

ผลการพัฒนารูปแบบระบบบริการงานผู้ป่วยนอกภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ
ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

สายสมร ภัทรจิตรานนท์ พยม., ณิชวราณี แสงจันทร์วัฒนา พยบ., สุรีย์พร ชันบุญ พยบ., อรธิมา ดวงสุวรรณ พยบ., และอมรรัตน์ อนุวัฒน์นันทเขตต์ ปรด.

ชื่อผู้นำเสนอ : สายสมร ภัทรจิตรานนท์

หน่วยงาน /สังกัด : งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

บทคัดย่อ :

แผนกผู้ป่วยนอกเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญมากในการให้บริการ เป็นด่านหน้าของโรงพยาบาล ให้บริการคัดกรองผู้ป่วยตั้งแต่แรกเริ่ม และส่งผู้ป่วยต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ ของโรงพยาบาล จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อ และผู้เสียชีวิตเพิ่มสูงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยทั่วโลกมีผู้ติดเชื้อสูงถึง 181,749,239 คน ผู้เสียชีวิต 3,941,560 คน (<https://covid19.workpointnews.com/available> 5 สิงหาคม 2564) สำหรับประเทศไทยมีผู้ติดเชื้อทั้งหมด 693,305 คน ผู้เสียชีวิต จำนวน 5663 คน (<https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/> available 5 สิงหาคม 2564) ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน โดยเฉพาะระบบการแพทย์และสาธารณสุข งานผู้ป่วยนอกยังคงต้องให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป ต้องคัดกรองผู้ป่วยที่กลับมาจากพื้นที่เสี่ยง เข้าสู่ระบบคลินิก ARI รวมถึงโรงพยาบาลแม่ลาวยังเป็น local quarantine ของจังหวัดเชียงรายสำหรับรับคัดกรองผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศในช่วงแรกของการระบาด และเปิดบริการ Cohort ward รองรับผู้ป่วยโควิด มาดูแลต่อเนื่องตามมาตรการ อับคนเจียงฮายปักบ้าน ปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นประเด็นที่มีความท้าทายอย่างยิ่งในการออกแบบระบบบริการของงานผู้ป่วยนอก จะจัดระบบบริการอย่างไร ที่จะทำให้นักวิชาการผู้ให้บริการและผู้ป่วย ลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา โดยที่ยังได้รับบริการรักษาพยาบาลตามมาตรฐาน และมีความปลอดภัย การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบระบบบริการงานผู้ป่วยนอกภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงรายการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา โดยใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) เป็นวงล้อ PDCA โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือระยะที่ 1 การพัฒนาระบบบริการงานผู้ป่วยนอก ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ระยะที่ 2 คือการดำเนินการตามระบบที่วางไว้ ระยะที่ 3 คือประเมินผลระบบบริการงานผู้ป่วยนอก ในช่วงเดือน มกราคม 2563 - กรกฎาคม 2564

ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการจัดระบบบริการงานผู้ป่วยนอกภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ไม่พบเจ้าหน้าที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา สามารถคัดกรองผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงไว้ในจุดบริการที่เหมาะสม จำนวนผู้รับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกลดลง เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา ระยะเวลาารอคอยเฉลี่ย <120 นาที คิดเป็นร้อยละ 70.00 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้อยละ 85.70

สรุปผล:ผลการพัฒนารูปแบบระบบบริการงานผู้ป่วยนอกภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา เป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อรองรับผลกระทบของการ

แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ทำให้บุคลากรและผู้รับบริการมีความตื่นตัว และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านสุขภาพของตนเองเพื่อป้องกันการติดเชื้อ ส่งผลให้ระบบงานมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับการดูแลตามมาตรฐาน และเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

คำสำคัญ: ระบบบริการผู้ป่วยนอก, COVID -19, ระยะเวลารอคอย, ความพึงพอใจ

บทนำ

โรงพยาบาลแม่ลาว เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง มีผู้มารับบริการที่หลากหลายในแต่ละวัน งานผู้ป่วยนอกเป็นงานบริการด้านหน้า (Front liner) มีหน้าที่หลักในการให้บริการผู้ป่วยทุกประเภทที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล ตั้งแต่จุดคัดกรองหน้าห้องบัตรจนกระทั่งผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ จากสถิติการให้บริการในปีงบประมาณ 2560 – 2563 มีผู้รับบริการจำนวน 26,238, 21,501, 17,270 และ 20,895 ราย ตามลำดับ เฉลี่ยวันละ 115, 100, 90 และ 110 ราย (งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่ลาว, 2563)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตเพิ่มสูงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยทั่วโลกมีผู้ติดเชื้อสูงถึง 181,749,239 คน ผู้เสียชีวิต 3,941,560 คน (<https://covid19.workpointnews.com/available> 5 สิงหาคม 2564) สำหรับประเทศไทยมีผู้ติดเชื้อทั้งหมด 693,305 คน ผู้เสียชีวิต จำนวน 5663 คน (<https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/available> 5 สิงหาคม 2564) ส่งผลกระทบในวงกว้างต่อทุกภาคส่วนทั่วโลก โดยเฉพาะระบบการแพทย์และสาธารณสุข แต่งานผู้ป่วยนอกยังคงต้องให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป คัดกรองผู้รับบริการที่กลับมาจากพื้นที่เสี่ยงเข้าสู่ระบบคลินิก ARI อีกทั้งโรงพยาบาลแม่ลาวยังได้รับการคัดเลือกให้เป็น local quarantine ของจังหวัดเชียงรายสำหรับรับคัดกรองกลุ่มเสี่ยงที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศในช่วงแรกของการระบาด และเปิดบริการ Cohort ward รองรับผู้ป่วยโควิดมาดูแลต่อเนื่องตามมาตรการ ฮับคนเจียงฮายปักบ้าน ทำให้มีความจำเป็นต้องมีการปรับรูปแบบระบบบริการผู้ป่วยนอกวิถีใหม่ (New normal OPD) ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อความปลอดภัยของผู้มารับบริการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ลดความแออัด ลดระยะเวลารอคอย และลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเสมอภาค ได้รับการที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับภาวะความเจ็บป่วยที่แตกต่างกันในแต่ละราย

โรงพยาบาลแม่ลาวจึงได้พัฒนารูปแบบระบบบริการงานผู้ป่วยนอกภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) จัดระบบบริการผู้ป่วยนอกแบบใหม่ (OPD New Normal) โดยได้ออกแบบการให้บริการแบบใหม่ (redesign) จัดให้มีผู้จัดการ (manager) รับผิดชอบกลุ่มโรคสำคัญของผู้ป่วยนอกเป็นรายโรค โดยมีการจัดระบบนัดหมายผู้รับบริการให้มาโรงพยาบาลน้อยลง การนัดหมายแบบช่วงเวลา โดยแยกตามกลุ่มโรคเพื่อเว้นระยะห่าง และมีการจัดทำ refill ยาส่งผ่านโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และส่งต่อให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) นำไปแจกให้ผู้ป่วย โดยที่ผู้รับบริการไม่ต้องมาโรงพยาบาล เพื่อลดความแออัด ลดระยะเวลาการอยู่ในโรงพยาบาลให้สั้นที่สุด ทำให้ผู้รับบริการได้รับการรักษาและรับยาอย่างต่อเนื่องหมดกังวลเรื่องการเดินทางที่จะต้องมาโรงพยาบาล ส่วนผู้รับบริการที่มีปัญหาในเรื่องระบบทางเดินหายใจ หรือกลับมาจากพื้นที่เสี่ยงก็จะได้รับการคัดกรองในเข้ารับการรักษาในคลินิกโรคระบบทางเดินหายใจ (ARI clinic) ได้รับการดูแลตามมาตรฐาน ลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID -19

ผู้รับบริการพึงพอใจ (คัลลียา วสุธาตา, 2560) ที่สำคัญบุคลากรผู้ให้บริการไม่มีการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ดังนั้นงานผู้ป่วยนอกจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่องในทุกกระยะของการให้บริการ ในทุกช่วงของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

วัตถุประสงค์ทั่วไป:

เพื่อพัฒนาและประเมินผลรูปแบบระบบบริการงานผู้ป่วยนอก ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

วัตถุประสงค์เฉพาะ:

1. เพื่อพัฒนารูปแบบระบบบริการงานผู้ป่วยนอกในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา
2. เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนาของบุคลากรผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
3. เพื่อลดความแออัดของผู้ใช้บริการงานผู้ป่วยนอก
4. เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

วิธีการศึกษา: การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา (Developmental research) โดยใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพ PDCA โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ ในช่วงเดือน มกราคม 2563 - กรกฎาคม 2564

ระยะที่ 1 การพัฒนารูปแบบระบบบริการงานผู้ป่วยนอก โดยวิเคราะห์รวบรวมข้อมูลปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส 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

วงรอบที่ 1

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 **ร่วมกับ** มีประวัติเสี่ยงในระยะเวลา 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 ในระยะเวลาเดียวกับผู้ป่วย

รพ.สต.

ยื่นบัตรจุดคัดกรอง (Triage)
ซักประวัติอาการสำคัญ (OPD/ER นอกเวลา)

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

แจ้งแพทย์ เพื่อพิจารณาอาการผู้ป่วย
-ในเวลา Mr.covid รพ.แม่ลาว -นอกเวลา แพทย์เวร

ใช่ ARI

สงสัย PUI

- กรณีห้องARI มีผู้ป่วย ให้พาผู้ป่วยไปรอ ณ จุดบริการ ดังนี้
- ศาลาผู้ป่วยวันโรค (หลังห้องน้ำใหม่ IPD)
 - ห้องแยกโรค No.5
 - ห้องแยกโรค No.6
 - ข้างตึกกลุ่มงานปฐมภูมิ

แพทย์ consult
แพทย์ของรพ.ชร

ไม่ใช่

ใช่

แจ้งรายงานSRRT รพ.แม่ลาว 24 ชั่วโมง

ให้บริการตาม
มาตรฐาน
คลินิก ARI

ส่งผู้ป่วยที่ห้องแยกโรค
เพื่อ ทำการเก็บสิ่งส่งตรวจ
และ รับไว้สังเกตอาการ

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

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

แจ้ง SRRT เพื่อประสาน

*** 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 ~~ธน~~ โทร.095-5698244

ICN
เพื่อเก็บสิ่งส่งตรวจ

สสง.ชร
ขอ Lab code

ห้อง Lab
ประสานศูนย์วิทย์ ชร.

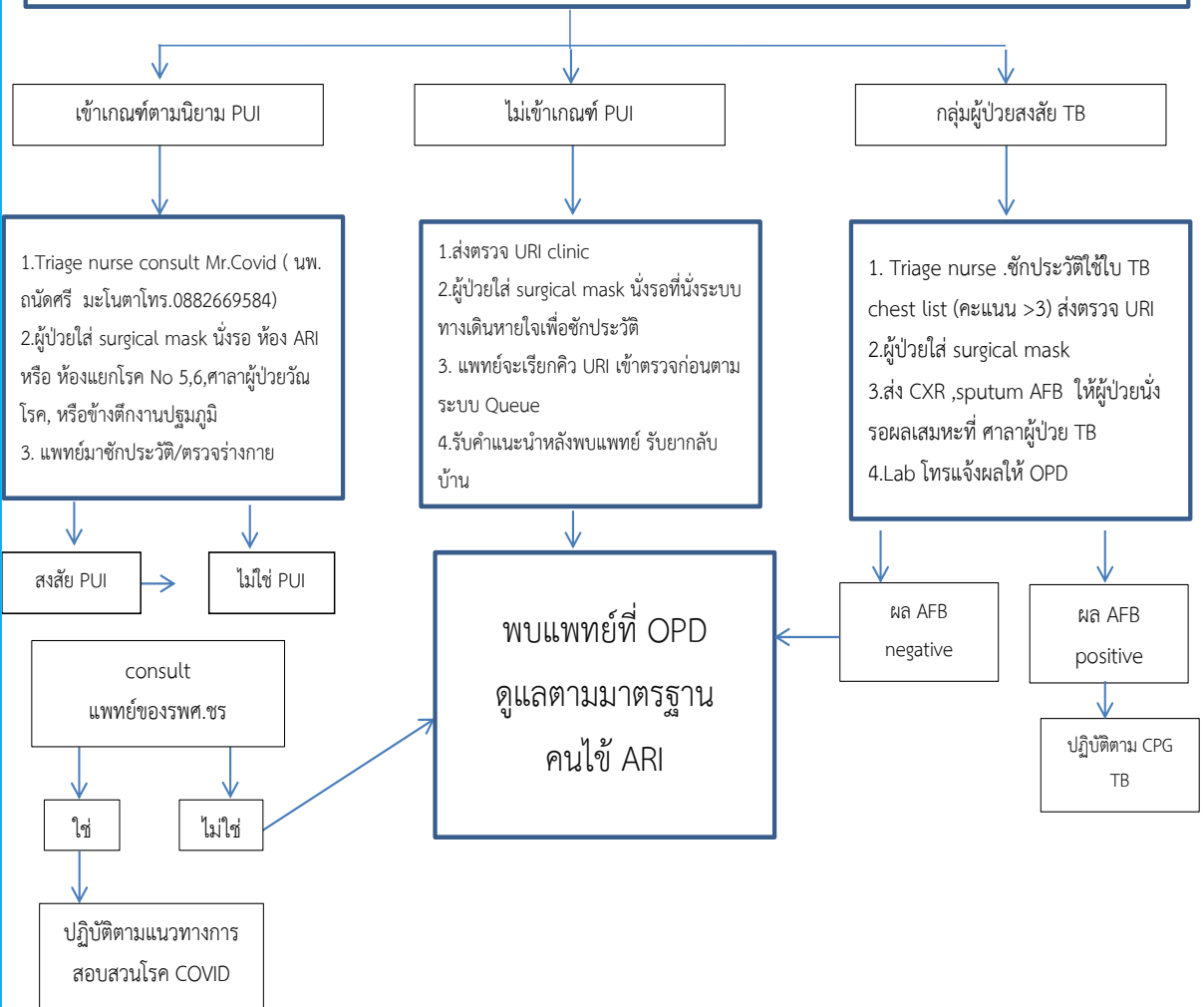
ส่ง UTM
เพื่อ confirm COVID-19

แนวทางการให้บริการผู้ป่วย โรคระบบทางเดินหายใจ (ARI clinic) งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่ลาว

ARI clinic OPD Maelao Hospital

ยีนบัตรที่จุดคัดกรอง (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



วงรอบที่ 3 แก้วไข 22 /2/64

แบบคัดกรองผู้ป่วยโรคระบบทางเดินหายใจ (ARI clinic) งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่ลาว

ชื่อ..... อายุ.....ปี HN..... วันที่.....เวลา.....

อาการสำคัญ

Vital signs แรกรับ T..... C°, PR = bpm, RR = /min, BP.....mmHg, SpO2.....%

BW.....Kg..ส่วนสูงซม.

มีอาการ :

ไข้ (≥37.5 องศาเซลเซียส)

ไอ

หายใจเหนื่อย

มีน้ำมูก

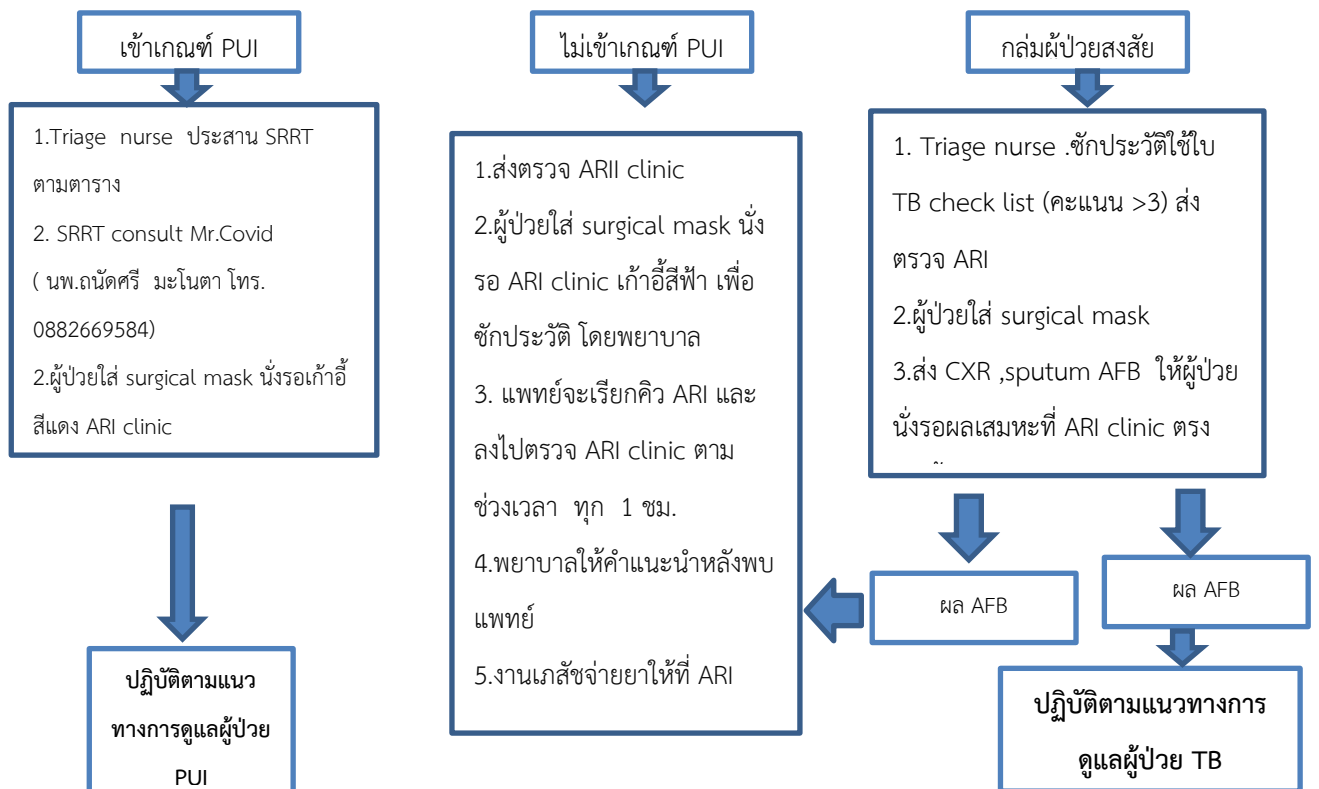
เจ็บคอ

หายใจลำบาก

ผู้ป่วยโรคปอดอักเสบ

หากมีอาการข้างต้น+ มีประวัติเสี่ยงในช่วงเวลา 14 วันก่อนวันเริ่มป่วย อย่างไม่อย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ ส่งผู้ป่วยไป ARI clinic

No	ประวัติและผลตรวจร่างกายขั้นต้น	ใช่	ไม่ใช่	หมายเหตุ
1	มีประวัติเดินทางไปยัง หรือ มาจาก หรืออยู่อาศัยในพื้นที่เสี่ยง พื้นที่ที่ประกาศเขตติดโรคฯ ตามพ.ร.บ. โรคติดต่อ พ.ศ. 2558 และมีพื้นที่ที่มีการ ระบาดต่อเนื่อง ตามประกาศของกรมควบคุมโรค			
2	เป็นผู้ประกอบอาชีพที่สัมผัสใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ สถานที่แออัด หรือติดต่อกับคนจำนวนมาก			
3.	ไปในสถานที่ ที่มีการรวมกลุ่มคนจำนวนมาก ๆ เช่นตลาดนัด ห้างสรรพสินค้า สถานพยาบาลหรือขนส่งสาธารณะ และมีผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนาในช่วงเวลาเดียวกับผู้ป่วย			
4	มีประวัติใกล้ชิดหรือสัมผัสกับผู้ป่วยเข้าข่ายหรือยืนยันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019			
5.	เป็นบุคลากรทางการแพทย์หรือสาธารณสุข ที่สัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วยเข้าเกณฑ์สอบสวนโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019			



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

ระยะที่ 3 การติดตามและประเมินผลรูปแบบระบบบริการงานผู้ป่วยนอก ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- นิเทศติดตามโดยหัวหน้างานผู้ป่วยนอกปัญหาอุปสรรคในแต่ละด้านของการให้บริการ แบ่งเป็นด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร และด้านระบบบริการ นำเสนอปัญหาในแต่วงรอบของการพัฒนาแก่ผู้บริหาร
- เก็บข้อมูลของผู้รับบริการและระยะเวลารอคอยในช่วงเดือนมกราคม 2563-มิถุนายน 2563 เทียบกับ มกราคม 2564 -มิถุนายน 2564
- ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในช่วงสถานการณ์ COVID โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ สำหรับงานผู้ป่วยนอก ของกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข
- ประเมินผลการใช้แบบคัดกรองผู้ป่วยโรกระบบทางเดินหายใจ (ARI clinic) งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่ลาว
- แบบประเมินการปฏิบัติงานจุดคัดกรองพื้นที่เสี่ยง Covid-19 โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

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 2563 - มิถุนายน 2563 ปรับสิ่งแวดล้อม กั้นฉากจุดคัดกรอง/จุดซักประวัติ /ห้องตรวจทุกจุดบริการ จัดเครื่องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น พัดลม ลำโพง ไมโครโฟน น้ำดื่ม และเก้าอี้ ในช่วงการแพร่ระบาดในระลอกที่ 3 มีนาคม 2564 – มิถุนายน 2564 มีการจัดพื้นที่ในการคัดกรองผู้ใช้บริการที่มาจากพื้นที่เสี่ยง โดยตั้งเต็นท์คัดกรองที่หน้า OPD

2.ด้านบุคลากร ได้มีการให้ความรู้โดยแพทย์ ทีม SRRT และทีม IC เรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคอุบัติใหม่

3.ด้านระบบบริการพบว่า แนวทางการให้บริการในช่วงแรกของการระบาด ไม่ชัดเจน ความรู้ของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการเข้ารับบริการที่ไม่เหมาะสม ไม่มีการเว้นระยะห่าง ไม่สวมหน้ากากอนามัย ความ

กลัว วิตกกังวลเนื่องจากโรงพยาบาลถูกจัดให้เป็น local quarantine ของจังหวัดเชียงราย ได้มีการจัดระบบบริการ เพิ่มเติมโดยจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดคัดกรอง ให้บริการตรวจวัดไข้ และให้ผู้รับบริการล้างมือและสวมใส่หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยก่อนเข้ามารับบริการในโรงพยาบาล ใช้ระบบคิวอัตโนมัติ (Q-Keoss) โดยมีเจ้าหน้าที่ห้องบัตรประจำตู้คิว ผู้รับบริการสามารถทราบระยะเวลาในการรอชั่งประวัติโดยไม่ต้องนั่งรอที่แผนกผู้ป่วยนอกโดยไปรอตามจุดที่นั่งพักญาติ ติดตั้งจอโทรทัศน์หน้าจุดชั่งประวัติเพื่อแสดงลำดับการมารับบริการ แสดงระยะเวลาที่คาดว่าจะได้รับการชั่งประวัติ 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

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

ระยะที่ 2 การดำเนินกิจกรรมตามระบบที่วางไว้ มีการจัดประชุมชี้แจงการนำระบบบริการงานผู้ป่วยนอก ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ที่พัฒนาขึ้นร่วมกับเครือข่ายไปใช้ในหน่วยงาน จัดประชุมชี้แจงบุคลากรที่มาปฏิบัติในแผนกผู้ป่วยนอก โดยอธิบายวัตถุประสงค์ของการใช้ รายละเอียดเนื้อหาสาระสำคัญและมีแบบคัดกรองผู้ป่วยทุกจุดบริการ ซึ่งบุคลากรทุกคนที่มาปฏิบัติงานที่แผนกผู้ป่วยนอกได้ปฏิบัติตามรูปแบบและแนวทางที่กำหนดไว้

ระยะที่ 3 การติดตามและประเมินผลการใช้รูปแบบระบบบริการงานผู้ป่วยนอก ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงรายในช่วงเดือน มกราคม 2563- มิถุนายน 2564 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้รับบริการช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในจุดบริการในช่วงเวลาเดียวกัน เปรียบเทียบปี 2563 -2564

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
บุคลากรกลุ่มเสี่ยงที่ได้รับการตรวจหาเชื้อ COVID-19	0	0	0	0	10	0	0
PUI (Patient under investigation)	0	0	2	0	0	0	0
พบผลตรวจ covid positive	0	0	0	0	0	0	0

กิจกรรม / ผู้รับบริการ	ม.ค 64	ก.พ 64	มี.ค 64	เม.ย 64	พ.ค 64	มิ.ย 64	ก.ค 64
Triage	3503	3128	3938	2310	2296	3435	2774
OPD	1646	1594	1935	1657	1769	1817	1715
ARI (Acute Respiratory infection)	84	82	89	84	22	18	37
บุคลากรกลุ่มเสี่ยงที่ได้รับการตรวจหาเชื้อ COVID-19	0	0	0	47	134	4	99
PUI (Patient under investigation)	14	2	7	47	9	4	27
พบผลตรวจ covid positive	0	0	0	0	12	0	4

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และระยะเวลารอคอยในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เปรียบเทียบกับปี 2561-2563

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564 (ต.ค. 63- ก.ค.64)
1.จำนวนผู้รับบริการจุดคัดกรอง		23,751	52,456	39,034	29,295
2.จำนวนผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก		17,270	20,895	14,373	15,648
2.ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยต่อราย <120 นาที	>70%	68.08	58.46	70.00	75
3.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	>80%	84.69	83.00	85.70	86.67

ตารางที่ 3 ผลการประเมินการใช้แบบคัดกรองผู้ป่วยโรคระบบทางเดินหายใจ (ARI clinic) งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่ลาว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	1	6.25
หญิง	15	93.75
อายุ (ปี)		
21-25	2	12.5
26-30	2	12.55
31-35	0	0

36-40	2	12.5
>40	10	62.5
ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ		
แพทย์	1	6.25
พยาบาลวิชาชีพ	14	87.5
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	1	6.25
ประสบการณ์การทำงาน (ปี)		
1-5	3	18.75
6-10	1	6.25
11-15	1	6.25
16-20	4	25.00
มากกว่า 21 ปีขึ้นไป	7	43.75

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 93.75) อายุเฉลี่ย 40.65 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 9.816 อายุสูงสุด 52 อายุต่ำสุด 24 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพยาบาลวิชาชีพ (ร้อยละ 87.5) ประสบการณ์การทำงานของผู้ใช้แบบคัดกรอง ARI ส่วนใหญ่ทำงานเป็นระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป (ร้อยละ .00)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการใช้แบบคัดกรองผู้ป่วยโรคระบบทางเดินหายใจ (ARI clinic)งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่ลาว

ข้อความระดับความคิดเห็น	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน(ร้อยละ)
1.ความง่ายและความสะดวกในการใช้แบบคัดกรองผู้ป่วยโรคระบบทางเดินหายใจ (ARI Clinic) โรงพยาบาลแม่ลาว	0	9 (56.25)	7 (43.75)
2.ความชัดเจนของ แบบคัดกรองผู้ป่วยโรคระบบทางเดินหายใจ (ARI Clinic) โรงพยาบาลแม่ลาว (เป็นที่เข้าใจตรงกัน)	0	10(62.5)	7 (37.5)
3.ความเหมาะสมกับการนำไปใช้ในหน่วยงานของท่าน	1(6.25)	8 (50.00)	7 (43.75)
4. ความประหยัด (การนำ แนวปฏิบัติไปใช้จะช่วยให้หน่วยงานสามารถประหยัด และลดต้นทุน-ทั้งด้านกำลังคนเวลาและงบประมาณ	0	12 (75.00)	4 (25.00)

5.ประสิทธิผลของการใช้แบบคัดกรองผู้ป่วยโรคระบบทางเดินหายใจ (ARI Clinic) โรงพยาบาลแม่ลาว (สามารถแก้ไขปัญหา หรือทำให้เกิดผลดีต่อผู้รับบริการ)	0	10(62.5)	6(37.5)
6.ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติที่จะนำไปใช้ในหน่วยงานของท่าน	1(6.25)	7(43.75)	8(50.00)

ด้านความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้แบบคัดกรองผู้ป่วยโรคระบบทางเดินหายใจ (ARI clinic) งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่ลาว ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางและระดับมาก

อภิปราย สรุป และข้อเสนอแนะ

ผลการพัฒนารูปแบบการจัดระบบบริการงานผู้ป่วยนอก ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในโรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ครั้งนี้ได้รูปแบบการจัดระบบบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด covid-19 ได้มีการพัฒนาปรับปรุงด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากรและด้านระบบบริการ เป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์เพื่อรองรับผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาที่เป็นมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขและองค์การอนามัยโลกได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ ทำให้บุคลากรปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และผู้รับบริการมีความตื่นตัว และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านสุขภาพของตนเองเพื่อป้องกันการติดเชื้อ ส่งผลให้ระบบการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับการดูแลตามมาตรฐาน และเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ระบบการให้บริการที่พัฒนาโดยทีม EOC มีการจัดทำเป็นคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละจุดบริการ กำหนดเป็น SOPs ที่ชัดเจน หลังการพัฒนาพบว่ารูปแบบการจัดระบบบริการในช่วงแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ไม่พบเจ้าหน้าที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา จำนวนผู้รับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกลดลง เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย <120 นาที คิดเป็นร้อยละ 75 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 86.67

ข้อเสนอแนะ การนำรูปแบบการจัดระบบบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) มาใช้ในการปฏิบัติงาน อาจต้องมีการปรับแก้ไขตามบริบทของพื้นที่ ควรติดตามการเปลี่ยนแปลงของโรคติดเชื้อโรคอุบัติใหม่ที่อาจจะแพร่ระบาดได้ การติดตามข้อมูลความรู้แนวทางการรักษาใหม่ๆ เป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการใช้แนวปฏิบัติ ครอบคลุมทุกขั้นตอน ง่ายต่อการปฏิบัติ และควรมีการติดตามประเมินผลระบบบริการงานผู้ป่วยนอกอย่างต่อเนื่อง

กิตติกรรมประกาศ:

ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ร่วมมือในการให้บริการตามแนวทางที่กำหนด รวมทั้งขอขอบคุณผู้ใช้บริการและญาติที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

เอกสารอ้างอิง :

คัลลียา วสุธาดา. 2560. การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานเพื่อลดระยะเวลารอคอยการรับบริการในผู้ป่วยโรค
เรื้อรังศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี.วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี.
2560; 28 (1):80-89

งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่ลาว.2563. สรุปรายงานประจำปี พ.ศ. 2563. เชียงราย: โรงพยาบาลแม่ลาว
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย. กระทรวงสาธารณสุข.

ทีมสหสาขาวิชาชีพ.2562.คู่มือระบบการคัดกรองผู้ป่วย. พิมพ์ครั้งที่ 3 โรงพยาบาลแม่ลาวจังหวัดเชียงราย.
กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข แนวทางเวชปฏิบัติ การวินิจฉัย ดูแลรักษา และป้องกันการติดเชื้อใน
โรงพยาบาล กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับแพทย์และบุคลากรสาธารณสุข.
ฉบับปรับปรุง วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2563

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