วารสารพยาบาลตำรวจ
Journal of The Police Nurses

กรณีศึกษา: แนวทางในการพัฒนาระบบการบริการทางการพยาบาลจากสถานการณ์และความต้องการของผู้สูงอายุ แผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลตำรวจ[1]

CASE STUDY: GUIDELINES TO DEVELOP NURSING SERVICE SYSTEM FROMSITUATION AND DESIRE OF AGING INMEDICAL DEPARTMENT, POLICE GENERAL HOSPITAL

ชลอริญชย์ ทวีบุณยทินสิริ[2]
Cholarin Thaweebunyathinsiri
[1]ส่วนหนึ่งของผลงานบริการทางวิชาการและวิชาชีพเพื่อดำรงตำแหน่งพยาบาล (สบ 4)
[2]พ.ต.ท.หญิง, โรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพฯ
Pol. Lt. Col., Police General Hospital, Royal Thai Police Headquarters, Bangkok, 10330, Thailand
Author Email: leklek2407@gmail.com

Received: *May 3, 2019* Revised: *November 25, 2019* Accepted: *November 29, 2019*

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งนำเสนอผลจากการทบทวนวรรณกรรมและการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์และความต้องการของผู้สูงอายุที่มารับบริการในแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งพบว่าผู้สูงอายุบางรายมีสุขภาพดีและบางรายมีโรคประจำตัวที่ต้องเข้ารับการรักษาและติดตามอย่างต่อเนื่อง จากการสัมภาษณ์พบว่า บางส่วนต้องการให้มีโครงการสวัสดิการด้านการรักษาสำหรับผู้สูงอายุ เช่น การบริการสำหรับกลุ่มข้าราชการบำนาญและกลุ่มที่ว่างงาน เป็นต้น แนวทางการพัฒนาระบบบริการทางการพยาบาลมี 5 ด้าน ได้แก่ 1) การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ 2) การส่งเสริมสุขภาวะทางจิตใจ 3) การช่วยเหลือด้านปัญหาทางเศรษฐกิจ 4) การปรับปรุงภูมิทัศน์ให้ปลอดภัย และ 5) การสร้างเครือข่ายทางสังคมที่เข้มแข็ง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการพัฒนา และตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้จริง

คำสำคัญ : ความต้องการของผู้สูงอายุ, แนวทางพัฒนาระบบบริการทางด้านการพยาบาล

Abstract

This article presents the results from literature review and data collection of the situation and desire of aging samples who receive services in the medical department in Police General Hospital. Some aging population are health and others have chronic illnesses that require ongoing treatment and follow-up. From the interviews with clients, some aging

requires welfare programs in treatment dimension for the elderly, such as protection for pensioner groups and the unemployed group, etc. The guideline of nursing service system consists of 5 dimensions: 1) aging health care, 2) promoting mental well-being, 3) helping to solve economic problems, 4) developing the landscape to be safe, and 5) building strong social networks to achieve sustainability in development and meeting truly the needs of aging.

Keywords : desire of aging, guideline for develop nursing service system

บทนำ

ความก้าวหน้าทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรทำให้เข้าสู่ “ศตวรรษแห่งผู้สูงอายุโลก” (World Health Organization, 2005) จากรายงานของ United Nation (2013) ระบุว่าในปี 2556 ทั่วโลกมีผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากถึงร้อยละ 12.0 ของประชากรทั้งหมด และคาดการณ์ว่าในปี 2593 จำนวนผู้สูงอายุทั่วโลกจะเพิ่มขึ้นกว่า 2 เท่า แสดงว่าจะมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเป็นสองพันล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 21.0 ของประชากรโลกทั้งหมด และทำให้สังคมโลกกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์

สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าในไม่ช้าทุกประเทศทั่วโลกต้องรับมือกับสภาพปัญหาของสังคมผู้สูงอายุ และประเด็นที่ท้าทาย คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีการวางแผนเพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์ผู้สูงอายุอย่างไรสำหรับประเทศไทยได้มีการกำหนดแผนผู้สูงอายุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อให้รองรับสังคมผู้สูงอายุที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (The Secretariat Office of the National Strategy Committee, Office of the National Economic and Social Development Council, 2018)

โรงพยาบาลตำรวจเป็นโรงพยาบาลของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาโรงพยาบาลให้มีมาตรฐาน พร้อมที่จะรองรับสังคมผู้สูงอายุ โดยมีวิสัยทัศน์ที่มุ่งเป็นสถาบันการแพทย์ตำรวจที่มีความเป็นเลิศระดับสากล เพื่อสุขภาพที่ดีของตำรวจและประชาชน และเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามพันธกิจที่กำหนดเป้าประสงค์ จึงได้มีการปรับปรุงประเด็นยุทธศาสตร์หนึ่งใน 7 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริการเป็นเลิศ (service excellence) ที่เน้นให้ที่หน่วยในโรงพยาบาลพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ดังนั้น เพื่อให้สอดรับกับแผนชาติ วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล แผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลตำรวจ จึงต้องมีการค้นคว้าหาข้อมูลมาประกอบเพื่อพัฒนาแผนกให้พร้อมสำหรับการบริการผู้สูงอายุ

แผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลตำรวจเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุมากที่สุด เพราะนอกจากการให้บริการรักษาพยาบาลแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟูสภาพให้กับผู้สูงอายุที่มารับบริการอีกด้วย และเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างมีแนวทางที่เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับสภาพความต้องการการบริการของผู้สูงอายุ ผู้แต่งในฐานะพยาบาลวิชาชีพ จึงได้ศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นบางส่วนมาสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการทางด้านการพยาบาลสำหรับกรณีศึกษาแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลตำรวจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีศึกษา

จากการสำรวจความต้องการของผู้สูงอายุจำนวน 100 คน ที่มาใช้บริการพยาบาลใน 5

หน่วยย่อยของแผนกอายุกรรม โรงพยาบาลตำรวจ ได้แก่ ห้องตรวจโรคอายุรกรรม หน่วยตรวจเครื่องมือพิเศษ (ส่องกล้องทางเดินอาหาร และตรวจสมรรถภาพปอด) หน่วยตรวจหัวใจด้วยเครื่องมือพิเศษ หน่วยปฏิบัติการสวนหัวใจและหลอดเลือด และศูนย์ไตเทียม พบว่า ผู้สูงอายุที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 55.0) รองลงมาคือเพศหญิง (ร้อยละ 45.0) มีอายุอยู่ระหว่าง 60 - 69 ปี (ร้อยละ 93.0) อายุเฉลี่ยของผู้สูงอายุที่มารับบริการ คือ 65.1 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพและมัธยมศึกษาตอนต้นในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน สถานภาพมากกว่ากึ่งหนึ่งเป็นหม้ายหรือหย่าร้าง (ร้อยละ 51.0) รองลงมาคือมีสภาพสมรส (ร้อยละ 33.0) ในขณะที่ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพโสดมีประมาณร้อยละ 16.0 ไม่ประกอบอาชีพ (ร้อยละ 66.0) มีอาชีพรับจ้างทั่วไปเป็นอาชีพที่มารับบริการมากที่สุด (ร้อยละ 52.9) ลักษณะของครอบครัวที่อยู่อาศัยพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับลูกและหลาน (ร้อยละ 39.0) รองลงมาคืออยู่กับคู่สมรส (ร้อยละ 21.0) และอยู่กับลูกเท่านั้น (ร้อยละ 19.0)

โรคประจำตัวของผู้สูงอายุที่มารับบริการมากที่สุดคือ โรคความดันโลหิตสูง (ร้อยละ 24.5) รองลงมาคือ โรคเบาหวาน โรคกระดูกและข้อ ภาวะไขมันในเลือดสูง ความผิดปกติของไต ตับ ต่อมไร้ท่อ ต่อมลูกหมากโต และโรคระบบทางเดินหายใจ ตามลำดับ

ด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท (ร้อยละ 36.0) มีค่าเฉลี่ยรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 13,009 บาท

พฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลตำรวจในภาพรวมผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการตรวจสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 37.0) รองลงมาคือ มีการดูแลตนเองอย่างถูกวิธีตามคำแนะนำของแพทย์ (ร้อยละ 35.0) และในขณะเดียวกันพบว่ามีผู้สูงอายุบางรายที่ยังพร่องเรื่องการออกกำลังกายและขาดความระมัดระวังในการรับประทานอาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ

จากการให้ผู้สูงอายุได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาการบริการของแผนกอายุรกรรม 5 ด้าน พบว่า

1. ความต้องการบริการด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเห็นว่าแผนกอายุรกรรมควรจัดบริการให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้อย่างครบวงจร กล่าวคือ มีความสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบ เช่น การจองคิวรักษา หรือจัดให้มีการติดตามผลการรักษาได้ในระบบออนไลน์ เป็นต้น ในส่วนของพยาบาลควรให้แพทย์ช่วยประเมินอาการก่อน เพื่อให้ได้รับการรักษาที่ปลอดภัย และได้รับยารักษาโรคที่เหมาะสม นอกจากนี้ ควรมีบุคลากรให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพให้กับผู้สูงอายุและติดตามโรคที่เป็นอยู่อย่างใกล้ชิด

2. ความต้องการบริการด้านจิตใจ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการแผนกอายุรกรรมเห็นว่าผู้สูงอายุทุกคนควรได้รับการปฏิบัติการพยาบาลอย่างเหมาะสม และเท่าเทียมกัน ควรมีการจัดตั้งกลุ่มเพื่อให้กำลังใจและสร้างทัศนคติที่ดีให้กับตนเอง อาทิ จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้รับความสนุกและบันเทิงระหว่างรอรับการรักษา สนับสนุนให้ผู้สูงอายุร่วมกิจกรรมทางศาสนา กิจกรรมให้คำแนะนำการจัดการตนเองให้แก่ผู้สูงอายุ ตลอดจนกิจกรรมให้บริการรับฟังปัญหาและให้คำปรึกษาด้านจิตใจแก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. ความต้องการบริการด้านเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเห็นว่า แผนกอายุรกรรมควรมีกองทุนหรือโครงการสวัสดิการด้านการรักษาสำหรับกลุ่มเปราะบาง อาทิ การคุ้มครองกลุ่มข้าราชการบำนาญ กลุ่มคนยากจน หรือผู้สูงอายุที่อยู่อาศัยเพียงลำพัง หรือผู้สูงอายุที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ในการดำเนินชีวิตและการรับการรักษาพยาบาล เป็นต้น

4. ความต้องการบริการด้านสังคม ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเห็นว่า แผนกอายุรกรรมควรจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้แสดงบทบาททางสังคม เพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้สูงอายุ เช่น กิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างผู้สูงอายุที่มารับบริการ ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายระหว่างผู้สูงอายุด้วยกันเอง มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ผู้สูงอายุรับทราบข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ เป็นต้น

5. ความต้องการบริการด้านสิ่งแวดล้อม ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเห็นว่าแผนกอายุรกรรมควรปรับปรุงภูมิทัศน์ของแผนกให้มีความปลอดภัยและสามารถรอรับบริการด้านสุขภาพได้อย่างสะดวก แม้จะมีจำนวนผู้รับบริการจะมากก็ต้องมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพรวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะกับผู้สูงอายุ เช่น ราวจับทางลาด ป้ายบอกทาง เป็นต้น และมีที่สำหรับพักผ่อนเมื่อต้องรอตรวจหลายอย่างในวันที่มารับบริการ

ข้อมูลที่กล่าวมาทั้งหมด นำไปสู่การสรุปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อจัดทำแนวทางในการพัฒนาระบบการบริการทางการพยาบาลของแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลตำรวจ 5 ด้าน ดังนี้

1. การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุซึ่งถือเป็นหัวใจที่สำคัญของแผนกอายุรกรรม เพราะผู้ป่วยที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยสูงอายุการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุควรประกอบด้วยการรักษา การให้ความรู้ การให้ความใส่ใจกับระบบการจัดพื้นที่บริการที่มีความสะดวกสบาย ปลอดภัย เพื่อสนองความต้องการด้านสุขภาพ และควรจัดบริการที่รองรับผู้สูงอายุเพิ่มเติม เช่น 1) การจัดบริการครบวงจร (one stop service) ที่ครอบคลุมความต้องการของผู้ป่วยสูงอายุ ทั้งระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนของการบริการ และมีพื้นที่บริการให้กับผู้สูงอายุและญาติที่มารับบริการ 2) การจัดตั้ง “คลินิกผู้สูงอายุ” และมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ 3) พัฒนา Application ที่สามารถให้คำแนะนำติดตาม และดูแลผู้ป่วยได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ อาจมีการส่งเสริมให้การเปิดสาขาเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรให้ครอบคลุมการดูแลผู้สูงอายุในทุกด้าน และควรมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน มีการทำงานเป็นทีม (Urairak & Sunyavivat, 2014)

2. การส่งเสริมสุขภาวะจิตใจ ควรมีการส่งเสริมสุขภาวะจิตใจ โดยอาจมีการจัดตั้งศูนย์บริการให้คำปรึกษากรณีที่ผู้สูงอายุและญาติหรือผู้ดูแลมีความทุกข์ใจ มีความยากลำบากในการดูแลสุขภาพ

3. การช่วยเหลือแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจ โดยมีการสนับสนุนการเตรียมตัวก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ และจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการให้บริการทางด้านสุขภาพได้อย่างเท่าเทียมกลุ่มผู้ป่วยอื่น ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของ Sindecharak (2015) ที่กล่าวว่า การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในสังคมจีนมี 2 ระบบ คือ การประกันสังคมและการช่วยเหลือทางสังคม โดยเน้นการจัดตั้งกองทุนสนับสนุนโดยรัฐบาลที่ให้ความช่วยเหลือครัวเรือนที่ยากจน ซึ่งจะทำให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ถือเป็นการสนองต่อความต้องการด้านเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ

4. การปรับปรุงภูมิทัศน์ให้ปลอดภัยโดยควรมีการดูแลให้พื้นผิวทางเท้าไม่ลื่น มีจุดบริการรถเข็นเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางระหว่างอาคารหรือระหว่างห้องตรวจ และมีการติดสัญลักษณ์เพื่อความปลอดภัยต่าง ๆ ตามแนวทางเดิน สอดคล้องกับ Academic Office of the Secretariat of the House of Representatives (2018) ที่ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในด้านของการบริหารจัดการความปลอดภัย คือ ควรมีการกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการสร้างนวัตกรรมเพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ และปลอดภัยจากอุบัติเหตุเมื่อต้องอยู่ลำพัง

5. การสร้างเครือข่ายทางสังคมที่เข้มแข็ง ควรจัดตั้งคณะทำงานที่ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลตำรวจกับชุมชนกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่รับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุกลุ่มที่มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ สอดคล้องกับ Chandee and Rittirod (2015) ที่ศึกษาเรื่องการวางแผนเพื่อเตรียมพร้อมก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลไพร อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความตระหนักถึงปัญหาและเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลไพรควรกำหนดนโยบายทางด้านการเตรียมพร้อมเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุโดยใช้กระบวนการขับเคลื่อนทางสังคมเพื่อให้ประชาชนมีความรู้ มีทัศนคติที่ดี และมีแรงจูงใจในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำรงชีวิตที่เหมาะสม เพื่อรองรับการเข้าสู่วัยสูงอายุ

อย่างไรก็ตาม แนวทางในการพัฒนาพัฒนาระบบการบริการทางการพยาบาลจากกรณีศึกษาสถานการณ์และความต้องการของผู้สูงอายุแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลตำรวจ เป็นเพียงข้อมูลส่วนหนึ่งในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับปฏิญญาผู้สูงอายุไทยที่มุ่งให้ผู้สูงอายุได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและได้รับการคุ้มครองสิทธิตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

สรุป

แนวทางในการพัฒนาระบบการบริการทางการพยาบาลจากสถานการณ์และความต้องการของผู้สูงอายุแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลตำรวจ ถึงแม้จะเป็นกรณีศึกษาของแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลตำรวจ แต่สามารถนำไปสู่การวางแผนพัฒนาระบบการบริการทางการพยาบาลที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อรับมือกับสถานการณ์ผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

Academic Office of the Secretariat of the House of Representatives. (2018). *Aging society and Thailand's economy.* Retrieved from https://library.parliament.go.th/ejournal/content_af/2561/jul 2561-1.pdf

Chandee, C., & Rittirod, T. (2015). A preparation plan for elderly age in Prai Municipality, Khunhaan District, Sisaket Province. *Journal of Local Administration, 8*(3), 46-59.

Sindecharak, T. (2015). Elderly in Chinese society: Welfare services, model for elderly care and social activity. *Thammasat Journal, 34*(2), 1-32.

The Secretariat Office of the National Strategy Committee, Office of the National Economic and Social Development Council. (2018). *The National strategies B.E. 2561 – 2580 (short version).* Retrieved from https://www.nesdb.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf

United Nation. (2013). World population ageing 2013. Department of Economic and Social Affairs Population Division. Retrieved from https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WorldPopulationAgeing2013.pdf

Urairak, B., & Sunyavivat, S. (2014). Factors effected to management of service quality of medical personnel of the Royal Thai Police. *Journal of The Police Nurse, 6*(1). 88-101.

World Health Organization. (2005). *Depression research.* New York, NY: Spring Publishing Company Inc.