แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม /ซักฟอก/ เวชภัณฑ์กลาง

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง การจัดบริการศูนย์บริการฉีดวัคซีนโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯอย่างมีประสิทธิภาพ

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ 7 มิถุนายน 2564

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	นฤมล	กะการดี	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2.	ศศิธร	บุญจันทร์	คุณอำนวย (Facilitator)
3.	ฉัตรลดา	ง่วนใจรัก	คุณลิขิต (Note Taker)
4.	ไชยนันท์	คุ้มเพื่อน	คุณกิจ
5.	รัตนา	เฉิดฉาย	คุณกิจ
6.	สุทธากร	แจ่มศรี	คุณกิจ
7.	สุวรรณา	สินสวาท	คุณกิจ
8.	วีรนุช	เรืองบุญ	คุณกิจ
9.	สมชาย	อินสุวรรณ	คุณกิจ

1. หลักการและเหตุผล

เนื่องด้วยสถานการณ์ของโรคโควิด-19 มีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง โดยดูได้จากการรายงานสถิติพบผู้ป่วยติดเชื้อเพิ่มจำนวนสูงขึ้นทุกวัน โดยไม่มีทีท่าว่าสถานการณ์จะคลี่คลายลง ทำให้ประชาชนต่างสนใจที่จะฉีดวัคซีนโควิด เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้กับตนเอง ทั้งนี้ ความต้องการของประชาชนที่ได้ลงทะเบียนผ่านระบบหมอพร้อมหรือ คิวอาร์โค้ด SAVE NAKHON NAYOK เป็นที่ต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ทำให้การจัดบริการของศูนย์บริการฉีดวัคซีนของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ นั้นต้องปรับเปลี่ยน ปรับปรุงรูปแบบการบริการอยู่ตลอดเวลาเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความประทับใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งนโยบายของทางภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ส่งผลให้การบริการของศูนย์ฉีดวัคซีน จึงต้องปรับตัวให้ทันท่วงทีด้วย

ดังนั้นทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการฉีดวัคซีนภาคประชาชน จึงเล็งเห็นความสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับจากการทำ KM นี้ไปพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

- มีการปรับเปลี่ยนสถานีบริการฉีดวัคซีนในจุดบริการต่างๆให้สอดคล้อง พร้อมกับรองรับปัญหาการบริการในศูนย์ฉีดวัคซีนของศกพ. ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้

☐ Success Story Telling (SST) (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.1)

☑ The World Cafe (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.2)

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

5.2 The World Café

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
นฤมล กะการดี (งานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม)	สถานีที่ 1 จุดวัดความดันโลหิตพบปัญหา คือประชาชนผู้สูงอายุมักมีภาวะความดันโลหิตสูง จึงให้ผู้รับบริการนั่งประจำอยู่กับที่ แล้วเจ้าหน้าที่เดินไปวัดความดันให้ ในขณะนั้นยังไม่มีข้อตกลงในการจัดแยกโซนเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่นเมื่อวัดความดันเสร็จ ผ่านแล้วปล่อยออกไปสถานีที่ 2 พบว่าเกิดความแออัดในสถานีที่ 2 ด้วย ผู้ที่วัดความดันไม่ผ่านเกณฑ์ จะไปรวมที่จุดไหน เพื่อวัดความดันซ้ำ จึงมีการคุยกันในทีมเพื่อหาข้อตกลงและการแก้ไข	สถานีที่ 1 ผู้รับบริการที่ค่าความดันโลหิตผ่านเกณฑ์แล้วให้ย้ายไปนั่งโซน ความดันปกติ บริเวณทางออกด้านล่างของห้อง 102 ถัดแถวขึ้นไปเรื่อยๆ จนถึงเส้นแบ่งเขตสีแดง ผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ความดันโลหิตตามมาตรฐาน ให้นั่งบริเวณฝั่งตรงข้ามของโซนปกติ และจัดให้โซนนั้นมีพยาบาลประจำเพื่อติดตามค่าความดันโลหิต หรือรายงานแพทย์เมื่อวัดซ้ำแล้วความดันโลหิตไม่ลดลง (พิจารณาให้ผู้รับบริการที่มีความดันสูงตั้งแต่ 180/100 mmHg ขึ้นไปนอนพักที่ห้องปฐมพยาบาล กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่นำทางในแต่ละจุด ของสถานีที่ 1 เพื่อจัดระเบียบและความเรียบร้อย หลังจากการกำหนดโซนแล้ว สามารถลดความแออัดลงได้ในสถานีที่ 2
สุวรรณา สินสวาท (งานซักฟอก)	สถานีที่ 8 จุดตรวจสอบและออกบัตรนัด พบว่า -ผู้รับบริการไม่เข้าแถว ไม่คำนึงถึง social distancing -การทำงานซ้ำซ้อน ต้องอธิบายอาการข้างเคียง อาการไม่พึงประสงค์จากการได้รับวัคซีนให้กับผู้รับบริการทุกคน -การแจกเอกสารอาการข้างเคียงจากการได้รับวัคซีน แก่ผู้	- ประสานให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแล จัดคิว และ เรื่องการรักษาระยะห่างทางสังคม -ประสานงานกับเภสัชกรADR ประกาศเสียงตามสายภายในห้องเรื่องอาการข้างเคียงของวัคซีนและจัดทำสื่อให้คำแนะนำ เปิดให้ผู้รับบริการชมระหว่างรอ และสำหรับกลุ่มเฝ้าระวังจะได้รับคำแนะนำจากเภสัชกรที่จุดคัดกรอง จัดเข้ากลุ่มไลน์ติดสัญลักษณ์ มีการประกาศทุกๆ10-20นาที - ปรึกษากับเภสัชกร ถ้าวันไหนมีวัคซีน2ชนิดขึ้นไป จะไม่

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
	นั่งรอสังเกตอาการเป็นประเด็นละเอียดอ่อน เพราะในแต่ละวันผู้มารับวัคซีนได้วัคซีนต่างชนิดกัน -รถเข็นไปเกี่ยวอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดอุปกรณ์มีปัญหา -มีการออกบัตรนัดผิดคน -ผู้รับบริการนำเอกสารยินยอมและใบนำทางกลับไปโดยไม่ผ่านจุดออกบัตรนัด -ผู้รับบริการไม่ผ่านจุดตรวจสอบสิทธิ์ ไม่สามารถส่งงานไปการเงินผู้ป่วยนอกได้ -เมื่อข้อมูลในใบรับรองผิด ผู้รับบริการต้องเดินไปเดินมาจากสถานีที่2 และกลับมาที่สถานีที่1อีกครั้ง	แจกเอกสารระหว่างรอสังเกตอาการจะให้รับที่จุดออกบัตรนัดแล้วกลับบ้าน - มีการประชาสัมพันธ์ให้ญาติมาติดต่อรับบัตรนัด/ใบรับรองแทนผู้รับบริการที่นั่งรถเข็น -ตรวจสอบชื่อ สกุล ก่อนให้บัตรนัด/ใบรับรอง และให้ผู้รับบริการตรวจสอบทุกครั้ง -มีการประชาสัมพันธ์ระหว่างรอสังเกตอาการ และเจ้าหน้าที่ช่วยกันตรวจสอบ -ประสานเจ้าหน้าที่ให้ช่วยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการรับวัคซีนแก่ผู้มารับบริการ -สถานีที่2 ควรให้ผู้รับบริการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนการบันทึก
ไชยนันท์ คุ้มเพื่อน (งานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม)	จากการทำหน้าที่เป็นผู้จัดคิวผู้รับบริการเข้าจุดฉีดวัคซีนในสถานีที่4 พบปัญหาคือ สถานที่แคบ ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ ทำให้เกิดความแออัด วุ่นวาย และเกิดการโวยวาย อันเนื่องมาจากการแซงคิวกัน	-ประสานทีมจัดคิวในจุดต่างๆ แต่ละสถานี ในการปล่อยคิวมาเพื่อไม่ให้เกิดความแออัด เนื่องจากพื้นที่แคบ ไม่เพียงพอ ทำให้ความวุ่นวายน้อยลงและไม่มีการแซงคิวกัน -ฝึกสอน เจ้าหน้าที่ท่านอื่น เพื่อให้สามารถแทนงานได้ หรือเพิ่มจำนวนผู้จัดระเบียบคิว
สุทธากร แจ่มศรี (งานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม)	สถานีที่ 1 จุดวัดความดันโลหิต พบปัญหาคือ ขาดแคลนอัตรากำลังคน และอุปกรณ์ในการวัดความดัน ได้แก่ เครื่องวัดความดัน ถ่าน	อัตรากำลังคน -จัดตารางเวร สำหรับผู้ที่มีจิตอาสาในการเข้ามาช่วยที่จุดบริการ ระบุจำนวนและหน้าที่ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ อุปกรณ์ -ขอยืมเครื่องวัดความดันจากคณะอื่นๆ เช่น คณะกายภาพบำบัด คณะพยาบาลศาสตร์ และหน่วยงาน OPD ที่ปิดให้บริการในช่วงโควิด
ศศิธร บุญจันทร์ (งานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม)	-จุดการตรวจสอบรายชื่อประชาชนที่ลงทะเบียนผ่านแอพปริเคชั่นหมอพร้อม , กลุ่มบุคลากรในความดูแลของกระทรวงอว.ที่ได้รับจัดสรรให้ได้รับวัคซีน,กลุ่มองค์กรที่เลือกวัคซีนทางเลือก พบว่าประชาชนที่มามีหลายกลุ่ม ทำให้เกิดความสับสนในการเข้ารับบริการ ซึ่งส่งผลต่อการตรวจสอบให้ตรงกับรายชื่อและวัคซีนของในแต่ละกลุ่ม	-ควรมีระบบการแจ้งหรือตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเองของกลุ่มบุคลากรสังกัดกระทรวงอว. ,กลุ่มองค์กรที่เลือกวัคซีนทางเลือก

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
	-จุดประสานงานกับสาธารณสุขจังหวัดนครนายกเพื่อการจัดสรรวัคซีน พบอุปสรรคเรื่องความชัดเจนในการจัดสรรวัคซีนตามวันเวลาและจำนวนการจองผ่านหมอพร้อม -จุดคีย์จองวัคซีนAstrazenecaสำหรับประชาชนที่ประสงค์รอฉีดผ่านระบบ HRH Book a Vaccine ของสาธารณสุขจังหวัด ภายหลังการปฏิเสธวัคซีนSinovac ของประชาชน หลังปิดบริการศูนย์วัคซีน ต้องคีย์จองสิทธิการรับAztrazeneca รายบุคคล -จุดประสานทีมงานในการดำเนินงานการจัดบริการศูนย์วัคซีนสำหรับประชาชน ทำให้การจัดบริการต้องอาศัยทีมสหสาขาและเครือข่ายความสนับสนุนช่วยเหลือทั้งจากองค์กรภายในและภายนอก ทำให้มีความขั้นตอนยุ่งยากในการประสานและจัดบริการ -จุดรับคำปรึกษาสายด่วนวัคซีนโควิดในเวลาราชการ เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบข้อสงสัยและแก้ไขปัญหาต่อผู้รับบริการมีน้อย ส่งผลให้เกิดความเครียดสะสมต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ -จุดรับลงทะเบียนสำหรับประชาชนกลุ่มเสี่ยงที่ยังไม่สามารถลงทะเบียนได้ผ่านระบบMOPH IC คิดว่าภาระงานในการคีย์จองให้นั้น สามารถให้เจ้าหน้าที่อื่น เช่น ธุรการ หรือหน่วยงานสนับสนุนช่วยทำได้	-ติดตามและประสานงานกับทีมเภสัชกรในเรื่องของการบริหารจัดการวัคซีนในแต่ละชนิด ทั้ง Astrazeneca และ Sinovac เพื่อความเพียงพอในการให้บริการ -ควรมีระบบกลางของกระทรวงหรือ MOPH IC ที่ภายหลังผู้รับบริการปฏิเสธการฉีด Sinovac ควรมีการจอง Aztrazeneca โดยอัตโนมัติ ลดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน -ทำความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบงานและจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการวัคซีน ประสานทีมงานเฉพาะทาง เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร IT งานสิทธิและเวชระเบียน รวมทั้งมหาวิทยาลัยเพื่อจัดบริการสำหรับประชาชน -ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการตอบปัญหาหรือกระจายงานให้เหมาะสม เนื่องจากเจ้าหน้าที่นั้นไม่ใช่แค่การรับสายด่วนเพียงอย่างเดียว -ควรมีการกระจายให้หน่วยงานอื่น หรือเทรนด์บุคลากรสำหรับรับคีย์จองสิทธิให้ผู้รับบริการ ไม่จำเป็นต้องเป็นหน้าที่พยาบาลเท่านั้น
รัตนา เฉิดฉาย (งานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม)	สถานีที่ 6 จุดบริการฉีดวัคซีน พบปัญหาว่า 1.มีความแออัดของผู้ให้/รับบริการ	สิ่งที่แก้ไขไปแล้ว คือ - กำหนดจุดรอและจัดลำดับการเข้าฉีด -จัดจุดบริการฉีดให้เพียงพอ/เตรียมความพร้อมก่อนการเริ่มปฏิบัติหน้าที่ -ประสานกับจุดบริการอื่นๆให้ชะลอการเข้าสู่สถานีฉีด เมื่อแถวยาวเกินไป -รีบส่งต่อไปจุดบริการสังเกตอาการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว -ให้ญาติ/เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในกรณีผู้รับบริการมีอุปสรรคการเคลื่อนไหว -จำกัดจำนวนญาติ/เจ้าหน้าที่เฉพาะผู้เกี่ยวข้องในสถานี -เจ้าหน้าที่ภายในสถานีฉีดควรเป็นแพทย์พยาบาลเพื่อให้ง่ายในการหมุนเวียนหน้าที่ฉีด/ให้คำแนะนำและดูแลผู้รับบริการ -เพิ่มระยะเวลาฉีดโดยไม่หยุดพักแต่สลับการพักของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีฉีด

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
		-จัดให้ผู้รับบริการ/ญาติสัญจรทางเดียวในช่วงที่มีความหนาแน่นของผู้รับบริการยกเว้นรถเข็น -มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการบอกจุด/ขั้นตอนบริการ แผนแก้ไขที่จะดำเนินการต่อ -จัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะช่วยเหลือเข็นรถเข็น/นำทาง/ถ่ายภาพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฉีดยาได้เร็วขึ้น -เพิ่มลดจุดฉีดตามปริมาณผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มระยะห่างและสะดวกในการเข้าออกสถานี -เพิ่มมาตรการในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อให้เข้มงวดขึ้น -จัดทีมฉีดล่วงหน้าให้เหมาะกับจำนวนผู้รับบริการ
	2.อุปกรณ์/เวชภัณฑ์ไม่สอดคล้องกับบริการเช่นเข็มฉีดยาเบอร์เล็กขาดตลาด	-ขาดแคลนเข็มฉีดยาเบอร์25,26,27แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ อาจประสานกับมหาวิทยาลัยจัดหาให้เพิ่มเติม วางแผนใช้เบอร์24 ขนาด1นิ้วแทน -คาดคะเนปริมาณการใช้และเบิกอุปกรณ์/เวชภัณฑ์ให้เพียงพอพร้อมใช้
	3.มีอุปสรรคการสื่อสารในสถานี	-ใช้ป้ายบอกตำแหน่งว่างชี้จุดฉีดยา -ให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดขานรับและเชิญผู้รับบริการ -บอกจุด/หมายเลขให้ชัดเจน -ให้นำญาติเข้าสู่จุดบริการด้วย -วางแผนจัดเจ้าหน้าที่รับ-นำส่งจุดฉีด
วีรนุช เรืองบุญ (งานเวชภัณฑ์กลาง)	ในฐานะผู้มารับบริการพบปัญหาศูนย์บริการฉีดวัคซีนไม่มีหมายเลขบอกจุด 1 คัดกรอง 2 ตรวจสอบรายชื่อ 3 เข้าฉีดวัคซีน 4 สังเกตอาการ 5 รับบัตรนัด แต่โดยรวมมีเจ้าหน้าที่คอยบอกทุกจุดทดแทน	-มีคู่มือฉบับประชาชนก่อนฉีดและหลังฉีดวัคซีน เป็นไฟล์หรือ Paper ให้อ่านก่อนและหลังรับวัคซีน ประโยชน์ของการรับวัคซีน -ศูนย์ฉีดวัคซีน ควรมีกิจกรรมผ่อนคลายขณะรอ ลดความกลัวก่อนฉีด มีคำบรรยายแบบนำเสนอวีดีทัศน์ที่น่าสนใจเพื่อคลายความกังวล
สมชาย อินสุวรรณ (งานเวชภัณฑ์กลาง)	ในฐานะผู้มารับบริการ โดยรวมเรื่องของระบบการบริหารจัดการคิดว่าดีอยู่แล้ว แต่อยากให้ปรับปรุงเรื่องช่องทางการติดตามการสังเกตอาการ และศูนย์ฉีดวัคซีนค่อนข้างแออัด	-ควรมีการเขียนโน้ตกลุ่มในกลุ่มไลน์เกี่ยวกับรายละเอียดหรือผลข้างเคียงเบื้องต้นหลังจากรับวัคซีนไปแล้ว ซึ่งมีผู้ถามคำถามซ้ำๆเดิมจำนวนมาก เพื่อลดภาระงานของผู้ให้ข้อมูล -ควรเพิ่มวีดีทัศน์ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับผลข้างเคียงหลังจากรับวัคซีน
ฉัตรดา ง่วนใจรัก (งานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม)	ในฐานะผู้มารับบริการ บริเวณจุดคัดกรอง พบว่ามีการถามคำถามเกี่ยวกับการแพ้ยาซ้ำซ้อน ควรระบุในใบซักประวัติ ว่าแพ้ยาอะไร อาการข้างเคียงที่พบ,มีภาวะเครียดก่อนเข้ารับการฉีดวัคซีนเนื่องจากเสพข้อมูลจากสื่อต่างๆ	-มีการระบุรายการยาที่คนไข้แพ้ ตั้งแต่การเริ่มซักประวัติ เพื่อลดการถามคำถามกับคนไข้ซ้ำซ้อน -การจัดกิจกรรมผ่อนคลายหรือมีการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับวัคซีนเพื่อลดความวิตกกังวลระหว่างรอฉีดวัคซีน

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
การจัดกิจกรรมผ่อนคลาย เพื่อลดความวิตกกังวล	2
การจัดทำวีดิทัศน์หรือสื่อต่างๆให้ความรู้	2
การจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอแต่ละสถานี	8
การลดความแออัดโดย ชะลอคนเข้ามาในอาคาร จัดคิวให้เหมาะสม	8
ใช้หลัก Social Distancing เว้นระยะห่าง	3
มีหมายเลขระบุ เช่นสถานีที่….. จุดฉีดยาที่….. เป็นต้น	3
การสื่อสารเรื่องอาการข้างเคียงหลังได้รับวัคซีน เช่น การประกาศเสียงตามสาย ใบปลิวคำแนะนำ	6
การจัดคนทำงานให้เหมาะสมกับหน้าที่	3
การจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการ เช่นเครื่องวัดความดัน เวชภัณฑ์ต่างๆ	2
มีระบบการจองวัคซีน ที่มีประสิทธิภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์และทันท่วงที	1
มีการเขียนโน้ตในกลุ่มไลน์ ในส่วนคำถามที่พบบ่อยๆ	1

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.6 (โดยเรียงจากความถี่ที่ได้จากข้อ 6 จากความถี่มากสุดไปหาน้อยสุด)

1. ประสบการณ์ของผู้เล่า เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หน้างานในแต่ละวัน
2. ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ความมีจิตสาธารณะ
3. นโยบายของโรงพยาบาล และรัฐบาล
4. ต้นแบบหรือตัวอย่าง จากศูนย์บริการฉีดที่อื่นๆที่ทำได้ดี
5. การยึดหลัก DMHTT เพื่อป้องกันโควิดในสถานการณ์การแพร่ระบาด

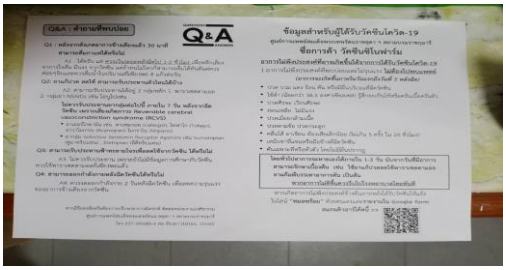
8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

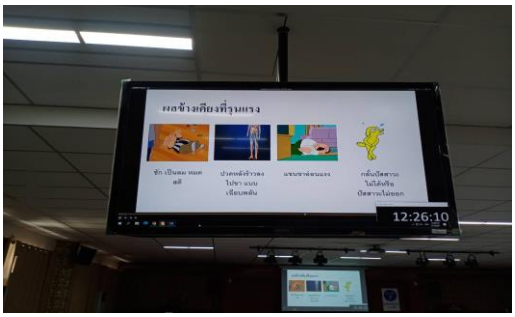
☑ คู่มือ (มีเอกสารแนบท้าย)

☐ แผ่นพับ

และ ☑ มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านโปรแกรมหรือระบบต่างๆ..เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2564 **<u>เพื่อการตรวจสอบ</u>** (พร้อมปริ้นเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

วิธีการ	ผลการดำเนินการ
การจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในแต่ละสถานี	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวัน ตั้งแต่ 80-100 คน ซึ่งการปรับจำนวนเจ้าหน้าที่นั้นขึ้นอยู่กับจำนวนผู้รับบริการในแต่ละวัน มีการให้ชั่วโมงจิตสาธารณะเพื่อชักชวนให้มาเป็นจิตอาสาช่วยเหลือในศูนย์ฉีดวัคซีน
การลดความแออัดโดย ชะลอคนเข้ามาในอาคาร จัดคิวให้เหมาะสม	มีการจัดคิวในแต่ละจุด เพื่อลดความแออัดภายในอาคาร
การสื่อสารเรื่องอาการข้างเคียงหลังได้รับวัคซีน เช่น การประกาศผ่านไมค์ ใบปลิวคำแนะนำ	เอกสารแผ่นพับ  การประกาศผ่านไมค์

วิธีการ	ผลการดำเนินการ
ใช้หลัก Social Distancing เว้นระยะห่าง	
มีหมายเลขระบุ เช่นสถานีที่ จุดฉีดยาที่ เป็นต้น	มีป้ายสถานีต่างๆจัดเจน จุดที่1- จุดที่8
การจัดคนทำงานให้เหมาะสมกับหน้าที่	ฝ่ายIT และ HR ประจำจุดตรวจสอบรายชื่อ พยาบาลต้องมีประจำในสถานีที่1 จุดวัดความดัน/สถานีที่ 3 จุดซักประวัติคัดกรอง/สถานีที่ 5,6 ฉีดยา และสังเกตอาการหลังฉีด / สถานีที่ 7 จุดออกบัตรนัด สถานีที่ 2 เป็นงานเวชระเบียนและตรวจสอบสิทธิ สถานีที่ 4 จุดเภสัชกรตรวจสอบวัคซีน
การจัดทำวีดิทัศน์หรือสื่อต่างๆให้ความรู้	วีดีทัศน์ เรื่องความรู้เกี่ยวกับวัคซีน การสังเกตอาการหลังได้รับวัคซีน 
การจัดกิจกรรมผ่อนคลาย เพื่อลดความวิตกกังวล	มีการเปิดเพลงในแต่ละจุด มีการเปิดทีวีผ่อนคลาย ในสถานีที่1,3 และ8

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

การจัดบริการศูนย์ฉีดวัคซีนให้มีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญอันดับแรกคือ ทีมงานซึ่งจะต้องใช้บุคลากรจากหลายสาขาวิชาชีพ ในการร่วมมือเพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพในแต่ละจุด ในหน้างานมักเกิดปัญหารายวัน ที่ต้องแก้ไขเฉพาะหน้า และนำกลับมาปรับปรุงในระบบ เพื่อให้การทำงานในวันถัดไป เกิดความสะดวก มีระบบระเบียบ ควบคู่ไปกับสถานการณ์การแพร่กระจายเชื้อของโรคโควิด ซึ่งทีมงานได้มีการป้องกันบุคลากรโดยใช้หลัก DMHTT ได้แก่ D:Social Distancing , M : Mask wearing H :Hand washing T:Testing ตรวจวัดอุณหภูมิ โดยทีมต้องสวมใส่ชุด PPE ให้ครบถ้วนและถูกต้องก่อนปฏิบัติงาน ทั้งนี้การจัดบริการให้มีประสิทธิภาพนั้น ทีมงานได้เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อลดความวิตกกังวลขณะนั่งรอมีการจัดทำแผ่นพับให้ข้อมูลอาการไม่พึงประสงค์หลังได้รับวัคซีน การจัดทำวีดิทัศน์ ระหว่างนั่งรอสังเกตอาการ การให้ข้อมูลที่เพียงพอจะช่วยลดความวิตกกังวลของผู้รับบริการลงได้

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร

   เพื่อให้หน่วยงานเตรียมความพร้อมเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบวิถีชีวิตในการทำงานในรูปแบบ New Normal เพื่อผลระยะยาวในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ ที่ส่งผลทำให้เกิด Disruption ในวงการสุขภาพ

2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร

   ส่งเสริมการเกิดระบบภูมิคุ้มกันหมู่ในองค์กร และสามารถลดค่าใช้จ่ายเมื่อเกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคโควิด-19 ซึ่งวัคซีนสามารถลดระดับความรุนแรงของโรคได้ ทำให้ค่าใช้จ่ายในการรักษาบุคลากรนั้นน้อยลง

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม

.....

(นฤมล กะการดี)

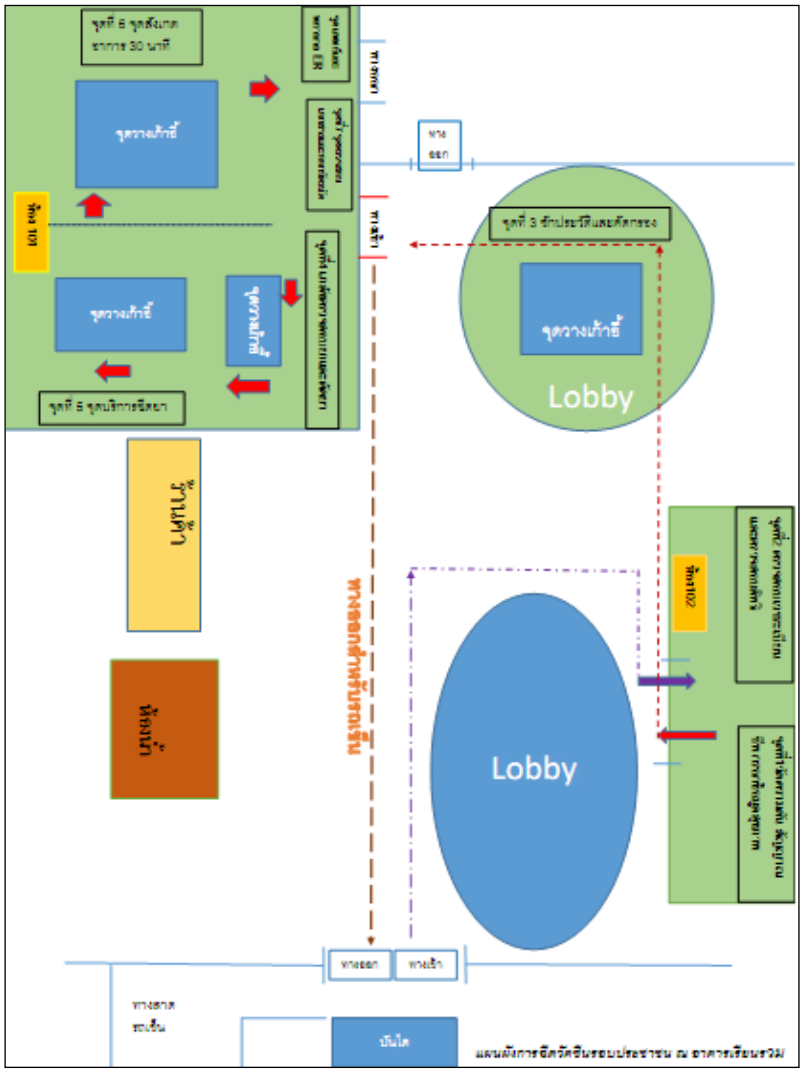
หัวหน้าหน่วยงานอาชีวอนามัย

เอกสารแนบท้าย

คู่มือการจัดบริการศูนย์บริการฉีดวัคซีนโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพฯ

1. มาตรการด้านการบริหารจัดการ

- จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน โดยมีรองผู้อำนวยการ ฝ่ายสนับสนุนการแพทย์เป็นประธาน
- บริหารจัดการศูนย์ฉีดวัคซีนควบคู่กับทางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
- จัดทีมงาน ลงสถานีแต่ละจุด และจิตอาสาจากหน่วยงานต่างๆทั้งในโรงพยาบาล คณะแพทยศาสตร์ และมหาวิทยาลัย
- ออกแบบแผนผัง ศูนย์บริการฉีดวัคซีน ณ อาคารเรียนรวม มศว องครักษ์



หมายเหตุ: รูปแบบอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์จริง

2. มาตรการ DMHTT เพื่อป้องกันการแพร่กระจายโรคโควิด -19

- จัดโต๊ะ โดยเว้นที่นั่งไม่ให้นั่งติดกัน
- D:ทำสัญลักษณ์ social distancing เช่น mark ตำแหน่งระยะห่างระหว่างที่นั่ง ที่นั่งไหนห้ามใช้ ทำเส้นแบ่งกั้นบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ปฏิบัติงาน เมื่อมีผู้รับบริการมาติดต่อ จัดทำเส้นสำหรับการยืนเว้นระยะห่าง
- M: ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องสวม mask อย่างน้อย 2 ชั้น
- H: Hand washing จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์อย่างเพียงพอ ในแต่ละสถานี และมีเครื่องจ่ายเจลแอลกอฮอล์อัตโนมัติ วางตามจุดต่างๆ
- T: testing การตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าศูนย์บริการฉีด และการตรวจวัดซ้ำในสถานที่1 วัดความดันและสัญญาณชีพ
- T: Thai Cha Na จัดบริการสแกนคิวอาร์โค้ด ไทยชนะ ก่อนเข้ารับบริการบริเวณโต๊ะ รปภ.

3. มาตรการเตรียมพร้อมด้านสถานที่

- หาสถานที่สำหรับการทำเป็นศูนย์บริการฉีดวัคซีน และทำบันทึกข้อความขอใช้สถานที่
- จัดโต๊ะ เก้าอี้ให้เหมาะสม ในแต่ละจุด สถานี ตามแผนผัง

จุดที่	โต๊ะ	เก้าอี้
จุดที่ 1 วัดความดัน สัญญาณชีพ และกรอกข้อมูลสุขภาพ	3	3 (จนท.)
จุดที่ 2 ตรวจสอบเวชระเบียน และตรวจสอบสิทธิ	3	5 (จนท.)
จุดที่ 3 ซักประวัติและคัดกรอง	3	5 (จนท.) 100 (จุดวางเก้าอี้)
จุดที่ 4 เภสัชตรวจสอบยาและตัดยา	2	3 (จนท.) 20 (จุดวางเก้าอี้)
จุดที่ 5 จุดบริการฉีดยา	9 (stationฉีดยา 6+ จุดdrawยา 3)	20 (วางstation ละ 3 ตัว อีก 2ตัวให้จุด draw ยา)
จุดที่ 6 จุดสังเกตอาการ 30 นาที	0	150 (จุดวางเก้าอี้)
จุดที่ 7 ตรวจสอบเอกสารและออกบัตรนัด	4	6 (จนท.)
จุดแพทย์และพยาบาล ER	2	4
รวมทั้งหมด	26	316

- ดูแลความสะอาด เช้า-เย็น โดยเช็ดถูด้วยผ้าชุบแอลกอฮอล์ และทำความสะอาดจุดเสี่ยงที่สัมผัสบ่อยๆ

4. มาตรการด้านสุขอนามัยของเจ้าหน้าที่

- เตรียมอุปกรณ์ป้องกันให้พร้อม เช่น หน้ากากอนามัย Alcohol gel Face shield หรือชุด PPE
- เจ้าหน้าที่สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา
- สวมใส่ Face shield
- ล้างมือเมื่อต้องสัมผัสจุดเสี่ยง เช่น ลูกบิดประตู ปุ่มกดลิฟท์ เป็นต้น ควรล้างมือทุกครั้งหลังสัมผัส

5. มาตรการด้านการสื่อสาร

- จัดประชุมเพื่อสื่อสารในทีมทำงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข
- ตั้งไลน์กลุ่มคณะทำงานด้านวัคซีน/ ไลน์ติดตามอาการ AEFI
- จัดทำหมายเลขสถานี เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนการรับบริการ
- จัดทำสื่อ สิ่งพิมพ์ วีดิทัศน์ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน บุคลากรผู้มารับวัคซีน
- จัดเจ้าหน้าที่ แนะนำ หรือนำทางแต่ละจุด เพื่อป้องกันความสับสน
- ประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการฉีดวัคซีน ทุกช่องทาง เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ค จอ LED
- จัดทำแผ่นป้าย ทางเข้า-ทางออก ตั้งแต่หน้าโรงพยาบาลและหน้ามหาวิทยาลัย ที่สังเกตเห็นได้ชัด จนถึงศูนย์บริการฉีดวัคซีนโควิด-19