



การจัดการความรู้
(knowledge management)

การจัดการสถานการณ์การระบาด
ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
(COVID 2019)

OPD&ER
งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน



เรื่อง การจัดการสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 2019)

งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

หัวข้อ	คุณกิจ	ตำแหน่ง	หน้า
การนำนโยบายและกำหนดแผนของฝ่ายการพยาบาลสู่การปฏิบัติ	คุณกมลวรรณ หงส์ดารมภ์	หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน	2
การจัดการดูแลด้านความปลอดภัย การป้องกันการติดเชื้อ และการจัดตั้ง Ped URI clinic ร่วมกับงานกุมารฯ	คุณพรสวรรค์ ชูศักดิ์สกุลวิบูล	ผู้ตรวจการพยาบาล	4
การจัดการดูแล URI clinic และการเตรียมความพร้อมอุปกรณ์ของใช้/อัตรากำลัง	คุณวรรณลักษณ์ ศรีวรรณตัน	ผู้ตรวจการพยาบาล	6
การจัดระบบคัดกรองเพื่อแยกกลุ่มเสี่ยง และการประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ	คุณพรชวรรณ สาหร่าย	ผู้ตรวจการพยาบาล	8
การดูแลรับผิดชอบหน่วยงานในสถานการณ์การระบาด COVID 2019	คุณศุภมาส สุภารัตน์	หัวหน้าหน่วยตรวจ	10
การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร และการจัดสรรอัตรากำลัง	คุณภัทรภร ญาณะเหล็ก คุณทิพารัตน์ สูงปานเขา	หัวหน้าหอผู้ป่วย	12
การเตรียมความพร้อมของทีมปฏิบัติงานใน URI clinic	คุณเฉลิมศรี ปันตา คุณพิชชาวรรณ เหล่าชัยเจริญผล คุณสายฝน เมฆอากาศ	พยาบาลหัวหน้าทีม	14
การจัดการสถานการณ์การระบาดของ COVID 19 ของหน่วยตรวจฉุกเฉิน	คุณวันวิสาห์ โยธिया	พยาบาลวิชาชีพ	26

การนำนโยบายและกำหนดแผนของฝ่ายการพยาบาลสู่การปฏิบัติ

โดย คุณกมลวรรณ หงส์ตารมภ์ หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน



1. สิ่งที่ท่านได้เรียนรู้กับสถานการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของการระบาด COVID 2019

1.1 การนำนโยบายและกำหนดแผนของ NSO สู่การปฏิบัติ

นโยบายและแผนของ NSO ต่อการปฏิบัติเป็นไปอย่างรวดเร็ว ตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างทันต่อเหตุการณ์การระบาด มีการวางแผนที่เป็นระบบ มีการทบทวนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทำให้การบริหารจัดการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทันเวลา

1.2 การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและการจัดสรรอัตรากำลัง

ทีมบริหารมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการด้านบุคลากรและจัดสรรอัตรากำลังได้อย่างเหมาะสม ด้วยความเป็นมืออาชีพ (Professional) ในวิชาชีพพยาบาล มีการฝึกเพิ่มสมรรถนะด้านต่าง ๆ ของบุคลากรในการดูแลผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ

1.3 การประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

ด้วยความร่วมแรงร่วมใจของทุกภาคส่วนในการพร้อมใจในการร่วมมือแก้ไขปัญหาในสถานการณ์โรคระบาด COVID 19 ตั้งแต่ผู้บริหารระดับชาติจนถึงระดับล่าง ทำให้การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกเป็นไปอย่างราบรื่น ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

2. ปัญหา อุปสรรค และวิธีจัดการ

อุปสรรคของการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาการสื่อสาร ทำให้เกิดการเข้าใจที่ผิดพลาดไปบ้าง ซึ่งบางครั้งอาจเกิดจากข้อมูลไม่ครบถ้วน การสื่อสารไม่ทั่วถึง แต่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องด้วยการพูดคุยสอบถาม

การทบทวนปัญหาอุปสรรคร่วมกัน นำไปสู่ทสรุปีที่ชัดเจน รวมถึงทุกฝ่ายรับรู้บทบาทของตนเองทำให้ผ่านพ้นไปได้

3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ได้แก่

- 3.1 ทุกคนต้องรู้บทบาท หน้าที่ของตนเอง ทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด
- 3.2 ผู้บริหารเข้าใจและสนับสนุนทุกรื่องราวไม่ว่าจะเป็นคน-เงิน-ของที่จำเป็นต่อการสถานการณ์นี้
- 3.3 ทีมงานมีเป้าหมายเดียวกัน ร่วมมือร่วมใจกันการปฏิบัติและแก้ไขปัญหา

4. สิ่งที่ภาคภูมิใจ/ประทับใจในการมีส่วนร่วมจัดการเมื่องานสำเร็จ

ทุกความสำเร็จที่เกิดจากการทำงานสำเร็จ คือความภาคภูมิใจที่มีต่อตัวเอง ต่อองค์กร ได้ความรัก ความสามัคคีจากทีมงานที่ทุ่มเท เสียสละ จนถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ทีมที่ยิ่งใหญ่ทำอะไรก็สำเร็จ

5. นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน/new normalหลังเหตุการณ์ระบาดCOVID 2019

- นับแต่นี้ต่อไป ใส่ mask – ล้างมือ คือ new normal
- หน่วยงานมีความตระหนักในการเฝ้าระวังการติดเชื้อมากขึ้นอย่างมาก
- การบริหารบนความเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน/ทบทวนปัญหาทุกวัน

การจัดการดูแลด้านความปลอดภัย การป้องกันการติดเชื้อ และการจัดตั้ง Ped URI clinic ร่วมกับงานกุมารฯ

โดย คุณพรสวรรค์ ชูศักดิ์สกุลวิบูล ผู้ตรวจการพยาบาล



1. สิ่งที่ท่านได้เรียนรู้กับสถานการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของการระบาด COVID 2019

1.1 จัดการดูแลด้านความปลอดภัย IC

การดูแลให้เหนือมาตรฐาน เพื่อ 2P safety ในสถานการณ์ที่บุคลากรมีจำกัด และออกแบบกระบวนการที่ปลอดภัยสำหรับหน้างานกับโรคอุบัติใหม่ที่ยังไม่มีข้อมูลของการแพร่กระจายเชื้อในช่วงแรก ๆ ของการระบาด

1.2 การเตรียมจัดตั้ง Ped URI clinic ร่วมกับงานกุมารฯ

การจัดการระบบ flow ในบริบทของสถานที่ บุคลากร ทีม IC ผู้รับบริการ ให้คุ้มค่า คุ่มทุน

2. ปัญหา อุปสรรค และวิธีการจัดการ

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น คือ การจัดการด้านบุคลากร เครื่องมือ/อุปกรณ์ สถานที่ แนวทางการปฏิบัติ ระบบการสื่อสาร ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในภาวะโรคอุบัติใหม่ ซึ่งการจัดการให้เกิดความปลอดภัยทั้งผู้ป่วยและบุคลากร ต้องนำหลักการนิเทศมาใช้ทั้งครอบคลุมทุกด้าน ได้แก่

ด้านการบริหาร (Management): การจัดการระบบการดูแลผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสนับสนุนให้การช่วยเหลือบุคลากรด้านอัตรากำลัง การกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

ด้านการให้ความรู้ (Education) : การพัฒนาหรืออํารงรักษาความรู้และทักษะต่าง ๆ ของบุคลากร

การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

ด้านการสนับสนุน (Supportive) : การจัดการหรือบรรเทาความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งต้อง Apply จาก Gap หรือปัญหาหน้างาน และคาดการณ์อย่างมี Evidence ซึ่งต้องค้นคว้าอย่างต่อเนื่องใน สภาพการณ์โลก/ประเทศ

3.ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ได้แก่

- Teamwork
- Professional competency ของบุคลากรด้าน IC
- การสื่อสาร/การปรับตัว การแก้ไขปัญหาหน้างาน

4.สิ่งที่ภาคภูมิใจ/ประทับใจในการมีส่วนร่วมจัดการเมื่องานสำเร็จ

- การ set ระบบ IC ระบบบริการที่ปลอดภัย (2P safety)
- การร่วมนิเทศหน้างาน และ outcome ของ 2P safety
- การนำมาตรฐานด้าน IC ลงสู่การปฏิบัติหน้างานอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี

5.นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน / new normal หลังเหตุการณ์การระบาด COVID 2019

- ระบบการดูแลผู้ป่วย URI ผู้ใหญ่ และเด็ก (ตั้งแต่กระบวนการคัดกรองจนถึงจำหน่าย)
- ระบบการคัดกรองผู้ป่วยที่มีภาวะเสี่ยง COVID 2019

การจัดการดูแล URI clinic และการเตรียมความพร้อมอุปกรณ์ ของใช้อัตรากำลัง/

โดย คุณวรรณลักษณ์ ศรีวรรณตัน ผู้ตรวจการพยาบาล



1. สิ่งที่ท่านได้เรียนรู้กับสถานการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของการระบาด COVID 2019

1.1 จัดตั้งดูแล URI clinic เพื่อรองรับกลุ่มเสี่ยง

- ดูแลทั้งระบบการทำงาน ระบบ IC ดูแลสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน เช่น ระบบระบายอากาศ อุปกรณ์ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ สนับสนุนเครื่องมือ/อุปกรณ์ เครื่องป้องกันต่าง ๆ ให้เพียงพอและพร้อมใช้
- มีการนิเทศ สื่อสาร แนวทาง และมาตรการการป้องกันสู่หน้างานอย่าง Real time
- มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และทบทวนข้อผิดพลาดเพื่อนำมาแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ

1.2 การเตรียม ความพร้อมอุปกรณ์ ของใช้ อัตรากำลัง

- มีการวางแผน ประชุมร่วมกันเพื่อจัดสรรอัตรากำลัง รวมถึงทรัพยากรที่เหมาะสม
- รับผิดชอบจัดอัตรากำลังหมุนเวียนจากหน่วยงานต่าง ๆ มาปฏิบัติงาน
- มีการมอบหมายให้มีแม่บ้านประจำ URI Clinic เพื่อรับผิดชอบเรื่องการเบิกจ่ายของภายในและประสานงานกับส่วนกลาง

2. ปัญหา อุปสรรค และวิธีการจัดการ

URI clinic เป็นห้องตรวจที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำเนื่องจากเป็นห้องตรวจที่ตั้งเฉพาะกิจเพื่อรองรับผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID 19 ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำ ในระยะแรกจึงต้องจัดสรรบุคลากรจากหน่วยต่าง ๆ หมุนเวียนมาปฏิบัติงาน ซึ่งขาดความคล่องตัว ความรับผิดชอบ ทำให้การปฏิบัติงานในการดูแลผู้ป่วยมีปัญหา เกิด

การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

ข้อผิดพลาดได้บ่อย แต่ได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ตลอดและได้มีการทบทวนกับทีมแล้วเห็นควรให้จัดพยาบาลหัวหน้าทีม)Incharge(เข้าไปประจำดูแลระบบการทำงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

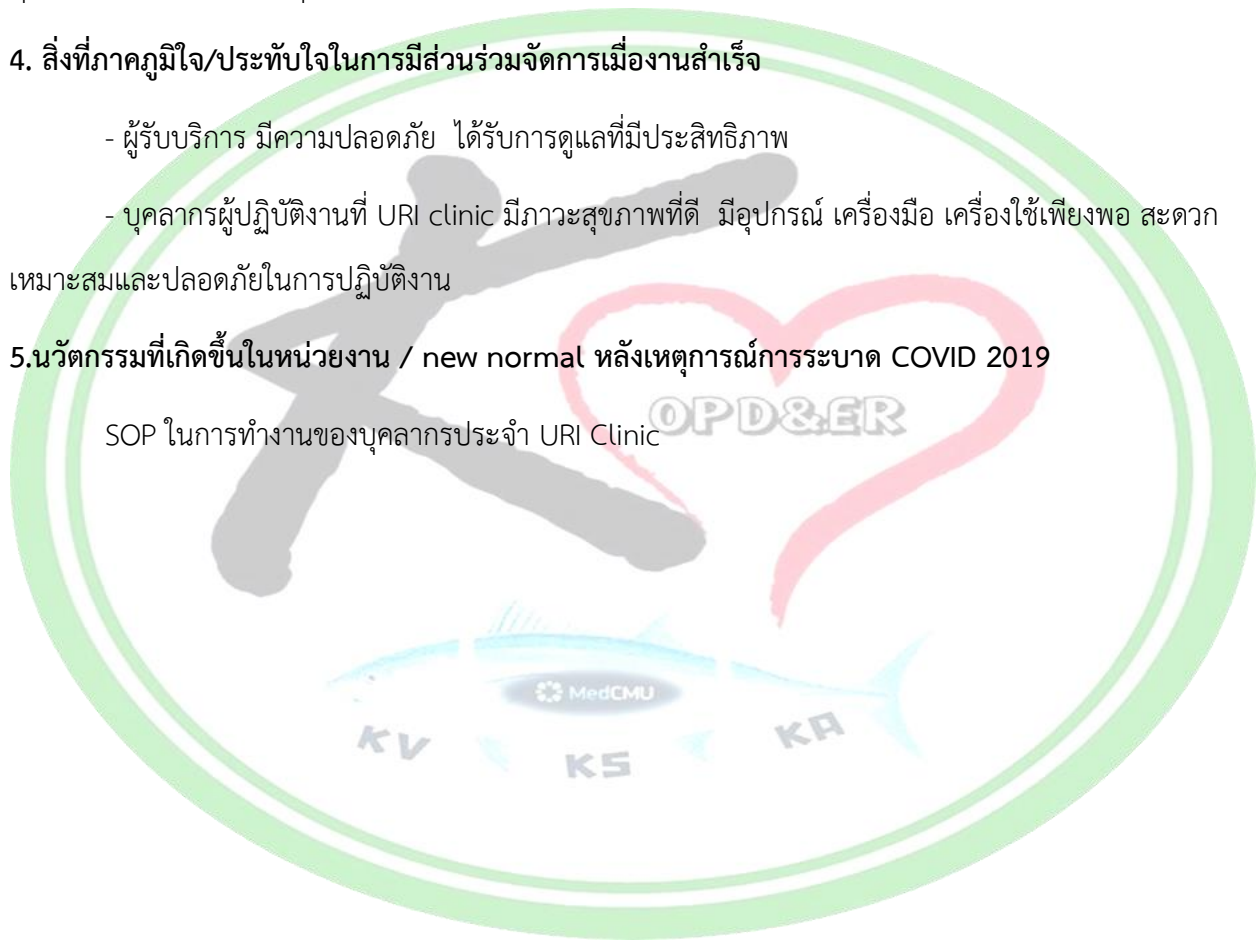
ความร่วมมือ ร่วมใจกันของบุคลากรทุกฝ่าย ความเกื้อหนุนของผู้บริหาร รวมถึงความเสียสละของบุคลากรทางการพยาบาลทุกคน

4. สิ่งที่ภาคภูมิใจ/ประทับใจในการมีส่วนร่วมจัดการเมื่องานสำเร็จ

- ผู้รับบริการ มีความปลอดภัย ได้รับการดูแลที่มีประสิทธิภาพ
- บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ URI clinic มีภาวะสุขภาพที่ดี มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เพียงพอ สะดวกเหมาะสมและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

5.นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน / new normal หลังเหตุการณ์การระบาด COVID 2019

SOP ในการทำงานของบุคลากรประจำ URI Clinic



การจัดระบบคัดกรองเพื่อแยกกลุ่มเสี่ยง และการประสานกับหน่วยงานต่างๆ

โดย คุณพรชวรพรรณ สาทรัมย์ ผู้ตรวจการพยาบาล



1. สิ่งที่ท่านได้เรียนรู้กับสถานการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ของการระบาด COVID 2019

1.1 การคัดกรองเพื่อแยกกลุ่มเสี่ยง

ได้รับผิดชอบในการดูแลจัดเวรผู้เฝ้าประตูแต่ละประตูทางเข้าออกของโรงพยาบาล ได้จัดทำแนวทางการทำงานโดยอ้างอิงข้อมูลที่ UPDATE ตามสถานการณ์ สื่อสารในทีม เพื่อให้ทันเวลา และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน มีเครื่องมือเป็นเอกสารในการปฏิบัติงาน เน้นเรื่อง คน ของ ระบบ ซึ่งได้แก่ อัตรากำลัง อุปกรณ์วัดไข้ น้ำยาแอลกอฮอล์ และ FLOW การทำงาน

1.2 การเตรียมความพร้อม จัดพื้นที่ และพัฒนานวัตกรรมเพื่อรองรับ

นโยบาย 1 ของการบริหาร 3 ใน คือ คน ของ ระบบ ทำอย่างไรเพื่อให้พื้นที่ปลอดภัย และ คนในองค์กรปลอดภัยจากภาวะวิกฤตนี้ โดยการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น แอลกอฮอล์ hand rub เทอร์โมมิเตอร์ อุปกรณ์ PPE จักรวมถึงจัดพื้นที่ในการให้บริการ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน และระบบการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นใจ และสื่อสารสร้างความตระหนักให้ผู้รับบริการในการให้ความร่วมมือ

1.3 การประสานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและนอกหน่วยงาน

การสื่อสารมีความสำคัญ และมีการประสานงานหลายรูปแบบ ทั้งหน่วยงานภายใน (ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ) หน่วยงานภายนอกในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งต้องอาศัยเครือข่ายและ connection ต่าง ๆ รวมถึงต้อง update สถานการณ์ต่าง ๆ ให้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ โดยใช้เทคโนโลยี IT มาเป็นตัวช่วย

2. ปัญหา อุปสรรค และวิธีการจัดการ

- อัตรากำลัง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ใช้วิธีกระจายจัดสรรอัตรากำลังภายในหน่วยงาน และร้องขออัตรากำลังจากทีมบริหารที่สูงกว่า

- วัสดุอุปกรณ์ไม่พอใช้ ร้องขอไปทางผู้บังคับบัญชา และมีการ FEEDBACK การทำงานและข้อมูลอยู่เสมอสม่ำเสมอเป็นประจำ

- สถานที่มีการปรับเปลี่ยนนโยบายเปิดปิดการใช้ประตู ระยะแรกมีปัญหาหลายอย่าง เช่น การสื่อสารไม่ทั่วถึง จึงจัดทำ CLIP การปฏิบัติเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์เพื่อสร้างความเข้าใจ และให้ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ได้มีการสื่อสารให้ผู้ร่วมทีมรับทราบข้อมูลปัญหาเป็น real time ทำให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ

3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ทีมมีความมุ่งมั่นร่วมกันและบุคลากรพร้อมปรับเปลี่ยนเพื่อให้ผ่านพ้นวิกฤตไปด้วยกัน รวมถึงการตอบสนองของทีมบริหารที่คอยสนับสนุนให้ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

4. สิ่งที่ภาคภูมิใจ/ประทับใจในการมีส่วนร่วมจัดการเมื่องานสำเร็จ

ความร่วมมือของบุคลากรในสังกัด ภายใต้ข้อจำกัดและความเสี่ยงที่มีอยู่ โดยที่ทุกคนมีมุมมองในเชิงบวก ไม่มองเป็นอุปสรรคขัดขวางการทำงาน ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและตระหนักว่า เราเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความสำเร็จ และสามารถร่วมมือร่วมใจเอาชนะสถานการณ์วิกฤตไว้ภายใต้ข้อจำกัดที่มี

5. นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน / new normal หลังเหตุการณ์การระบาด COVID 2019

- มีการเฝ้าระวัง โดยสร้างจิตสำนึกในการ สวม MASK ล้างมือ รักษาระยะห่าง(เป็นเกราะป้องกัน)
- การนัดเป็นช่วงเวลาที่มึประสิทธิภาพ (ลดการคับคั่งในโรงพยาบาล)
- การส่งยาทางไปรษณีย์ ,การใช้ Telemedicine ในการมาตรวจตามนัด
- clip 3 ภาษาในการประชาสัมพันธ์สื่อสารกับผู้รับบริการ
- QR code ในการทำแบบประเมินความเสี่ยง covid -19
- ใบคัดกรองเพื่อเป็น checklist ในการประเมิน
- Capsule ในการ Transportation

การดูแลรับมือขอหน่วยงาน ในสถานการณ์การระบาด COVID 2019

โดย คุณศุภมาส สุภรัตน์ หัวหน้าหน่วยตรวจที่ 7



1. สิ่งที่ท่านได้เรียนรู้กับสถานการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของการระบาด COVID 2019

การมีโอกาสได้เห็นมุมมองของการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ เป็นทีมใหญ่ ลงหน้างานอย่างจริงจัง ร่วมมือกันทุกทีม เพื่อก้าวผ่านสถานการณ์ที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด เรียกว่าตลอดเวลาที่ว่าได้ จึงต้องพร้อมอยู่เสมอที่จะรับการเปลี่ยนแปลงรายวัน การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

2. ปัญหา อุปสรรค และวิธีการจัดการ

ปัญหาที่พบแยกเป็นสองรูปแบบ สิ่งที่เกิดขึ้นและส่วนที่ยังไม่เกิดแต่มองและคาดเดาว่าถ้าไม่เข้ามาจัดการแก้ไขต้องเกิดปัญหาขึ้นแน่นอน เช่น เมื่อเกิดเหตุการณ์ระบาดขึ้นในช่วงแรก ประชาชนตื่นตระหนกต้องการทราบข้อมูลมากมายจากหน่วยงานเรา ทำให้ไม่สามารถให้บริการผู้ป่วยที่มาใช้บริการได้ เมื่อมีการทบทวนโดยรับฟังจากหน้างานแล้ว ทีมผู้บริหารจึงจัดให้มีหน่วยงาน call center สำหรับให้ข้อมูลเกี่ยวกับ covid-19 โดยตรง ลดความคับคั่งจากภาระหน้างานได้อย่างมาก

ในส่วนปัญหาที่ยังไม่เกิด เช่น การจัดสรรอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน (PPE) เป็นส่วนที่สำคัญมาก ในระยะแรกต้องถูกจำกัดการใช้ให้มีเพียงพอ จึงต้องมีการเข้มงวดของ stock และการเบิกจ่ายของ mask n-95 ทีมบริหารเข้ามาบริหารจัดการ เรียงลำดับหน่วยงานกลุ่มเสี่ยง ทำให้เรามีวัสดุอุปกรณ์ใช้อย่างเพียงพอ และบุคลากรปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนมีระบบการ reuse mask ของส่วนกลาง

3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ทั้งเจ้าหน้าที่และภาคประชาชน เราจะสู้และผ่านเหตุการณ์นี้ไปได้

4. สิ่งที่ภาคภูมิใจ/ประทับใจในการมีส่วนร่วมจัดการเมื่องานสำเร็จ

สามารถมีทีมงานและทำงานร่วมกันอย่างแข็งขัน ทำให้อุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นโอกาสพัฒนาทำให้เราแกร่ง และใช้ความรู้ความสามารถหลากหลายขึ้น

5. วัฒนธรรมที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน / new normal หลังเหตุการณ์การระบาด COVID 2019

มีการคัดกรองแยกกลุ่มเสี่ยงทุก ๆ ห้องตรวจ / ตระหนักเรื่อง hand hygiene และ social distancing เป็นนิสัย สม่่าเสมอ



การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและการจัดสรรอัตรากำลัง

โดยคุณภัทรกร ญาณะเหล็ก และคุณทิพารัตน์ สูงปานเขา หัวหน้าหอผู้ป่วย



1. สิ่งที่ท่านได้เรียนรู้กับสถานการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของการระบาด COVID 19

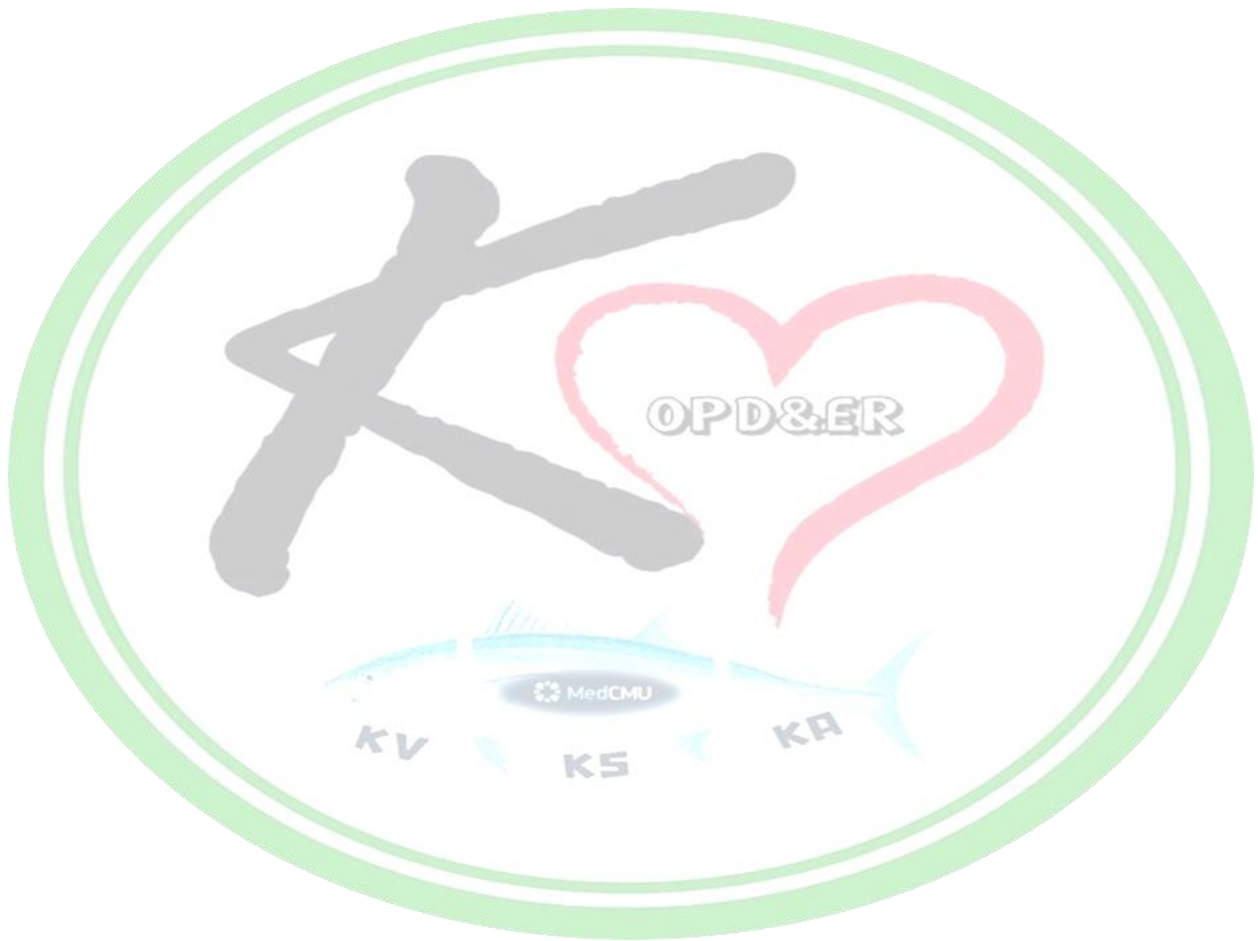
- จัดดูแลด้านความปลอดภัย IC : การปฏิบัติตามนโยบาย/แนวทาง ข้อกำหนดต่าง ๆ ของโรงพยาบาล / หน่วยป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล ตลอดจนตามนโยบายของงานผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน ที่เกี่ยวกับการป้องกันการระบาด COVID-ได้เรียนรู้ทั้งด้านการจัดการและการปฏิบัติการเมื่อเกิดการระบาดของโรค 19 สามารถนำมาเป็นแนวทางในการจัดการและการปฏิบัติการเมื่อเกิดโรคอุบัติใหม่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายกันได้
- การเตรียมทีมปฏิบัติงาน URI Clinic
- จัดให้มีผู้รับผิดชอบในแต่ละ Setting
- การจัดให้ทีมการทำงานเฉพาะ
- การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม
- การสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม จิตอาสา ให้ทั่วทั้งองค์กร/

2. ปัญหา อุปสรรค และวิธีการจัดการ

- ข้อจำกัดของนโยบายแผนการดำเนินงาน/ ที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งบุคลากรทุกคนต้องมีความตื่นตัว ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ทันทเหตุการณ์และพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
- ความไม่เข้าใจความกลัวและตื่นตระหนก เนื่องจากเป็นโรคอุบัติใหม่/ไม่รู้/ แก้ไขโดยการสื่อสารให้/ ข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับโรคและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อย่างชัดเจน ครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน
- การสร้างความตระหนัก มากกว่า ตระหนก

3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- ความชัดเจนของนโยบายแผนการดำเนินงาน/ การนำนโยบายสู่การปฏิบัติ
- การสื่อสารการประสานงาน ที่มีประสิทธิภาพ/
- การกำกับ ติดตามการปฏิบัติตามนโยบาย แผนการดำเนินงาน /
- ความสามัคคี การเสียสละ จิตอาสา การมีส่วนร่วม ของทีมบุคลากร/



การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

การเตรียมความพร้อมของทีมปฏิบัติงานใน URI clinic

นางเฉลิมศรี ปินตา : นางพิชชาวรรณ เหล่าชัยเจริญผล: นางสาวฝน เมฆอากาศ

พยาบาลหัวหน้าทีมปฏิบัติงาน URI clinic



1. สิ่งที่ท่านได้เรียนรู้กับสถานการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของการระบาด COVID 2019

1.1 จัดดูแลด้านความปลอดภัย IC

ในภาพรวมมีการดูแลด้านความปลอดภัยทางด้านการควบคุมการติดเชื้อของบุคคลากรได้ดีพอสมควร มีการจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อได้เหมาะสมกับคลินิกที่มีความจำเป็นต้องใช้ ในด้านผู้ปฏิบัติงาน ได้มีการเน้นย้ำให้ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่กระจายเชื้อของโรงพยาบาลเช่น การสวมอุปกรณ์ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ/การล้างมือแบบ 5 Moment/การคัดกรองผู้ป่วยอย่างเข้มงวด และได้มีการจัดดูแลด้านความปลอดภัย IC สำหรับผู้รับบริการ ดังนี้

1.แจ้งผู้รับบริการให้ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่กระจายเชื้อของโรงพยาบาล

2.ให้ความร่วมมือกับองค์กรในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อในโรงพยาบาลเช่นการจัดสถานที่ในห้องตรวจเช่น การจัดทำ Social distancing ช่วงรอพบแพทย์/การจัดส่งยาทางไปรษณีย์/ใบนัดออนไลน์

สำหรับการจัดการด้านโครงสร้างและสถานที่ที่ไม่มีสถานที่สำหรับเตรียมความพร้อมในการรองรับผู้ป่วยกรณีที่มีการระบาดหนักอย่างเพียงพอ และสถานที่ที่ใช้ในการตั้งคลินิกโรคไข้หวัด (URI Clinic)

1.2 การเตรียมจัดตั้ง URI clinic ผู้ใหญ่ร่วมกับ URI clinic เด็ก

การเตรียมจัดตั้งของ URI ped ในระยะแรก ขาดความพร้อม คือยังต้องใช้อุปกรณ์และสถานที่ร่วมกันกับ URI adultทำให้เกิดความล่าช้าในบางกิจกรรม แต่หลังจากนั้นได้มีการบริหารจัดการที่ดี และมีการจัดหาอุปกรณ์มาเพิ่มเติมได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ถือได้ว่ามีการบริหารจัดการร่วมกันได้ดี ดังนี้

การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

- จัดการด้านการแยกโซนตรวจสำหรับผู้ใหญ่และเด็ก/การคัดกรองและการให้การพยาบาลในแบบผู้ป่วยผู้ใหญ่และผู้ป่วยเด็กในบริบทที่แตกต่างกัน
- การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและการจัดสรรอัตรากำลัง
- การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ
- การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน

2. ปัญหา อุปสรรค และวิธีการจัดการ

ด้านสถานที่ สถานที่บางส่วนไม่เหมาะสมในการดูแลผู้ป่วย URI ต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมตามสถานการณ์ รวมถึงการระบายอากาศ และโครงสร้างผนัง โดยในช่วงแรก ยังมีการไหลเวียนของอากาศที่ไม่ได้มาตรฐาน ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในคลินิกรู้สึกไม่ปลอดภัย ต่อมาทีมบริหารได้นำเครื่องฟอกอากาศและเครื่องอบไอโซนมาติดตั้งเพิ่มเติมให้ ทำให้ลดความรู้สึกไม่ปลอดภัยลง

ด้านบุคลากร ในช่วงแรกแพทย์มีจำนวนน้อยทำให้ตรวจผู้ป่วยล่าช้าและแพทย์เกิดความเหนื่อยล้าในการตรวจ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแต่ละเวรมาจากหน่วยงานหลายที่ทำให้การสื่อสารผิดพลาดหรือบกพร่องนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันและเกิดความล่าช้าประกอบกับ Competency ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันทำให้การตัดสินใจในการทำงานล่าช้ามากขึ้น

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ของห้องตรวจในช่วงแรกไม่พร้อมทำให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจล่าช้า

การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารและประสานงานไม่ชัดเจนและมีแนวปฏิบัติหลายฉบับทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสนทั้งเจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการ จึงมีแนวทางการจัดการปัญหา คือ มีการอัปเดตแนวทางให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการคัดกรองผู้ป่วย และมีการเน้นย้ำในเนื้อหาของแนวทางการคัดกรองที่มีการปรับเปลี่ยน ส่วนปัญหาของการสื่อสาร และการทำความเข้าใจของแนวทางการคัดกรองผู้ป่วยในช่วงของการระบาดของโรค ให้กับผู้ป่วยบางรายที่ต้องการมาตรวจโรคเฉพาะทางแต่มีอาการทางระบบหายใจ ซึ่งแนวทางคือไม่อนุญาตให้ผู้ป่วยรายดังกล่าวขึ้นไปตรวจบนตึกได้ จะต้องมาตรวจคัดกรองที่ห้องตรวจโรคใช้หวัด (กรณีที่มีความเสี่ยงต่ำต้องมาตรวจที่ URI Clinic) ทำให้ผู้ป่วยบางรายรู้สึกที่ไม่ได้รับการรักษาตามที่ตนต้องการ แนวทางการจัดการปัญหาคือ บริเวณจุดคัดกรองทุกจุด จะต้องอธิบายให้ผู้ป่วยทราบถึงขั้นตอนนี้และสอบถามถึงความต้องการว่า ต้องการมาตรวจเพื่อคัดกรองหรือไม่ ถ้าผู้ป่วยรับทราบและต้องการมาตรวจคัดกรอง จึงส่งมาตรวจต่อ

3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- การนำของผู้บริหาร ทั้งด้านนโยบายของโรงพยาบาล ต้องมีความชัดเจน และเอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการ มีการกำหนดคณะกรรมการที่เฉพาะเจาะจงในการจัดการเกี่ยวกับสถานการณ์การระบาด (ICC) และกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในแต่ละจุดบริการอย่างชัดเจน มีการกำหนดแนวทางในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อที่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน และคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคลากรเป็นหลัก

- การประสานงาน ความร่วมมือของผู้ร่วมงานทุกภาคส่วน
- ความสนใจในองค์กร ความรู้ ทักษะการทำงานของเจ้าหน้าที่
- ความอดทนและความเสียสละของเจ้าหน้าที่ บุคลากรต้องมีความเสียสละ และมีความเข้าใจถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบาย และแนวทางการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อของโรงพยาบาล
- การสำนึกถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการ/การลดและป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ/การลดภาระงานของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์

4. สิ่งที่ภาคภูมิใจ/ประทับใจในการมีส่วนร่วมจัดการเมืองงานสำเร็จ

รู้สึกถึงความร่วมแรงร่วมใจของเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานเพื่อให้งานทุกส่วนสำเร็จไปได้ด้วยความราบรื่น แม้ว่าการทำงานจะมีความเสี่ยงและมีความเหน็ดเหนื่อยมาก

ภาคภูมิใจที่คลินิกไข้หวัด URI clinic จัดตั้งได้สำเร็จ และดำเนินการได้สำเร็จลุล่วง จากการสามารถให้บริการผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อการแพร่กระจายเชื้อ แบบ One Stop Service

5. วัฒนธรรมที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน / new normal หลังเหตุการณ์การระบาด COVID 2019

เหตุการณ์การระบาดของ COVID 2019 ทำให้หลายท่านมีความตระหนักมากขึ้นในเรื่องการป้องกันตนเองไม่ให้ติดเชื้อ เช่น การสวมหน้ากากอนามัย การสวม Face shield การล้างมือบ่อย ๆ และ Social distancing

การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

URI clinic



การจัดเตรียมสถานที่ สิ่งแวดล้อมภายในหน่วยงาน



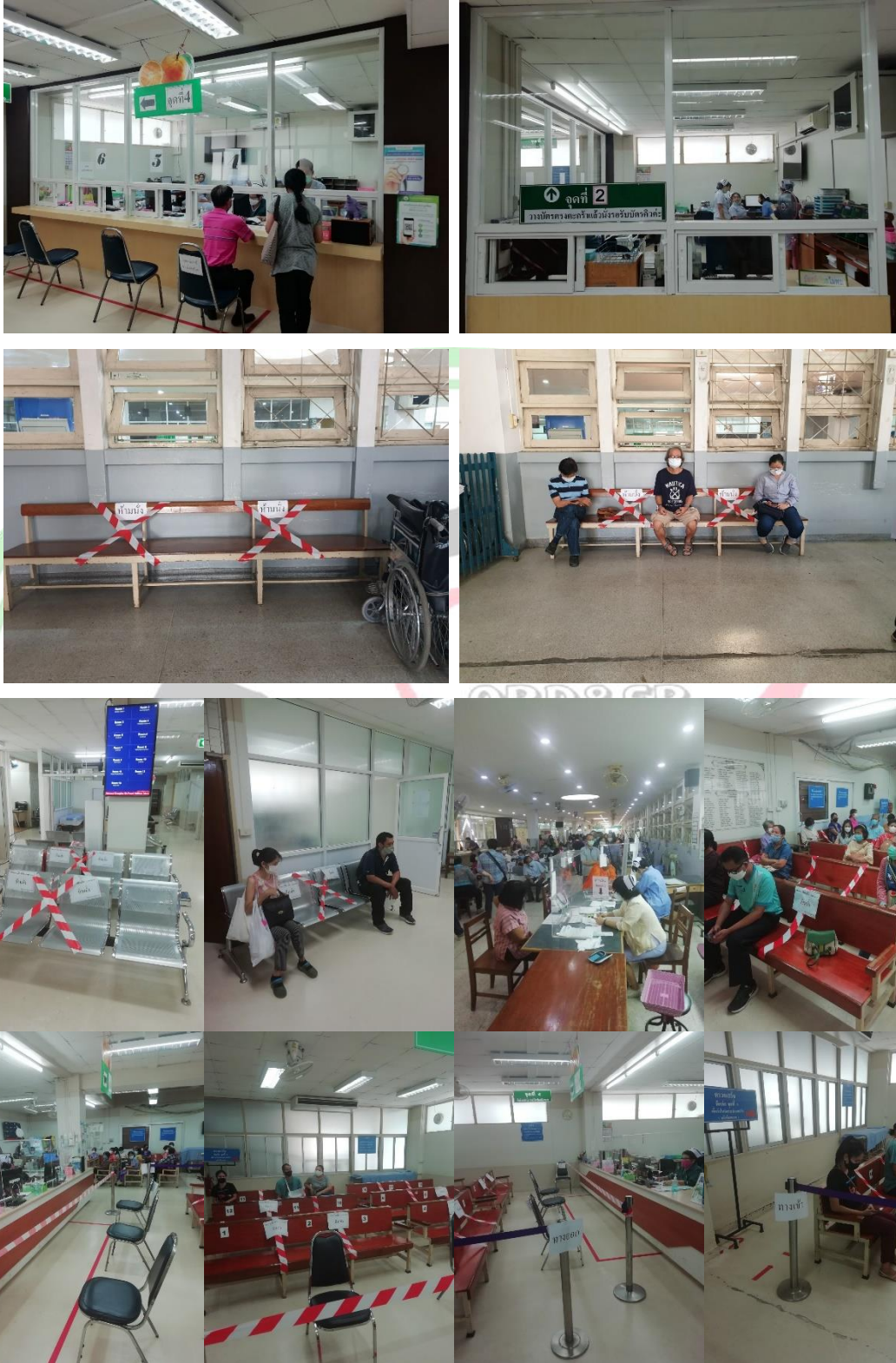
การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน



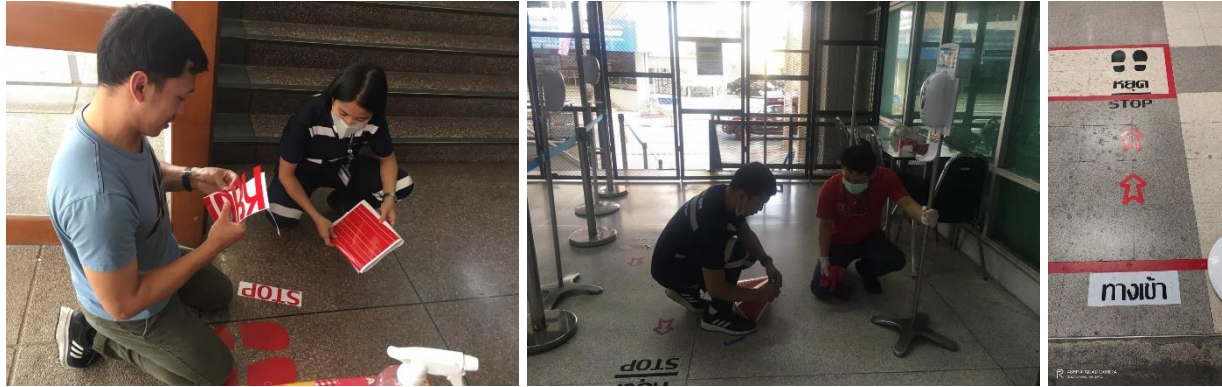
การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน



การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน



การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน



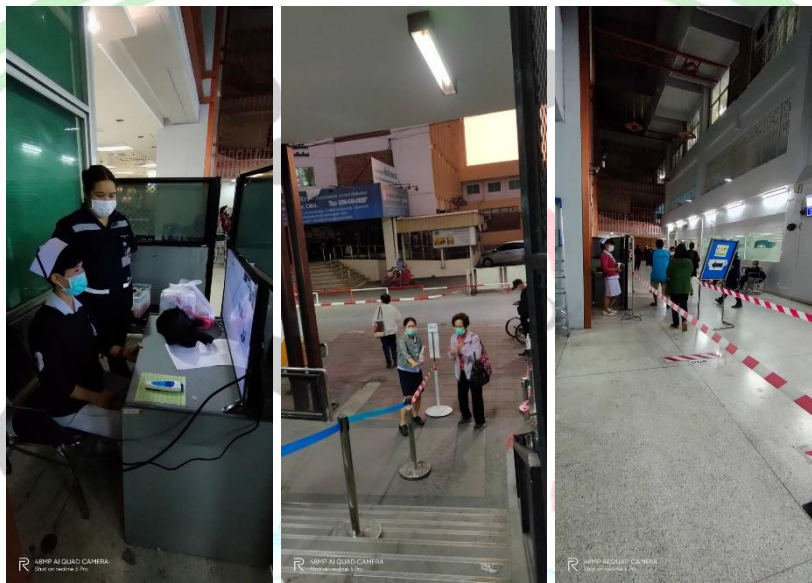
เพิ่มจุดคัดกรองผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงบริเวณประตูทางเข้า-ออกโรงพยาบาล



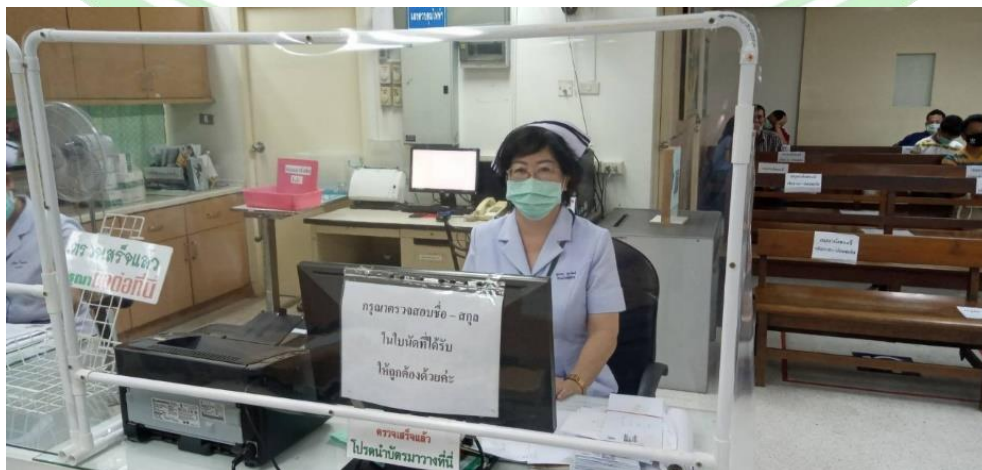
การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน



การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน



การคัดกรองผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงในแต่ละห้องตรวจ



การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน



การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องใช้



การจัดการสถานการณ์การระบาด COVID 19 ของหน่วยตรวจฉุกเฉิน

โดย คุณวันวิสาห์ โยธिया พยาบาลวิชาชีพ



1. การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและการจัดสรรอัตรากำลัง

เนื่องจากสถานการณ์การระบาด COVID 2019 มีผลกระทบโดยตรงต่อหน่วยตรวจฉุกเฉินซึ่งมีภาระหน้าที่ในการดูแลผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤติฉุกเฉินคุกคามอันตรายต่อชีวิตซึ่งทุกคนควรได้รับการดูแลรักษาตามมาตรฐานและเท่าเทียมกัน แต่ด้วยอัตรากำลังเท่าเดิม และภาระงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้บุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน ต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านร่างกาย ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อดูแลผู้ป่วยได้สถานการณ์วิกฤตินี้ ได้แก่

1.1 การจัด morning conference ร่วมกับแพทย์เวชศาสตร์ฉุกเฉิน บุคลากรหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินและบริการส่งต่อ ทุกเวรเช้า เพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์ร่วมกัน การแนะนำการใช้แนวปฏิบัติและนำเสนอนวัตกรรมต่าง ๆ ในการดูแลผู้ป่วยที่สงสัยว่ามีการติดเชื้อหรือเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID 19



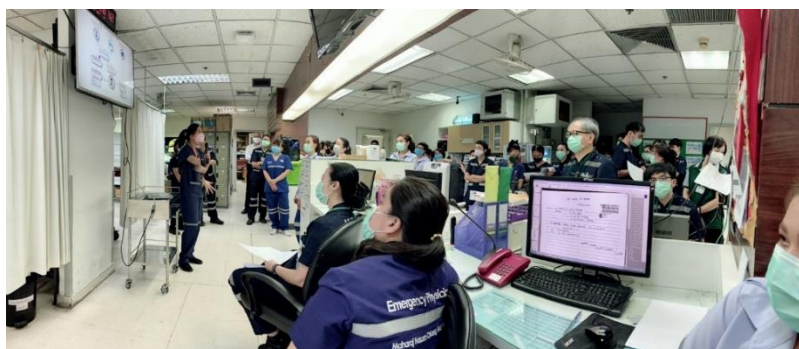
การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน



1.2 การฝึกสวมชุด full PPE โดยเฉพาะในสถานการณ์ฉุกเฉิน แรงดัน ซึ่งต้องสามารถสวมชุดPPE ให้แล้วเสร็จภายใน 4 นาทีและสามารถปฏิบัติงานได้ทันที รวมถึงการถอดชุด PPE ที่ต้องระวังการปนเปื้อนเป็นอย่างมาก



1.3 การประชุมหารือและวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างแพทย์และบุคลากรพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยที่สงสัยว่ามีการติดเชื้อหรือเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID 19 มีการจัดทำแนวทางการดูแลผู้ป่วยกลุ่มต่าง ๆ โดยใช้กระบวนการ KM เช่น แนวทางการคัดแยกผู้ป่วย ,แนวทางการใส่ท่อช่วยหายใจในหน่วยตรวจฉุกเฉิน ,แนวทางการช่วยฟื้นคืนชีพ ,แนวทางการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไปยังห้องผู้ป่วย ,แนวทางการสวมชุด PPE ,แนวทางการดูแลศพผู้เสียชีวิตในห้องฉุกเฉิน เป็นต้น



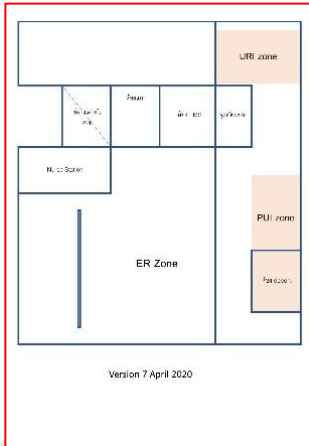
การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

1.4 การซ้อมแผนการปฏิบัติงานการดูแลผู้ป่วยที่สงสัยว่ามีการติดเชื้อหรือเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID 19 ในห้องฉุกเฉิน จนกระทั่งเคลื่อนย้ายไปยังหอผู้ป่วย ทั้งผู้ป่วยฉุกเฉินทั่วไป รวมไปถึงผู้ป่วยหนักที่มีปัญหาซับซ้อน เช่น ผู้ป่วยเด็ก ผู้ป่วยโรคหัวใจ ผู้ป่วยอุบัติเหตุ เป็นต้น



2. การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ

2.1 การจัดพื้นที่การรักษา (zoning) เพื่อรองรับผู้ป่วยที่สงสัยว่ามีการติดเชื้อหรือเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID 19 ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อไปยังผู้ป่วยรายอื่น



การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

2.3 การเตรียมความพร้อมห้อง Negative pressure ซึ่งได้รับสนับสนุนจากคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลมหาสารคามเชียงใหม่และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งบุคลากรในหน่วยฉุกเฉินมีหน้าดูแลรับผิดชอบทั้งหมด



2.4 เตรียมชุด PPE พร้อมใช้สำหรับบุคลากร ซึ่งอุปกรณ์ส่วนใหญ่ได้มาจากงานพัสดุ และฝ่ายการพยาบาล แต่ไม่ได้มีการจัดเตรียมให้เหมาะสมต่อการนำมาใช้ ซึ่งการปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉินจำเป็นต้องคำนึงถึงความสะดวก และรวดเร็วต่อการนำมาใช้งาน นอกจากนี้แม้ว่าจะมีอุปกรณ์ PPE บางอย่างที่ได้รับสนับสนุนจากประชาชน เช่น หน้ากากอนามัย face shield จำเป็นต้องมีการตรวจสอบคุณภาพก่อนนำมาใช้งานด้วยเช่นกัน

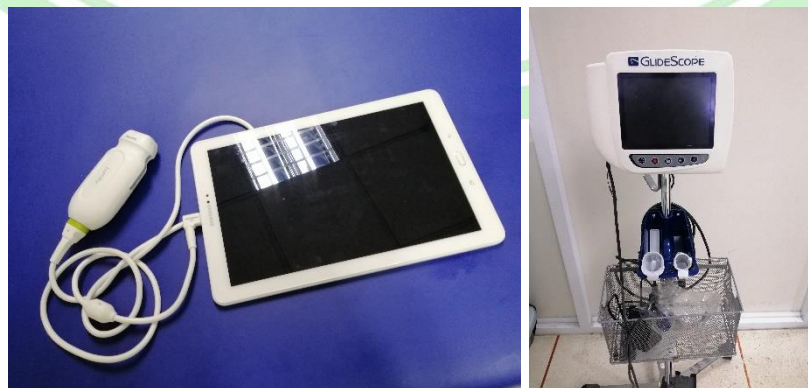
การจัดการความรู้ (knowledge management) : งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน



2.5 การทำความสะอาดพื้นที่การรักษาเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อและกลับมาใช้งานพื้นที่รักษาได้ทันที ซึ่งต้องมีการจัดเตรียมคนงาน และอุปกรณ์ทำความสะอาดพร้อมตลอดเวลา รวมถึงคำนึงถึงความปลอดภัยของคนงานทำความสะอาดด้วย



2.6 การใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ใหม่ๆ มาใช้ในการดูแลผู้ป่วยที่สงสัยว่ามีการติดเชื้อหรือเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID 19 ซึ่งบุคลากรต้องศึกษาวิธีการใช้ และฝึกปฏิบัติก่อนนำมาใช้จริง



3. นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน/ new normals หลังเกิดเหตุการณ์ COVID 19

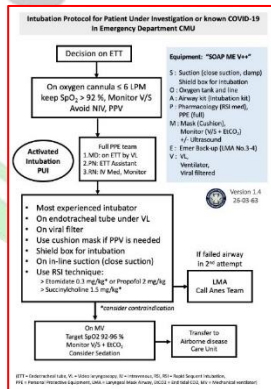
3.1 การใส่ท่อช่วยหายใจในห้องฉุกเฉิน : มีการวางแผนและจัดทำแนวทางการใส่ท่อช่วยหายใจสำหรับผู้ป่วยที่สงสัยว่ามีการติดเชื้อหรือเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID 19 เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อระหว่างการใส่ท่อช่วยหายใจ โดยมีการนำเทคโนโลยีทางการแพทย์และนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ เช่น การใช้ video guide scope , การ sedation ,โดยใช้ยาและเทคนิค RSI , การใช้ cushion mask แทน ambu mask, การใช้กล่องอะคลิติกครอบบริเวณส่วนศีรษะผู้ป่วยขณะใส่ท่อช่วยหายใจ,การใช้ bite box เพื่อป้องกันท่อช่วยหายใจเลื่อนหลุด, การใช้ Heppa filter แทน bacteria filter, การใช้ closed suction tube แทน suction tube ทั่วไป เป็นต้น



3.2 การพ่นยา : มีการวางแผนและจัดทำแนวทางการพ่นยาสำหรับผู้ป่วยที่สงสัยว่ามีการติดเชื้อหรือเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID 19 เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อระหว่างการพ่นยา ร่วมกับการนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ เช่น นวัตกรรมเต็นท์พ่นยาที่สร้างโดยหัวหน้าหน่วยตรวจฉุกเฉิน, การใช้ set พ่นยาแบบ MDI แทนการพ่นยาแบบ nebulizer



3.3 การช่วยฟื้นคืนชีพผู้ป่วยตาม ACLS algorithm : การช่วยฟื้นคืนชีพผู้ป่วยสำหรับผู้ป่วยที่สงสัยว่ามีการติดเชื้อหรือเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID 19 เป็นความท้าทายอย่างมากของหน่วยตรวจ เนื่องจากมีความยุ่งยากต้องใช้บุคลากรและทรัพยากรเป็นอย่างมาก จึงได้มีการวางแผนและจัดทำแนวทางการช่วยฟื้นคืนชีพผู้ป่วยสำหรับผู้ป่วยที่สงสัย COVID 19 เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อระหว่างการ CPR



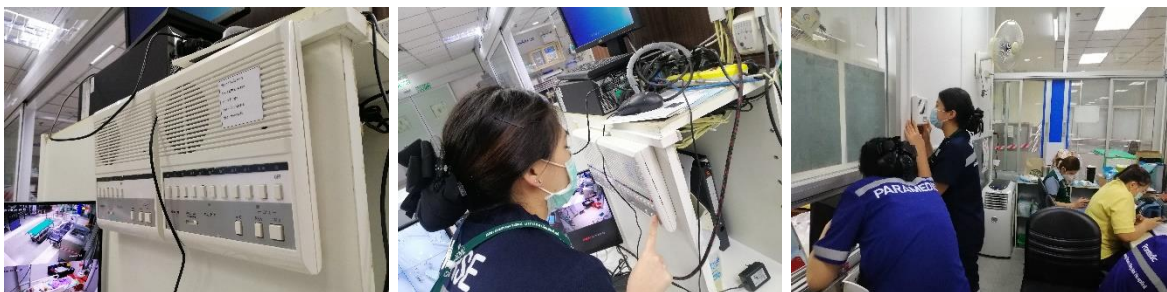
3.4 การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไปยังหอผู้ป่วย : มีการวางแผนและจัดทำแนวทางการการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไปยังหอผู้ป่วย โดยนำนวัตกรรมที่สร้างโดยบุคลากรหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินและประสานงานส่งต่อ ซึ่งได้รับการรับรองจากหน่วยงานวิศวกรรมและฝ่ายนวัตกรรมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนมีประสิทธิภาพในการช่วยป้องกันการแพร่กระจายเชื้อระหว่างการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย



3.5 การดูแลศพผู้เสียชีวิตในห้องฉุกเฉิน : มีการประสานงานกับหน่วยรักษาศพ และเรียนรู้การห่อศพอย่างถูกวิธีเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ



3.6 การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน : เนื่องจากการจัดพื้นที่การรักษาขยายกว้างขึ้น ทำให้การติดต่อสื่อสารภายในทีมการรักษาไม่ทั่วถึง จึงมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้สะดวกต่อการปฏิบัติงาน เช่น การนำวิทยุสื่อสารมาใช้ การใช้ inter com และกล้องวิดีโอวงจรปิด ซึ่งทำให้แพทย์และหัวหน้าทีมสามารถติดตามสถานการณ์ได้และสั่งการรักษาได้ทันที



4. ปัญหาและอุปสรรค วิธีการจัดการ

4.1 ข้อมูลผู้ป่วยไม่ชัดเจน เช่น บางครั้งผู้ป่วยไม่รู้สีกตัว หรือไม่มีญาติจึงไม่สามารถซักประวัติเสี่ยงใด ๆ ได้ ทำให้ทีมผู้รักษาเกิดความไม่แน่ใจในการใช้แนวปฏิบัติ และบางครั้งผู้ป่วยที่มาใช้บริการห้องฉุกเฉินปิดบังข้อมูลและไม่ให้ความร่วมมือในการซักประวัติซึ่งทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วยรายอื่นและทีมผู้รักษา ต้องถูก self Quarantine ทำให้ขาดอัตรากำลังในการดูแลผู้ป่วย

4.2 อุปกรณ์ป้องกัน เช่น ชุด PPE หน้ากาก,N95 มีจำกัด จึงได้มีการจัดทำแนวทางการสวมชุด PPE สำหรับบุคลากรที่จะเข้าดูแลผู้ป่วย

4.3ปฏิบัติของ ICN มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสถานการณ์ของการระบาด ซึ่งบุคลากรต้องมีความตื่นตัวและติดตามสถานการณ์อยู่เสมอ

5. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

5.1 วิสัยทัศน์ของผู้บริหารและนโยบายขององค์กร ตระหนักถึงปัญหาและเห็นความสำคัญต่อการจัดการสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัส มีการตอบสนองและวางแผนรับมือ แล้วเผยแพร่สู่ระดับปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

5.2 ความสามัคคีร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในหน่วยงาน รวมถึงการทำงานร่วมกันของสหวิชาชีพ มีความเข้าอก เข้าใจและแสดงน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน

5.3 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของบุคลากรในหน่วยงานทุกระดับ ในการคิดค้นและสร้างนวัตกรรมใหม่มาใช้ในการดูแลผู้ป่วย

6. สิ่งทีภาคภูมิใจ ประทับใจในการมีส่วนร่วมจัดการเมื่องานสำเร็จ

แม้ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรค COVID 19 มีความเสี่ยงและอันตราย ซึ่งหน่วยตรวจฉุกเฉินเป็นด่านหน้าที่ต้องเผชิญกับปัญหานี้และได้รับผลกระทบโดยตรงกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากมีโอกาสสัมผัสผู้ป่วยที่สงสัยว่ามีการติดเชื้อหรือเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID 19 อยู่ตลอดเวลา หลายครั้งมักเกิดความกลัว และความไม่แน่นอนในการปฏิบัติงาน แต่บุคลากรหน่วยตรวจฉุกเฉินตระหนักถึงความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร และความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ จึงรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานเพื่อดูแลผู้ป่วยให้ปลอดภัย พ้นระยะวิกฤต และได้รับการดูแลตามมาตรฐานตามนโยบายขององค์กร

คณะทำงาน : กรรมการการจัดการความรู้และนวัตกรรมทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

นางศุภมาส สุภรัตน์	นางทิพารัตน์ สูงปานเขา
นางกัลยา สีโรรส	นางจิรนนท์ ทองยศ
นางสาววาสนา วงษ์สุขชัย	นาง มณธิรา บุญภักดี
นางปริญญา พู่ประเสริฐศักดิ์	นางพัชรมัย ปัญญาฟู
นางเยาวลักษณ์ อนุตระกูลชัย	นางสิรินทร ชัยบุญศรี
นางวิไลลักษณ์ วงศ์เจริญ	นางสาววันวิสาห์ โยธिया
นางสาวชนันท์ธิดา อติชาติ	นางสาววรางคณา ไชยวรรณ

ที่ปรึกษา นางพรสวรรค์ ชูศักดิ์สกุลวิบูล