ยงได้รับความรู้ / ทักษะในการปฏิบัติตัว--ร้อยละประชากรกลุ่มเป้าหมายได้รับการคัดกรองเบาหวาน / ความดันโลหิต</li> <li>• ร้อยละประชากรสตรี กลุ่มเป้าหมายได้รับการตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมและมะเร็งปากมดลูก</li> <li>• ร้อยละประชากรสตรีกลุ่มเสี่ยงสูงจากการตรวจคัดกรองได้รับการตรวจรักษาที่เหมาะสม</li> </ul>

# กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการที่สำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวัง (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
<p><u>บริการสร้างเสริมสุขภาพในชุมชน</u></p> <p>2. การติดตามเยี่ยมที่บ้าน</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• เด็ก 0-5 ปี</li><li>• ผู้สูงอายุ</li><li>• ผู้พิการ</li><li>• ผู้ป่วยโรคเรื้อรังตามแผนการเยี่ยม</li></ul>	<p>กลุ่มเป้าหมายได้รับการเยี่ยม/ได้รับความรู้ / ทักษะที่จำเป็นในการดูแลสุขภาพตามความเหมาะสม</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• เด็ก 0-5 ปี</li><li>• ผู้สูงอายุ</li><li>• ผู้พิการ</li><li>• ผู้ป่วยโรคเรื้อรังได้รับการเยี่ยมบ้านไม่ครบตามเกณฑ์</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ร้อยละของกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ได้รับการติดตาม เยี่ยมตามแผน</li><li>• กลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ได้รับการเยี่ยมบ้านสามารถดูแลสุขภาพตามความจำเป็นเหมาะสมกับโรค</li></ul>

# กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการที่สำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวัง (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
<u>งานตรวจรักษา</u>  ผู้ป่วยเบาหวานได้รับการตรวจคัดกรองทางตา เท้า ไต	ผู้ป่วยเบาหวานได้รับการตรวจคัดกรองทางตา เท้า ไต มีความรู้ และทักษะในการดูแลตนเอง เพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อน	ผู้ป่วยเบาหวาน มีภาวะ <b>retinopathy</b> <b>diabetic</b> <b>nephropathy</b> <b>Infective ulcer</b> และ <b>neuropathic</b> <b>ulcer</b>	ร้อยละของผู้ป่วยเบาหวานที่ได้รับการตรวจคัดกรองทางตา เท้า ไต

# ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

## (Performance Indicator)

# ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	
		ปี 2557	ปี 2558
• ร้อยละของหญิงตั้งครรภ์ที่ได้รับการตรวจครรภ์ก่อนคลอด 4 ครั้งตามเกณฑ์	90 %	เก็บ LR	
• ร้อยละของเด็กอายุ 0-5 ปีได้รับวัคซีนครบตามเกณฑ์มาตรฐาน	100 %	96.72	96.84
• ร้อยละของเด็กอายุ 0-5 ปี มีพัฒนาการสมวัย	90 %	94.76	95.20
• ร้อยละของประชากร กลุ่มเป้าหมายได้รับการคัดกรองโรคเบาหวาน	80 %	24.30	26.52
• ร้อยละของประชากร กลุ่มเป้าหมายได้รับการคัดกรองโรคความดันโลหิต	80 %	25.04	28.43
• รายงานความครอบคลุมตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก	50 %	3.11	5.47
• รายงานความครอบคลุมตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านม		29.67	18.23



กระบวนการหรือระบบงาน  
เพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

# กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

## ระบบบริการในคลินิก

- คัดกรองผู้มารับบริการโดยใช้ Early detect service เพื่อสามารถคัดแยกผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤตฉุกเฉิน ส่งตรวจ ส่งต่อไม่ผิดพลาด และได้รับการตรวจรักษาที่ถูกต้องทันเวลา
- เชื่อมต่อบริการจากโรงพยาบาลขนาดใหญ่ มายังคลินิกเวชปฏิบัติครอบครัว ลงสู่ศูนย์สุขภาพชุมชนเขตเมือง ศูนย์แพทย์ชุมชน เพื่อให้ได้รับบริการมาตรฐานเดียวกันทุกระดับ

## การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

พัฒนางานดูแลผู้ป่วยเบาหวาน/ ความดัน ให้ได้รับการตรวจคัดกรองภาวะแทรกซ้อนให้ครอบคลุม เพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อนให้ได้ 70% ขึ้นไป

งานนโยบายเร่งด่วน CKD (ตรวจ LAB ประจำปีให้ได้ภายใน ต.ค 58 – มี.ค.59 )

# แผนการพัฒนาคู่เอง

จุดเน้นในโรงพยาบาล	จุดเน้นหน่วยงาน
1. พัฒนาระบบบริการผู้ป่วยโรคเบาหวานให้ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และสามารถดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสมตามวิถีชีวิต	1. พัฒนาระบบดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวานได้ตามเกณฑ์ มาตรฐาน และมีความปลอดภัย 2. พัฒนาระบบดูแลผู้ป่วยเบาหวานในชุมชน โดย ให้สามารถดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสมตามวิถีชีวิต
2. สร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลกลุ่มผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสในชุมชน ศึกษาร่วมกัน	2. พัฒนาระบบดูแลกลุ่มผู้พิการด้อยโอกาสในชุมชนโดยพัฒนาศักยภาพ อสม.ร่วมเป็นเครือข่ายในชุมชน
3. ลดความแออัด	3. ส่งต่อพื้นที่บริการกลับบ้าน