

ผลการพัฒนารูปแบบระบบบริการงานผู้ป่วยนอกในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ ของไวรัสโคโรนา (COVID-19) OPD NEW NORMAL โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

สายสมร ภัทรจิตรานนท์ พยม., ญัฐวรานี แสงจันทร์วัฒนา พยบ., สุรีย์พร ชันบุญ พยบ., อรธิมา ดวงสุวรรณ พยบ.,และ อมรรัตน์ อนุวัฒน์นนทเขตต์ (ปรด.)

ชื่อผู้นำเสนอ : สายสมร ภัทรจิตรานนท์

หน่วยงาน /สังกัด : งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

บทคัดย่อ :

แผนกผู้ป่วยนอกเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญมากในการให้บริการ เป็นด่านหน้าของโรงพยาบาล ให้บริการคัดกรองผู้ป่วยตั้งแต่แรกเริ่ม และส่งผู้ป่วยต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ ของโรงพยาบาล จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน โดยเฉพาะระบบการแพทย์และสาธารณสุข งานผู้ป่วยนอกยังคงต้องให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป ต้องคัดกรองผู้ป่วยที่กลับมาจากพื้นที่เสี่ยง เข้าสู่ระบบคลินิก ARI รวมถึงโรงพยาบาลแม่ลาวยังเป็น local quarantine ของจังหวัดเชียงรายสำหรับรับคัดกรองผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศ ปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นประเด็นที่มีความท้าทายอย่างยิ่งในการออกแบบระบบบริการของงานผู้ป่วยนอก จะจัดระบบบริการอย่างไร ที่จะทำให้อุปสรรคผู้ให้บริการและผู้ป่วย ลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา โดยที่ยังได้รับบริการรักษาพยาบาลตามมาตรฐาน และมีความปลอดภัย การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริการงานผู้ป่วยนอกในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนาของทั้งบุคลากรผู้ให้บริการและผู้ป่วย ลดความแออัดของหน่วยบริการ และเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา โดยใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) เป็นวงล้อ PDCA โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือระยะที่ 1 การพัฒนาระบบบริการงานผู้ป่วยนอกในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ระยะที่ 2 คือการดำเนินการตามระบบ OPD New normal ที่วางไว้ ระยะที่ 3 คือประเมินผลระบบบริการ OPD New normal ในช่วงเดือน มกราคม 2563 - มิถุนายน 2563

ผลการศึกษา พบว่ารูปแบบการจัดระบบบริการ OPD New Normal ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ไม่พบเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย ติดเชื้อไวรัสโคโรนา จำนวนผู้รับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ลดลง% เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย <120 นาที คิดเป็นร้อยละ 70 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้อยละ 85.70

สรุปผล:การพัฒนาระบบบริการงานผู้ป่วยนอกในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา OPD New Normal เป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อรองรับผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ทำให้อุปสรรคและผู้รับบริการมีความตื่นตัว และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านสุขภาพของตนเองเพื่อป้องกันการติดเชื้อ ส่งผลให้ระบบงานมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับการดูแลตามมาตรฐาน และเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

คำสำคัญ: ระบบบริการผู้ป่วยนอก OPD New normal , COVID -19, ระยะเวลารอคอย, ความพึงพอใจ

บทนำ

โรงพยาบาลแม่ลาว เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง มีผู้มารับบริการที่หลากหลายในแต่ละวัน งานผู้ป่วยนอกเป็นงานบริการด้านหน้า (Front liner) มีหน้าที่หลักในการให้บริการผู้ป่วยทุกประเภทที่มีมารับบริการในโรงพยาบาล ตั้งแต่จุดคัดกรองหน้าห้องบัตรจนกระทั่งผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ จากสถิติการให้บริการในปีงบประมาณ 2559 – 2562 มีผู้รับบริการจำนวน 26,238, 21,501, 17,270 และ 20,895 ราย ตามลำดับ เฉลี่ยวันละ 115, 100, 90 และ 110 ราย (งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่ลาว, 2562)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนทั่วโลก โดยเฉพาะระบบการแพทย์และสาธารณสุข แต่งานผู้ป่วยนอกยังคงต้องให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป คัดกรองผู้ป่วยที่กลับมาจากพื้นที่เสี่ยงเข้าสู่ระบบคลินิก ARI อีกทั้งโรงพยาบาลแม่ลาวยังได้รับการคัดเลือกให้เป็น local quarantine ของจังหวัดเชียงรายสำหรับรับคัดกรองผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศ ทำให้มีความจำเป็นต้องมีการปรับระบบบริการผู้ป่วยนอกวิถีใหม่ (New normal OPD) ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อความปลอดภัยของผู้มารับบริการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ลดความแออัด ลดระยะเวลารอคอย และลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเสมอภาค ได้รับการที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับภาวะความเจ็บป่วยที่แตกต่างกันในแต่ละราย

โรงพยาบาลแม่ลาวจึงจัดระบบบริการผู้ป่วยนอกแบบใหม่ (OPD New Normal) ในภาวะผ่อนปรน COVID-19 โดยได้ออกแบบการให้บริการแบบใหม่ (redesign) จัดให้มีผู้จัดการ (manager) รับผิดชอบกลุ่มโรคสำคัญของผู้ป่วยนอกเป็นรายโรค โดยมีการจัดระบบนัดหมายผู้ป่วยให้มาโรงพยาบาลน้อยลง การนัดหมายแบบช่วงเวลา โดยแยกตามกลุ่มโรคเพื่อเว้นระยะห่าง และมีการจัดทำ refill ยาส่งผ่านโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และส่งต่อให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) นำไปแจกให้ผู้ป่วย โดยที่ผู้ป่วยไม่ต้องมาโรงพยาบาล เพื่อลดความแออัด ลดระยะเวลาการอยู่ในโรงพยาบาลให้สั้นที่สุด ทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาและรับยาอย่างต่อเนื่องหมดกังวลเรื่องการเดินทางที่จะต้องมาโรงพยาบาล และลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID-19 ผู้รับบริการพึงพอใจ (คัลลียา วสุธาดา, 2560) ที่สำคัญผู้รับบริการและบุคลากรผู้ให้บริการไม่มีการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ดังนั้นงานผู้ป่วยนอกจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่องในทุกกระบวนการให้บริการ

วัตถุประสงค์ทั่วไป:

เพื่อพัฒนาและประเมินผลระบบบริการงานผู้ป่วยนอก ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

วัตถุประสงค์เฉพาะ:

1. เพื่อพัฒนาระบบบริการงานผู้ป่วยนอกในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา
2. เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนาของบุคลากรผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
3. เพื่อลดความแออัดของหน่วยบริการที่งานผู้ป่วยนอก
4. เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อระบบบริการแบบ OPD New Normal

วิธีการศึกษา: การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา (Developmental research) โดยใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพ PDCA โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ ในช่วงเดือน มกราคม 2563 - มิถุนายน 2563

ระยะที่ 1 การพัฒนาระบบการให้บริการงานผู้ป่วยนอก โดยวิเคราะห์รวบรวมข้อมูลปัญหา สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส ความพร้อมในการเตรียมรับสถานการณ์ วิเคราะห์บริบทของพื้นที่ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร และด้านระบบบริการ สถิติการให้บริการงานผู้ป่วยนอก เทียบกับปีที่ผ่านมา นำปัญหาที่ได้มาประชุมในหน่วยงานร่วมกับแพทย์ที่ปรึกษาของแผนกผู้ป่วยนอก ทีมผู้บริหารโรงพยาบาล ทีม SRRT นำเสนอปัญหาที่พบระหว่างการให้บริการช่วงการแพร่ระบาด COVID-19 เป็นระยะ ร่วมกับทีม Emergency Operation Center Maelao; EOC ML ร่วมจัดทำผังเตรียมรับผู้ป่วยสงสัยโรคปอดอักเสบจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนาเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอแม่ลาว

ผังการเตรียมรับผู้ป่วยสงสัยโรคปอดอักเสบจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

เครือข่ายบริการสาธารณสุข อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

ผู้ป่วยที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค PUI (Update 20 เม.ย. 63)

- มีไข้ (>37.5 องศาเซลเซียส) หรือ ให้ประวัติว่ามีไข้ในการป่วยครั้งนี้ ร่วมกับ มีอาการอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้แก่ ไอ มีน้ำมูก เจ็บคอ หายใจเหนื่อย หรือหายใจลำบาก
- ผู้ป่วยโรคปอดอักเสบ
 - *** ทั้ง 2 กรณี ให้ **ร่วมกัน** มีประวัติเสี่ยงในช่วงเวลา 14 วันก่อนวันเริ่มป่วย อย่างใดอย่างหนึ่ง
 - มีประวัติเดินทางไปยัง หรือ มาจาก หรืออยู่อาศัยในพื้นที่เสี่ยง พื้นที่ที่ประกาศเขตติดโรคฯ ตามพ.ร.บ.โรคติดต่อ พ.ศ. 2558 และมีพื้นที่ที่มีการระบาดต่อเนื่อง ตามประกาศของกรมควบคุมโรค
 - เป็นผู้ประกอบอาชีพ ที่สัมผัสใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ
 - มีประวัติใกล้ชิด หรือ สัมผัสกับผู้ป่วยเข้าข่าย หรือ ยืนยันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
 - เป็นบุคลากรทางการแพทย์ หรือ สาธารณสุข ที่สัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วย เข้าเกณฑ์สอบสวนโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
 - มีประวัติไปสถานที่ชุมชนและมีผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในช่วงเวลาเดียวกับผู้ป่วย

รพ.สต.

ยื่นบัตรจุดคัดกรอง (Triage)

ซักประวัติอาการสำคัญ (OPD/ER นอกเวลา)

แจ้งแพทย์ เพื่อพิจารณาอาการผู้ป่วย

-ในเวลา Mr.covid รพ.แม่ลาว -นอกเวลา แพทย์เวร

ใช่ ARI

สงสัย PUI

แพทย์ consult

แพทย์ของรพ.ชร

ไม่ใช่

ใช่

ให้บริการตาม

มาตรฐาน

คลินิก ARI

ส่งผู้ป่วยที่ห้องแยกโรค

เพื่อ ทำการเก็บส่งตรวจ

และ รับไว้สังเกตอาการ

แจ้ง SRRT เพื่อประสาน

ICN

เพื่อเก็บส่งตรวจ

สสจ.ชร

ขอ Lab code

ห้อง Lab

ประสานศูนย์วิทย์ ชร.

ส่ง UTM

เพื่อ confirm COVID-19

กรณีห้องARI มีผู้ป่วย ให้พาผู้ป่วยไปรอ ณ จุดบริการ ดังนี้

- 1.ศาลาผู้ป่วยวัยโรค (หลังห้องน้ำใหม่ IPD)
- 2.ห้องแยกโรค No.5
- 3.ห้องแยกโรค No.6
- 4.ข้างตึกกลุ่มงานปฐมภูมิ

เคลื่อนย้ายผู้ป่วย ดังนี้

- ในเวลาราชการ : ผ่านงานปฐมภูมิ และ หน่วยจ่ายกลาง เข้าด้านหลัง IPD
- นอกเวลาราชการ : ผ่านงานซักฟอกขึ้น ทางเดินNCD เข้า ด้านหลัง IPD

1. ให้ผู้ป่วย สวม Surgical mask บุคลากร สวม N95
2. แยกผู้ป่วยไปยังจุดตรวจโรคระบบทางเดินหายใจ ไม่เคลื่อนย้ายผู้ป่วยออกนอกพื้นที่รพ.สต.
3. SRRT ซักประวัติ/สอบสวนโรค (ตามแบบสัมภาษณ์ Novel corona 1-4)
4. กรณีได้รับแจ้ง หรือ เจอผู้ป่วยในชุมชน ขอความร่วมมือ ไม่เคลื่อนย้ายผู้ป่วย

แจ้งรายงานSRRT รพ.แม่ลาว 24 ชั่วโมง

SRRT แจ้งรายงาน Mr.COVID19

- ในเวลาราชการ: นพ.ถนัดศรี มะโนตา โทร.: 088-2669584 เพื่อออกตรวจประเมินอาการผู้ป่วยที่ รพ.สต./รพ.
- นอกเวลาราชการ: แจ้งแพทย์เวรER และSRRT ในพื้นที่ ออกปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน
- กรณีอาการฉุกเฉิน เช่น หายใจเหนื่อยหอบ โทร.1669

*** การแจ้งรายงาน :

Mr.COVID19 นพ.ถนัดศรี มะโนตา โทร.: 088-2669584

SRRT 1.นายณัฐชนน เทียงธรรม โทร.088-2319956

2.นางนุชนาถ วุฑธา โทร.097-9326601

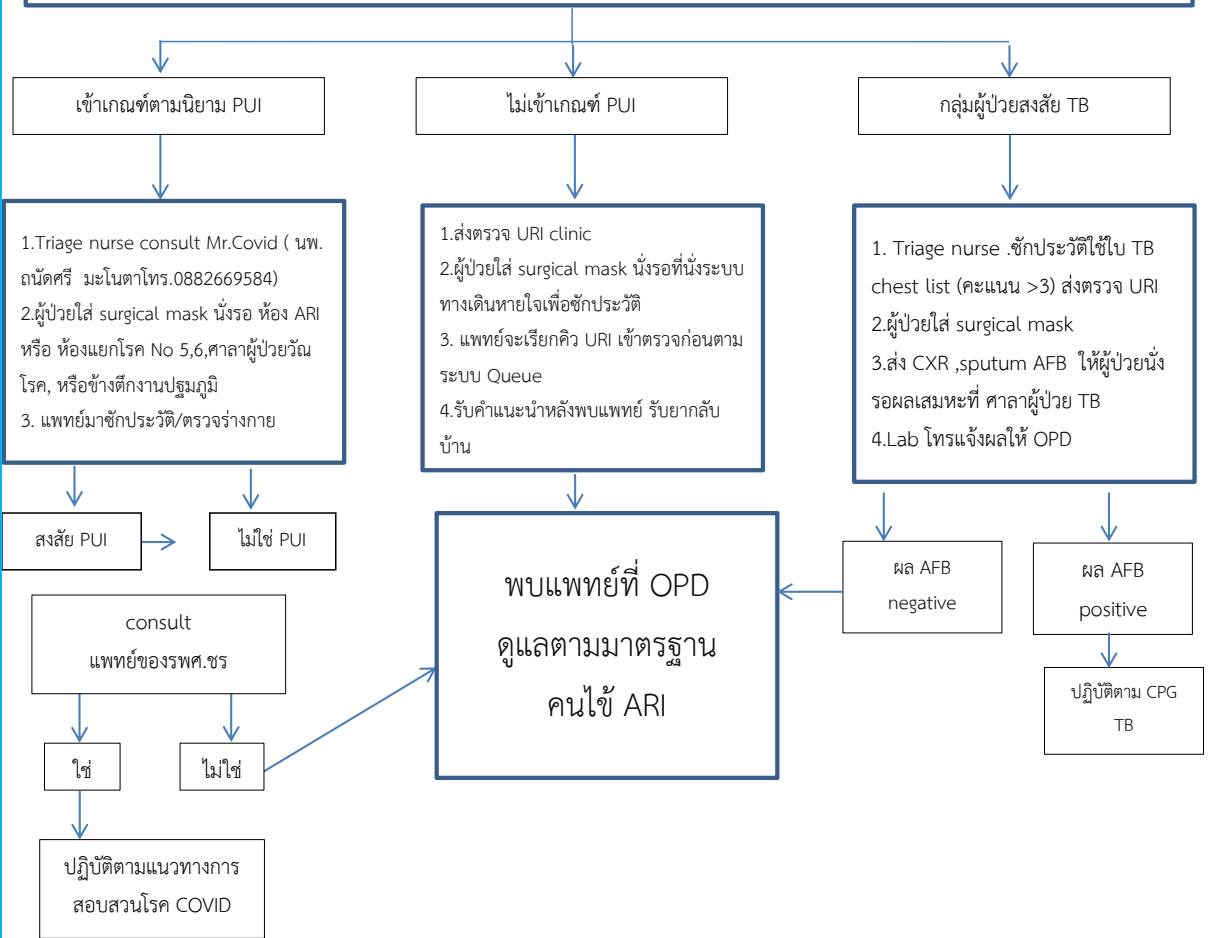
ICN 1.นางวาสนา คุ้มชู โทร.095-5698244

แนวทางการให้บริการผู้ป่วย โรคระบบทางเดินหายใจ (ARI clinic) งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่ลาว

ARI clinic OPD Maelao Hospital

ย่นบัตรที่จุดคัดกรอง (Triage) ชักประวัติเบื้องต้น

- มีไข้ (≥ 37.5 องศาเซลเซียส) หรือ ให้ประวัติว่ามีไข้ในการป่วยครั้งนี้ ร่วมกับ มีอาการอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้แก่ ไอ มีน้ำมูก เจ็บคอ หายใจเหนื่อย หรือหายใจลำบาก
 - ผู้ป่วยโรคปอดอักเสบ
- ทั้ง 2 กรณีให้ **ร่วมกับ** มีประวัติเสี่ยงในช่วงเวลา 14 วันก่อนวันเริ่มป่วย อย่างใดอย่างหนึ่ง
- มีประวัติเดินทางไปยัง หรือ มาจาก หรืออยู่อาศัยในพื้นที่เสี่ยง พื้นที่ที่ประกาศเขตติดโรคฯ ตามพ.ร.บ.โรคติดต่อ พ.ศ. 2558 และมีพื้นที่ที่มีการระบาดต่อเนื่อง ตามประกาศของกรมควบคุมโรค
 - เป็นผู้ประกอบอาชีพที่สัมผัสใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ
 - มีประวัติใกล้ชิดหรือสัมผัสกับผู้ป่วยเข้าข่ายหรือยืนยันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
 - เป็นบุคลากรทางการแพทย์หรือสาธารณสุข ที่สัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วยเข้าเกณฑ์สอบสวนโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
 - มีประวัติไปสถานที่ชุมชนและมีผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในช่วงเวลาเดียวกับผู้ป่วย



ระยะที่ 2 การนำระบบบริการงานผู้ป่วยนอก ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ที่พัฒนาขึ้นร่วมกับเครือข่ายไปใช้ในหน่วยงาน จัดประชุมชี้แจงบุคลากรที่มาปฏิบัติในแผนกผู้ป่วยนอก โดยอธิบายวัตถุประสงค์ของการใช้ รายละเอียดเนื้อหาสาระสำคัญและมีแบบคัดกรองผู้ป่วยทุกจุดบริการของ OPD มีการนิเทศติดตามการใช้รูปแบบการเฝ้าระวังโดยหัวหน้างานผู้ป่วยนอกอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับทราบปัญหาและอุปสรรค

ระยะที่ 3 การติดตามและประเมินระบบบริการงานผู้ป่วยนอก ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงรายในช่วงเดือน มกราคม 2563- มิถุนายน 2563 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- นิเทศติดตามโดยหัวหน้างานผู้ป่วยนอกปัญหาอุปสรรคในแต่ละด้านของการให้บริการ แบ่งเป็นด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร และด้านระบบบริการ
- เก็บข้อมูลของผู้รับบริการและระยะเวลารอคอยในช่วงเดือนมกราคม 2563-มิถุนายน 2563
- ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในช่วงสถานการณ์ COVID โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ สำหรับงานผู้ป่วยนอก ของกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข

ผลการศึกษาพบว่า

ระยะที่ 1 จากการวิเคราะห์รวบรวมข้อมูลปัญหา ความพร้อมในการเตรียมรับสถานการณ์ บริบทของพื้นที่ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1.ด้านโครงสร้าง พบปัญหาสถานที่ให้บริการไม่เพียงพอ มีการจัด Zoning ให้มี Social Distancing โดยกำหนดที่นั่งของผู้รับบริการ โดยกำหนดจุดบริการคัดกรอง รอทำบัตร จุดรอซักประวัติ จุดที่นั่งรอพบแพทย์ จุดบริการหลังพบแพทย์ โดยมีการเว้นระยะห่าง จัดที่นั่งสำหรับญาติ/ผู้ป่วย ที่มีระยะเวลารอซักประวัติตั้งแต่ 40 นาทีขึ้นไปบริเวณโรงจอดรถ ทำกิจกรรม 5 ส. ก่อนและหลังการปฏิบัติงาน ฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ นำโต๊ะเก้าอี้ ออกไปล้างทำความสะอาด เปิดบริการห้อง ARI clinic ในช่วง COVID -19 เดือนกุมภาพันธ์ - มิถุนายน 2563 ปรับสิ่งแวดล้อม กันฉากจุดคัดกรอง/จุดซักประวัติ /ห้องตรวจทุกจุดบริการ จัดเครื่องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น พัดลม ลำโพง ไมโครโฟน น้ำดื่ม และเก้าอี้

2.ด้านบุคลากร ได้มีการให้ความรู้โดยแพทย์ ทีม SRRT และทีม IC เรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคอุบัติใหม่

3.ด้านระบบบริการพบว่า แนวทางการให้บริการในช่วงแรกของการระบาด ไม่ชัดเจน ความรู้ของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการเข้ารับบริการที่ไม่เหมาะสม ไม่มีการเว้นระยะห่าง ไม่สวมหน้ากากอนามัย ความกลัว วิตกกังวลเนื่องจากโรงพยาบาลถูกจัดให้เป็น local quarantine ของจังหวัดเชียงราย ได้มีการจัดระบบบริการ เพิ่มเติมโดยจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดคัดกรอง ให้บริการตรวจวัดไข้ และให้ผู้รับบริการล้างมือและสวมใส่หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยก่อนเข้ามารับบริการในโรงพยาบาล ใช้ระบบคิวอัตโนมัติ (Q-Keoss) โดยมีเจ้าหน้าที่ห้องบัตรประจำตู้คิว ผู้รับบริการสามารถทราบระยะเวลาในการรอซักประวัติโดยไม่ต้องนั่งรอที่แผนกผู้ป่วยนอกโดยไปรอตามจุดที่นั่งพักญาติ ติดตั้งจอโทรทัศน์หน้าจุดซักประวัติเพื่อแสดงลำดับการมารับบริการ แสดงระยะเวลาที่คาดว่าจะได้รับการซักประวัติ และบริเวณหน้าห้องตรวจเพื่อติดตามลำดับคิวเข้าตรวจ กรณีผู้ป่วยที่ต้องได้รับการส่งตัวไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จัดเตรียมเอกสารใบส่งตัว ผ่านระบบ Thai refer ทำการนัดในระบบการนัด Online งดการขึ้นทะเบียน/ตรวจสุขภาพแรงงานข้ามชาติ จัด Manager OPD ตามกลุ่มโรคสำคัญ และจัด Refill ยาในกลุ่มโรคเรื้อรังของ OPD เช่น stroke, BPH, epilepsy, heart , dyslipidemia, thyroid

ซึ่งรูปแบบการให้บริการงานผู้ป่วยนอก ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โรงพยาบาลแม่ลาว ที่ได้รับการพัฒนาโดยทีม EOC ML มีการจัดทำเป็นคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละจุดบริการ กำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOPs) ที่ชัดเจน

ระยะที่ 2 การดำเนินกิจกรรมตามระบบที่วางไว้ มีการจัดประชุมชี้แจงการนำระบบบริการงานผู้ป่วยนอก ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ที่พัฒนาขึ้นร่วมกับเครือข่ายไปใช้ในหน่วยงาน จัดประชุมชี้แจงบุคลากรที่มาปฏิบัติในแผนกผู้ป่วยนอก โดยอธิบายวัตถุประสงค์ของการใช้ รายละเอียดเนื้อหาสาระสำคัญและมีแบบคัดกรองผู้ป่วยทุกจุดบริการ ซึ่งบุคลากรทุกคนที่มาปฏิบัติงานที่แผนกผู้ป่วยนอกได้ปฏิบัติตามรูปแบบและแนวทางที่กำหนดไว้

ระยะที่ 3 การติดตามและประเมินระบบบริการงานผู้ป่วยนอก ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ในช่วงเดือน มกราคม 2563- มิถุนายน 2563 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้รับบริการช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในจุดบริการ

กิจกรรม / ผู้รับบริการต่อเดือน	ม.ค 63	ก.พ 63	มี.ค 63	เม.ย 63	พ.ค 63	มิ.ย 63	ก.ค 63
Triage	4963	4262	3379	1816	2158	3120	3267
OPD	2301	1814	1764	1017	1323	1707	1918
ARI (Acute Respiratory infection)	349	263	178	32	24	16	47
PUI (Patient under investigation)	0	0	2	0	0	0	0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และระยะเวลารอคอยในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เปรียบเทียบกับปี 2560-2562

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563 (ต.ค 62-ก.ค. 63)
1.จำนวนผู้รับบริการจุดคัดกรอง		42,968	23,751	52,456	39,034
2.จำนวนผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก		21,501	17,270	20,895	14,373
2.ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยต่อราย <120 นาที	>70%	72.73	68.08	58.46	70.00
3.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	>80%	87.96	84.69	83.00	85.70

อภิปราย สรุป และข้อเสนอแนะ

ผลการพัฒนารูปแบบการจัดระบบบริการงานผู้ป่วยนอก ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ครั้งนี้ได้รูปแบบการจัดระบบบริการ OPD New Normal ได้มีการพัฒนาปรับปรุงด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากรและด้านระบบบริการ เป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์เพื่อรองรับผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาที่เป็นมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขและองค์การอนามัยโลกได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ ทำให้บุคลากรปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และผู้รับบริการมีความตื่นตัว และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านสุขภาพของตนเองเพื่อป้องกันการติดเชื้อ ส่งผลให้ระบบการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับการดูแลตามมาตรฐาน และเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ผลการศึกษาครั้งนี้ได้ระบบการให้บริการที่พัฒนาโดยทีม EOC มีการจัดทำเป็นคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละจุดบริการ กำหนดเป็น SOPs ที่ชัดเจน หลังการพัฒนาพบว่ารูปแบบการจัดระบบบริการ OPD New Normal ในช่วง

สถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 ไม่พบเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย ติดเชื้อไวรัสโคโรนา จำนวนผู้รับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกลดลง เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย <120 นาที คิดเป็นร้อยละ 70 และผู้ให้บริการยังมีความพึงพอใจ ร้อยละ 85.70

ข้อเสนอแนะ การนำรูปแบบการจัดระบบบริการ OPD New Normal มาใช้ในการปฏิบัติงาน อาจต้องมีการปรับแก้ไขตามบริบทของพื้นที่ ควรติดตามการเปลี่ยนแปลงของโรคติดเชื้อโรคอุบัติใหม่ที่อาจจะแพร่ระบาดได้ การติดตามข้อมูลความรู้แนวทางการรักษาใหม่ๆ เป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการใช้แนวปฏิบัติครอบคลุมทุกขั้นตอน ง่ายต่อการปฏิบัติ และควรมีการติดตามประเมินผลระบบบริการงานผู้ป่วยนอกอย่างต่อเนื่อง

กิตติกรรมประกาศ:

ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ร่วมมือในการให้บริการตามแนวทางที่กำหนด รวมทั้งขอขอบคุณผู้ให้บริการและญาติที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

เอกสารอ้างอิง :

ศัลลียา วสุธาดา. 2560. การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานเพื่อลดระยะเวลารอคอยการรับบริการในผู้ป่วยโรคเรื้อรังศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี.วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี. 2560; 28 (1):80-89

งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่ลาว.2561. *สรุปรายงานประจำปี พ.ศ. 2562*. เชียงราย: โรงพยาบาลแม่ลาว สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย. กระทรวงสาธารณสุข.

ทีมสหสาขาวิชาชีพ.2562.*คู่มือระบบการคัดกรองผู้ป่วย* .พิมพ์ครั้งที่ 3 โรงพยาบาลชุมชนแม่ลาว จังหวัดเชียงราย.

กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข *แนวทางเวชปฏิบัติ การวินิจฉัย ดูแลรักษา และป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับแพทย์และบุคลากรสาธารณสุข*. ฉบับปรับปรุง วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2563

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. *แนวทางการจัดบริการเพื่อรองรับผู้ป่วย โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของสถาบัน/โรงพยาบาล สังกัดกรมสุขภาพจิต*. ฉบับที่1 / 2563