

1. **ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา :** การพัฒนาระบบบริการงานผู้ป่วยนอก OPD New normal เพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา Covid -19

2. **คำสำคัญ :** แนวทางการรับบริการผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยนอก, New normal , Covid -19

3. **สรุปผลงานโดยย่อ :** การพัฒนาคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก OPD New normal ช่วยลดความแออัดของผู้รับบริการที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก และช่วยป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ Covid -19 ทำให้ผู้รับบริการปลอดภัย ได้รับการรักษาที่ต่อเนื่อง

4. **ชื่อสมาชิกทีม และที่อยู่ขององค์กร :**

1. นางสาวสมร ภักดิ์จิตรานนท์	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
2. นางฉัฐวรานี แสงจันทร์วัฒนา	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
3. นางสุรีย์พร ชันบุญ	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
4. นางอรธิตา ดวงสุวรรณ	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
5. นางอรพิน ชัยปิ่น	ตำแหน่ง พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้

5. **เป้าหมาย :**

1. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลตามมาตรฐาน ลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา
2. เพื่อลดระยะเวลาารอคอย
3. เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

6. **ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :** แผนกผู้ป่วยนอกเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญมากในการให้บริการ เป็นด่านหน้าของโรงพยาบาล ให้บริการคัดกรองผู้ป่วยตั้งแต่แรกเริ่ม ก่อนที่จะได้รับการส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ ของโรงพยาบาล จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไปทั่วโลกของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน โดยเฉพาะระบบการแพทย์และสาธารณสุข งานผู้ป่วยนอกยังคงต้องให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป ผู้ป่วยนัดที่มาพบแพทย์ตามปกติ และต้องคัดกรองผู้ป่วยที่กลับมาจากพื้นที่เสี่ยงเข้าสู่ระบบคลินิก ARI รวมถึงโรงพยาบาลแม่ลาวยังเป็น local quarantine ของจังหวัดเชียงรายสำหรับรับคัดกรองผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศ ในแต่ละวันมีผู้ป่วยมารับบริการโดยเฉลี่ย 100 คนต่อวันที่แผนกผู้ป่วยนอก และบริเวณจุดคัดกรอง เฉลี่ย 200 คนต่อวัน ปัญหาการแพร่ระบาดของโรคระบาด Covid-19 เป็นประเด็นที่มีความท้าทายอย่างยิ่งในการออกแบบระบบบริการของงานผู้ป่วยนอก ที่จะจัดระบบบริการอย่างไร ที่จะทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับผลกระทบ หรือลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา โดยที่ยังได้รับการรักษาพยาบาลที่มีความปลอดภัยทั้งต่อผู้ป่วยและบุคลากรที่ให้บริการรวมทั้งสามารถให้บริการที่มีการใช้มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมได้ โรงพยาบาลแม่ลาวจึงเปิดบริการผู้ป่วยนอกแบบใหม่ (OPD New Normal) ในภาวะพ่นปรนโควิด-19 ที่ได้ออกแบบการให้บริการแบบใหม่ (Redesign) โดยจัดให้มี manager รับผิดชอบกลุ่มโรคสำคัญของผู้ป่วยนอกเป็นรายโรค โดยมีการจัดระบบนัดหมายผู้ป่วยให้มาโรงพยาบาลน้อยลง การนัดหมายแบบช่วงเวลา โดยแยกตามกลุ่มโรคเพื่อเว้นระยะห่างและมีการจัดทำ refill ยาส่งผ่านโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และส่งต่อให้ อสม.นำไปแจกให้ผู้ป่วย โดยผู้ป่วยไม่ต้องมาโรงพยาบาล เพื่อลดความแออัด ลดระยะเวลาการอยู่ในโรงพยาบาลให้สั้นที่สุด ทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาและรับยาอย่างต่อเนื่องหมดกังวลเรื่องการเดินทางที่จะต้องมาโรงพยาบาล และลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ covid -19

6. **กิจกรรมการพัฒนา :**

➤ ปรับปรุงด้าน โครงสร้าง (Structure) สถานที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

- การจัด Zoning ให้มี Social Distancing
- เน้นทำความสะอาดสถานที่ให้บริการ ฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ นำโต๊ะเก้าอี้ออกไปล้างทำความสะอาด
- 5. ส. ในจุดบริการ ก่อนและหลังการปฏิบัติงาน
- กั้นฉากกั้นคัดกรอง/จุดซักประวัติ /ห้องตรวจทุกจุดบริการ
- จัดที่นั่งสำหรับญาติ/ผู้ป่วย ที่มีระยะเวลารอซักประวัติตั้งแต่ 40 นาทีขึ้นไป
- เปิดบริการห้อง ARI clinic

➤ ปรับปรุงระบบบริการ (Service) ระบบการทำงาน

- Assign หน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละจุดบริการที่ชัดเจนตาม SOP
- จัดให้มีพยาบาลรับผิดชอบจุดคัดกรองเพื่อประเมินอาการเบื้องต้นส่งไปยังจุดบริการต่างๆและประชาสัมพันธ์ ระบบบริการ เป็นระยะ โดยขึ้นปฏิบัติงานเวลา 07.00-15.00น.
- จัดเจ้าหน้าที่ประจำจุด Thermo scan . ให้บริการตรวจวัดไข้และให้ผู้รับบริการล้างมือและสวมใส่หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยก่อนเข้ารับบริการในโรงพยาบาล
- ใช้ระบบคิวอัตโนมัติ (Q-Keoss) โดยมีเจ้าหน้าที่ห้องบัตรประจำตู้คิว ผู้รับบริการทราบสามารถระยะเวลาในการรอซักประวัติโดยไม่ต้องนั่งรอที่ แผนกผู้ป่วยนอกโดยไปรอตามจุดที่นั่งพักญาติ
- จัดจอทีวี หน้าจุดซักประวัติเพื่อแสดงลำดับการมารับบริการ, แสดงระยะเวลาที่คาดว่าจะได้รับการซักประวัติ และจอทีวีบริเวณหน้าห้องตรวจตามลำดับคิวเข้าตรวจ
- ประสานแพทย์อย่างน้อย 1 ท่านออกตรวจให้บริการอย่างช้าเวลา 09.00 น
- จัดให้พยาบาลเวชปฏิบัติช่วยตรวจรักษา ผู้รับบริการกลุ่มอาการไม่ซับซ้อน ปรึกษาต่อเนื่อง และกรณีขอใบส่งตัวต่อเนื่อง หรือกรณีมาขอเวชภัณฑ์ไม่ช้ำยา ภายใต้”รับคำสั่งจากแพทย์เวรประจำวัน”
- ให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการเลือกวันนัดที่เอื้อต่อการเดินทางมาตรวจ ของผู้รับบริการ ณ.จุดนัดหมายโดยคำนึงถึงแผนการรักษาของแพทย์ เช่น แพทย์สั่งเจาะตรวจ Lipid profile, FBS งดน้ำและอาหารหลัง 20.00น. จะนัดมาช่วงเช้า และแนะนำผู้รับบริการไปปรับประทานอาหารหลังเจาะเลือดและรอพบแพทย์หลังได้รับผลการตรวจแล้ว หากไม่มีการตรวจพิเศษที่ต้องงดน้ำและอาหารก็จะนัดมาช่วงบ่าย
- จัดบริการเครื่องวัดความดันโลหิตอัตโนมัติ โดยผู้รับบริการสามารถวัดได้ด้วยตนเอง
- การจัด Zooning ผู้ป่วย โดยจัดพื้นที่ในการรอซักประวัติ, รอพบแพทย์ และจุดบริการหลังพบแพทย์
- กรณี case refer ต่อ รพ เชียงรายประชาชนุเคราะห์ จัดเตรียมเอกสาร refer ผ่านระบบ Thai refer ทำการนัดในระบบการนัด Online
- งดการขึ้นทะเบียน/ตรวจสุขภาพแรงงานข้ามชาติ

- จัด Manager OPD ตามกลุ่มโรคสำคัญ และจัด Refill ยาในกลุ่มโรคเรื้อรังของ OPD เช่น stroke, BPH, Epilepsy, Heart , Dyslipid, Thyroid
- ผู้ป่วยที่ขอไปรับรองแพทย์ที่ต้องตรวจ LAB และเอกซเรย์ร่วมด้วยพยาบาลจุดคัดกรองจะดำเนินการส่งตรวจการรักษาให้แล้วเสร็จแล้วจึงส่งพบแพทย์
- ผู้ป่วยที่มาตรวจ lab / X-ray เพื่อนำผลไป รพศ พยาบาลจุดคัดกรอง ส่งตรวจ lab แล้วให้ พยาบาลหลังพบแพทย์ print ผล ให้โดยไม่ต้องพบแพทย์

➤ ปรับปรุงเรื่องระบบความปลอดภัย (safety)

- ปฏิบัติตามแนวทาง 2 P safety
- บุคลากรสวมใส่ surgical mask / N95 สวมเสื้อคลุม / หมวก ขณะปฏิบัติงาน
- Physical Distancing
- ปฏิบัติตามแนวทางการดูแลผู้ป่วย โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา และ update อย่างสม่ำเสมอ

➤ ปรับปรุงด้านระบบการคัดกรอง

- จัดให้มีพยาบาลประจำจุดคัดกรอง หน้าห้องบัตร เพื่อคัดกรองคนไข้ส่งไปยังแผนกต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม
- คัดกรองประเภทผู้ป่วยเป็น 5 ระดับตามคู่มือการคัดกรอง Moph. ED triage
- มีการติดป้ายเฝ้าระวังภาวะฉุกเฉินขณะอยู่ในพื้นที่ ระหว่างรอตรวจ

➤ ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในช่วงสถานการณ์ covid

7. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง :

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี60	ปี61	ปี62	ปี63 (ต.ค 62- ก.ค.63)
1.จำนวนผู้รับบริการจุดคัดกรอง		42968	23751	52456	39034
2.จำนวนผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก		21,501	17,270	20895	14373
2.ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยต่อราย <120 นาที	>70%	72.73	68.08	58.46	70
3.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	>80%	87.96	84.69	83	85.7

การเปลี่ยนแปลงอื่น

- ด้านโครงสร้าง มีการปรับเปลี่ยนพื้นที่จุดบริการหลายครั้งตามปัญหาที่พบ หมุนไปมา เพื่อให้เกิดผลดีที่สุดต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
  - มีจัด Zoning ให้มี Social Distancing โดยกำหนดที่นั่งของผู้รับบริการ โดยกำหนดจุดบริการคัดกรอง รอ ทำบัตร จุดรอซัก จุดที่นั่งรอพบแพทย์ จุดบริการหลังพบแพทย์โดยมีการเว้นระยะห่าง
  - จัดที่นั่งสำหรับญาติ/ผู้ป่วย ที่มีระยะเวลารอซักประวัติตั้งแต่ 40 นาทีขึ้นไปบริเวณโรงจอดรถ
  - เปิดบริการห้อง ARI clinic ในช่วง Covid -19 เดือน ก.พ- มี.ย 63
  - ปรับสิ่งแวดล้อม เครื่องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ พัดลม ลำโพง ไมโครโฟน น้ำดื่ม แก้ว
- จัด Manager OPD ตามกลุ่มโรคสำคัญ และจัด Refill ยาในกลุ่มโรคเรื้อรังของ OPD คือ Stroke, BPH, Epilepsy, AF, Heart, Dyslipid, Thyroid และ Gout

#### 8. บทเรียนที่ได้รับ :

- การระบาดของไวรัสโคโรนา Covid-19 ทำให้เราเห็นถึงศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงาน ความช่วยเหลือในการที่ขับเคลื่อนให้หน่วยงานก้าวข้ามวิกฤตินี้ไปด้วยกัน
- ในภาวะวิกฤติทำให้เรามองเห็นโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนา ออกแบบระบบบริการให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ โดยที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีความปลอดภัย
- การพัฒนาระบบบริการงานผู้ป่วยนอก OPD New normal มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ จุดเปลี่ยนสุขภาพ หลังวิกฤติโควิด ประชาชนเห็นความสำคัญในการดูแลตนเอง ใส่ใจในเรื่องสุขภาพของตัวเองมากขึ้น เน้นการรักษาระยะห่างทางสังคมและป้องกันตนเองโดยการใส่หน้ากากผ้า หรือหน้ากากอนามัยและการดำเนินงาน ไม่พบผู้ป่วยหรือเจ้าหน้าที่ติดเชื้อ โควิดไวรัส (COVID-19)
- นโยบายที่ชัดเจนเป็นเรื่องสำคัญเพื่อให้เกิดระบบที่ชัดเจนขึ้น บุคลากรปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

9. การติดต่อกับทีมงาน : นางสาวสมร ภัทรจิตรานนท์ และเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย Tel 053-603162, E-mail saisamorny@hotmail.com

หมายเหตุ การเขียนฟอร์มให้ลบบคำอธิบายตัวสีแดงออก และเนื้อหาความยาวไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A4 ขนาดตัวหนังสือ 16