

การพัฒนารูปแบบการให้บริการห้องปฏิบัติการ ตามนโยบาย (New normal) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้นำเสนอ: นางสาวชนัญญา สุ่มสุข

หน่วยงาน /สังกัด : กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

บทคัดย่อ :

ห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอีกแห่งในโรงพยาบาล เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบตัวอย่างทางการแพทย์ โดยวิธีทางวิทยาศาสตร์และการรายงานผลการตรวจ เพื่อการพยากรณ์โรค วินิจฉัยโรค ติดตามการรักษา และการป้องกันโรค หรือเพื่อประเมินภาวะสุขภาพ ให้การตรวจวินิจฉัยของแพทย์จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้ผลการตรวจจากห้องปฏิบัติการ และในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) มีจำนวนผู้ติดเชื้อ และผู้เสียชีวิตเพิ่มสูงมากขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน โดยเฉพาะระบบการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศไทย ห้องปฏิบัติการ หรือเรียกอีกอย่างว่า ห้องแล็บยังคงต้องให้บริการทั้งผู้ป่วยปกติที่ไม่ใช่กลุ่มเสี่ยง ผู้ป่วยที่เข้าข่ายกลุ่มเสี่ยง และผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งโรงพยาบาลแม่ลาวยังเป็น local quarantine ของจังหวัดเชียงราย สำหรับรับคัดกรองผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศในช่วงแรกของการระบาด และเปิดบริการ Cohort ward รองรับผู้ป่วยโควิดมาดูแลต่อเนื่องตามมาตรการปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงเกิดความท้าทายอย่างยิ่งในการออกแบบระบบบริการของห้องปฏิบัติการที่ต้องจัดระบบบริการ ที่จะทำให้อุปกรณ์ผู้ให้บริการและผู้ป่วย ลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา โดยที่ยังได้รับบริการรักษาพยาบาลตามมาตรฐาน และมีความปลอดภัย การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีการศึกษาค้นคว้าวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบระบบบริการงานผู้ป่วยนอกภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงรายการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา โดยใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) เป็นวงล้อ PDCA โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือระยะที่ 1 การพัฒนาระบบบริการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ระยะที่ 2 คือการดำเนินการตามระบบที่วางไว้ ระยะที่ 3 คือประเมินผลระบบบริการ

ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการจัดระบบการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ไม่พบเจ้าหน้าที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ผู้มารับบริการได้รับการให้บริการที่ปลอดภัยและปฏิบัติตามนโยบาย SOCIAL DISTANCING ได้เป็นอย่างดี สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่มีความปลอดภัยและเป็นระเบียบขึ้น

สรุปผล: ผลการพัฒนารูปแบบระบบบริการงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา เป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อรองรับผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ทำให้อุปกรณ์และผู้รับบริการมีความตื่นตัว และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านสุขภาพของ

ตนเองเพื่อป้องกันกินอาหารร้อน ใช้ช้อนตัวเอง สวมหน้ากากผ้า หรือหน้ากากอนามัย ล้างมือด้วยสบู่หรือ แอลกอฮอล์บ่อยๆ รักษาระยะห่างจากผู้อื่นอย่างน้อย 1-2 เมตร จากความร่วมมือและการหนุนช่วยของทุกภาค ส่วน เพื่อร่วมกันบรรเทาให้ประชาชนทุกคนเข้าใจและ ตระหนักถึงการปฏิบัติตัวให้ถูกต้อง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่หยุดยั้งการแพร่กระจายเชื้ออย่างได้ผล การติดเชื้อ ส่งผลให้ระบบงานมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับการดูแลตามมาตรฐาน และเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

คำสำคัญ: ห้องปฏิบัติการ, COVID -19, SOCIAL DISTANCING

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อ และผู้เสียชีวิตเพิ่มสูงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยทั่วโลกมีผู้ติดเชื้อสูงถึง 181,749,239 คน ผู้เสียชีวิต 3,941,560 คน (<https://covid19.workpointnews.com/available> 5 สิงหาคม 2564) สำหรับประเทศไทย มีผู้ติดเชื้อทั้งหมด 693,305 คน ผู้เสียชีวิต จำนวน 5663 คน (<https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/available> 5 สิงหาคม 2564) ส่งผลกระทบในวงกว้างต่อทุกภาคส่วนทั่วโลก โดยเฉพาะระบบการแพทย์และสาธารณสุข ห้องปฏิบัติการยังคงต้องให้บริการกับผู้ป่วยทุกคน อีกทั้งโรงพยาบาลแม่ลาวยังได้รับการคัดเลือกให้เป็น local quarantine ของจังหวัดเชียงรายสำหรับรับคัดกรองกลุ่มเสี่ยงที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศ ในในช่วงแรกของการระบาด และเปิดบริการ Cohort ward รองรับผู้ป่วยโควิดมาดูแลต่อเนื่องตามมาตรการ ทำให้มีความจำเป็นต้องมีการปรับรูปแบบระบบบริการวิถีใหม่ (New normal OPD) ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อความปลอดภัยของผู้มารับบริการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ลดความแออัด ลดระยะเวลารอคอย และลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเสมอภาค ได้รับการที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับภาวะความเจ็บป่วยที่แตกต่างกันในแต่ละราย

การพัฒนาศักยภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการร่วมกับสหวิชาชีพในสถานการณ์โควิด-19 (Cohort ward) รพ.แม่ลาว เป็นด่านหน้าของจังหวัดเชียงราย นำร่องทุกสถานการณ์ เพื่อจัดสถานที่กักตัว และทำภารกิจให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย จึงต้องมีการวางแผนงานใหม่ทั้งหมด ได้แก่ สถานที่ บุคลากรเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่ลาว องค์ความรู้ด้าน IC และการให้ขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับให้เชื่อมั่นในหลักของ UP ในช่วงแรกๆที่หากใครติดเชื้อจะมีอาการทรุดหนักถึงแก่ชีวิตได้ ผู้บริหารทุกระดับคอยให้กำลังใจและส่งเสริมให้มีอิสระในการวางแผนงานของทุกสหวิชาชีพ ดังนั้นการดำเนินงานจึงเรียบง่ายและรวดเร็ว ผู้อำนวยการ และกรรมการบริหารโรงพยาบาล รวมถึงสสอ.เป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มแรกที่ปฏิบัติงาน นำทีมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็ง เราเผชิญกลุ่มก้อนใหม่ๆทุกช่วงการระบาดตั้งแต่ปี 2563 จนถึงปัจจุบัน ในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ กลุ่มแรงงานกลับบ้านผืนน้อย , 1G1 เทียวงานสิงคโปร์, กลุ่มระบาดแรงงานพม่า จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งโรงพยาบาลทุกแห่งทุกจังหวัดต้องส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงาน, และกลุ่มต่างๆทั้งประเทศที่ประชากรติดเชื้อจากการกลับบ้านในวันปีใหม่ สงกรานต์และช่วงวันหยุดยาว เป็นต้น

วัตถุประสงค์ทั่วไป:

1. เพื่อศึกษาและพัฒนาระบบการทำงานเพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อ Covid-19
2. เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกหน่วยในโรงพยาบาลแม่ลาว ในการสู้ภัยโควิด 19
3. เพื่อเฝ้าระวังป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคในโรงพยาบาล

วิธีการศึกษา: การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา (Developmental research) กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ และเครือข่ายห้องปฏิบัติการเชิงรกายได้ร่วมมือกันวางแผน ซักซ้อมการทำงาน ทั้งการใส่ ถอด PPE, การจัดเก็บ ส่งตรวจภาคสนาม และในองค์กร, การวางระบบการตรวจร่วมกับสหวิชาชีพในองค์กรทุกหน่วยงานตั้งแต่จุด Thermo scan จนถึง flow การปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการให้ปลอดภัยตามหลัก IC โดยจะมีการปรึกษาทาง ระบบ online meeting และ line chat ทำให้สะดวก รวดเร็ว ปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจจากพี่น้องเครือข่าย

ผลการศึกษา

1. ด้านโครงสร้าง พบปัญหาสถานที่ให้บริการไม่เพียงพอ มีการจัด Zoning ให้มี Social Distancing โดยมีการเว้นระยะห่าง จัดที่นั่งสำหรับญาติ/ผู้ป่วย กำหนดจุดเจาะเลือดสำหรับผู้ป่วยที่นั่งล้อเข็น และ ออกแบบจุดเจาะเลือดใหม่

2. ด้านบุคลากร ได้มีการให้ความรู้โดยแพทย์ ทีม SRRT และทีม IC เรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โรคอุบัติใหม่ มีการจัดอบรมการสวมใส่ชุด PPE และการถอดชุด PPE ที่ถูกต้องและปลอดภัย

3. ด้านระบบบริการพบว่า แนวทางการให้บริการในช่วงแรกของการระบาด ไม่ชัดเจน ความรู้ของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการเข้ารับบริการที่ไม่เหมาะสม ไม่มีการเว้นระยะห่าง ไม่สวมหน้ากากอนามัย ความกลัววิตกกังวลเนื่องจากโรงพยาบาลถูกจัดให้เป็น local quarantine ของจังหวัดเชียงราย ได้มีการจัดระบบบริการ กำหนดแนวทางในการให้บริการผู้ป่วยเพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อทางทีมสหสาขาวิชาชีพได้ร่วมกับทางห้องปฏิบัติการเข้ามาร่วมกันกำหนดให้มีการแบ่งโซนการให้บริการและจำแนกผู้ป่วยที่อดอาหารให้บริการ 7.30-9.30 น. และไม่อดอาหาร 9.30 เป็นต้นไป มาเจาะเลือดตามเวลาที่กำหนด

มีการจัดกลุ่มผู้ป่วยตามระดับความเสี่ยงทางคลินิกโรคเรื้อรัง

สีเขียว กลุ่มผู้ป่วยที่ควบคุมโรคได้ดี

สีเหลือง กลุ่มผู้ป่วยที่ควบคุมโรคได้ปานกลาง

สีส้ม กลุ่มผู้ป่วยที่ควบคุมโรคได้ปานกลาง

สีแดง กลุ่มผู้ป่วยที่ควบคุมโรคได้ไม่ดี มีภาวะแทรกซ้อนรุนแรง โรครวมหลาย

กรณีที่มีรายการตรวจที่ต้องอดอาหารอาทิเช่น FBS Lipid profile เป็นต้นให้เข้ามารับบริการก่อนตั้งแต่ 7.30 ถึง 9.30 น.

กรณีที่มีรายการตรวจที่ต้องไม่อดอาหารอาทิเช่น CBC U/A Creatine Uric acid LFT เป็นต้นจะได้รับบริการเจาะตั้งแต่ 9.30 น. เป็นต้นไป

4.การติดตามและประเมินผลการใช้รูปแบบระบบบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 1 รายงานสรุป การตรวจ ATK ของโรงพยาบาลแม่ลาว ตั้งแต่เดือน มกราคม-17 กรกฎาคม 2564

กลุ่มเป้าหมาย	ตรวจทั้งหมด	ผลลบ	ร้อยละ	ผลบวก	ร้อยละ
HR (n=1467)	1,467	1,409	96.05	57	3.89
PUI (n=197)	197	191	96.95	3	1.52
ACF (n=747)	747	746	99.87	1	0.13
HCW (n=57)	57	57	100.00	0	0.00
Pneumonia (n=41)	41	39	95.12	2	4.88
ก่อนทำหัตถการ(ตูลฟินีงแพทย์) n=328)	328	324	98.78	6	1.83
cohort ward (n=49)	49	8	16.33	38	77.55
พื้นที่ควบคุมเข้มงวด (n=7)	7	4	57.14	3	42.86
ตรวจเอง (n=8)	8	0	0.00	8	100.00
ATK (n=2020)	2,020	1,951	96.58	61	3.02
Sentinel (n=546)	546	546	100.00	0	0.00
เจ้าหน้าที่	150	150	100	0	0.00
รวม	5,467	5,275	96.49	179	3.27

ตารางที่2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาระบบการให้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 150 คน

การให้บริการ	พอใจมาก	ไม่พอใจ
1.การให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	150	
2.ความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง (ยกเว้นกรณีผู้ป่วยฉุกเฉิน จะได้รับบริการก่อน)	150	
3.การรับบริการเจาะเลือด (ปลอดภัย ไม่พบอาการไม่พึงประสงค์ เช่น ปวดบวม ฟกช้ำ หนอง)	150	
4.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง,ครบถ้วนต่อผู้มารับบริการในการเก็บตัวอย่างเพื่อส่งตรวจวิเคราะห์	150	
5.สถานที่ให้บริการ เป็นระเบียบ สะอาด สะดวก ต่อผู้มารับบริการ	145	5

6.ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ สะดวก รวดเร็ว	150	
--	-----	--

อภิปราย สรุป และข้อเสนอแนะ

ผลการพัฒนารูปแบบการจัดระบบบริการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ครั้งนี้ได้รูปแบบการจัดระบบบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด covid-19 ได้มีการพัฒนาปรับปรุงด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากรและด้านระบบบริการ เป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์เพื่อรองรับผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาที่เป็นมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขและองค์การอนามัยโลกได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ ทำให้บุคลากรปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และผู้รับบริการมีความตื่นตัว และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านสุขภาพของตนเองเพื่อป้องกันการติดเชื้อ ส่งผลให้ระบบการให้บริการมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับการดูแลตามมาตรฐาน และเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ผลการศึกษาครั้งนี้ได้ระบบการให้บริการที่พัฒนาโดยทีม EOC มีการจัดทำเป็นคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละจุดบริการ กำหนดเป็น SOPs ที่ชัดเจน หลังการพัฒนาพบว่ารูปแบบการจัดระบบบริการในช่วงแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ไม่พบเจ้าหน้าที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ผู้ป่วยที่มาใช้บริการมีความปลอดภัย ลดโอกาสการแพร่เชื้อ ผู้ป่วยพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

การนำรูปแบบการจัดระบบบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) มาใช้ในการปฏิบัติงาน อาจต้องมีการปรับแก้ไขตามบริบทของพื้นที่ ควรติดตามการเปลี่ยนแปลงของโรคติดเชื้ออุบัติใหม่ที่จะแพร่ระบาดได้ การติดตามข้อมูลความรู้แนวทางการรักษาใหม่ๆ เป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการใช้แนวปฏิบัติ ครอบคลุมทุกขั้นตอน ง่ายต่อการปฏิบัติ และควรมีการติดตามประเมินผลระบบบริการอย่างต่อเนื่อง

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ร่วมมือในการให้บริการตามแนวทางที่กำหนด รวมทั้งขอขอบคุณผู้ใช้บริการและญาติที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

มาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์ /ข่าวสารคณะแพทยศาสตร์-สาขาเทคนิคการแพทย์/มาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์-ปี-2565-โดย-สภาเทคนิคการแพทย์

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563ข). รายงานโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กรมควบคุมโรค. กระทรวงสาธารณสุข. (2563ก). คู่มือการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สำหรับประชาชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.