

การบริหารจัดการผู้ป่วยโควิด-19 แบบ Mutual support group ที่แผนกผู้ป่วยนอก

นางสาวบุญยืน ไชยเชตุ

โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

บทนำ : ตั้งแต่ปลายปี 2562 มีการค้นพบโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ต่อมาเกิดการแพร่ระบาดไปในหลายพื้นที่ทั่วโลก ทุกภาคส่วนตื่นตัวในเรื่องการป้องกันและควบคุมโรคเมื่อมีผู้ป่วยติดเชื้อเข้ารับบริการในสถานบริการ แต่ละที่จะมีการบริหารจัดการแตกต่างกันออกไป แต่ทั้งหมดก็เพื่อความปลอดภัยทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อนเป็นโรงพยาบาลชายแดน มีผู้ป่วยมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก เริ่มตั้งแต่ปี 2564 จนถึง 30 ก.ย. 2565 รวมทั้งสิ้น 10,424 ราย มีทั้งวัยแรงงานและวัยพึ่งพิง

วัตถุประสงค์ : เพื่อการบริหารจัดการผู้ป่วยโควิด-19 แบบ Mutual support group ที่แผนกผู้ป่วยนอก

วิธีดำเนิน : 1) Plan วิเคราะห์สถานการณ์ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ให้บริการโดยวิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน จัดบริการแบบวิถีใหม่ โดยใช้ Mutual support group เข้ามาช่วย กำหนดบริการที่สามารถใช้ได้ ผู้ป่วยปลอดภัยเมื่อรับบริการ และไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องบริการ 2) DO ซึ่งแจ้งทำความเข้าใจ ให้ข้อมูล คัดเลือกผู้นำในแต่ละช่วงเวลา สอบถามความสมัครใจ สาธิตการใช้เครื่องมือ ให้ช่วย วัด V/S วัด O₂ Sat แจกอาหารและช่วยเข็นรถ เมื่อเสร็จจะกล่าวชื่นชม ขอขอบคุณ จัดทำ QR Code สำหรับ ทำบัตร ขอ Authen ไลน์กลุ่มที่ดูแล 3) Check ผู้ป่วยต้องได้รับบริการ ครบ จบด้วยพึงพอใจ ไม่มีข้อร้องเรียน 4) Act วิเคราะห์บริการที่ให้และนำมาปรับปรุง

ผลการดำเนินงาน : พบว่าการจัดการแบบ Mutual support group ที่แผนกผู้ป่วยนอก ตั้งแต่ปี ม.ค. 2564-ก.ย. 2565 จำนวน 10,424 คน มี 2 คน ที่เข้าใจว่าตนเองมีโรคหลายโรคถึงจะแข็งแรงดี แต่ไม่พร้อมช่วยเหลือเพื่อน เนื่องจาก เข้าใจว่าจะทำให้ตนเองมีอาการเจ็บป่วยที่รุนแรงมากขึ้น หลังอธิบายผู้ป่วยเข้าใจดีขึ้น และผู้ที่ทำหน้าที่ Mutual support group เต็มใจภูมิใจช่วยเหลือเพื่อน ไม่พบข้อร้องเรียน

สรุป : การให้บริการ แบบ Mutual support group ทำได้และใช้ได้ สถานการณ์โควิด-19

บทเรียนที่ได้รับ : การมีส่วนร่วมของกลุ่มทำให้ผู้ป่วยเข้าใจในบริการและ ภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือกัน