

โรงพยาบาลหนองคาย

วิธีปฏิบัติ

เลขที่ NK-WI-COH๑-๐๐๓




เรื่อง การสื่อสารและให้ข้อมูล
แก่ผู้ป่วยและญาติ PUI/COVID-๑๙

เอกสารควบคุม

	ชื่อ-สกุล	ลายมือชื่อ	วัน เดือน ปี
จัดเตรียมโดย	นางสาวสาวิณี คงทัน		1 ๙๒ ๒๕๖๕
ทบทวนโดย	นางวริศรา เป้าหนู		1 ๙๒ ๒๕๖๕
อนุมัติโดย	นางณฤดี ทิพย์สุทธิ		0๘ ส.ค. ๒๕๖๕ ๙-๓ ๕๕

โรงพยาบาลหนองคาย	ฉบับที่ A	หน้า ๒/๗
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ NK-WI-COH๑-๐๐๓	วันที่บังคับใช้	๐ ๘ ส.ค. ๒๕๖๕
เรื่อง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติ PUI/COVID-๑๙		

ตารางการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่ (วันที่เริ่มบังคับใช้)	รายละเอียดที่ แก้ไข / เหตุผลที่แก้ไข	จัดเตรียมโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
ฉบับที่ A (๑ มกราคม ๒๕๖๕)	ออกฉบับใหม่ ครั้งแรก	 นางสาวสาวิณี คงทัน	 นางวริศรา เบ้าน	 นางณฤดี ทิพย์สุทธิ์

โรงพยาบาลหนองคาย	ฉบับที่ A	หน้า ๓/๗
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ NK-WI-COH๑-๐๐๓	วันที่บังคับใช้	๐๘ ต.ค. ๒๕๖๔
เรื่อง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติ PUI/COVID-๑๙		

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติ รับทราบข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องในการควบคุมและเฝ้าระวังการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙

๑.๒ เพื่อเฝ้าระวังและลดโอกาสการแพร่เชื้อของโรคไวรัสโคโรนา ๑๙

๒. นโยบาย

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ กระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศให้โรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.๒๕๕๘ ตามลำดับขั้นตอนการควบคุมโอกาสเสี่ยงของบุคคล สถานที่ ประเภทกิจการ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยมีมาตรการป้องกันควบคุมโรคและประชาชนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ การสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติ เกิดความรู้เข้าใจ และการปฏิบัติตัวถูกต้องเพื่อควบคุม ป้องกันการแพร่ระบาดของ โรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

๓. ขอบเขต

ผู้ป่วย PUI /covid-๑๙ ที่พักรักษาในตึก Cohort ward ชั้น ๑ และชั้น ๔

๔. คำจำกัดความ

๓.๑ นิยามผู้สงสัยติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค (Patient under Investigation: PUI) หรือตรวจพบเชื้อ ไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ด้วยวิธีการ PCR/ ATK (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๖๓)

๓.๒ การสื่อสาร คือกระบวนการสำหรับแลกเปลี่ยนสาร รูปแบบอย่างง่ายของสารอย่างง่าย คือ จะต้องส่งจากผู้ส่งสารหรืออุปกรณ์ถอดรหัสอาจอยู่รูปแบบของท่าทางสัญลักษณ์ บางอย่างอยู่ในรูปแบบของภาษา การสื่อสารเกิดจากความต้องการที่คนจะส่งข้อมูลหากัน (ภญ.ฉันทพร จารุไพศาล, ๒๕๖๒) ในที่นี้หมายถึงการให้ข้อมูลต่างๆที่จำเป็นหรือเกี่ยวข้องแก่ผู้ป่วยและญาติ

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ แพทย์ ทำหน้าที่ ประเมินอาการ อาการแสดงของผู้ป่วยและให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการ แผนการรักษา พยากรณ์โรค และโอกาสเกิดความเสี่ยง แก่ผู้ป่วยและญาติ

โรงพยาบาลหนองคาย	ฉบับที่ A	หน้า ๔/๗
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ NK-WI-COH๑-๐๐๓	วันที่บังคับใช้	๐๘ ส.ค. ๒๕๖๕
เรื่อง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติ PUI/COVID-๑๙		

๕.๒ พยาบาลวิชาชีพคนที่ ๑ ทำหน้าที่ สอบถามประวัติ ประเมินความรู้ความเข้าใจและการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการว่าถูกต้องหรือไม่ ถ้าพบว่ายังมีความเข้าใจ หรือการปฏิบัติตัวไม่ถูกต้อง ต้องให้ข้อมูลเพิ่มเติมและประเมินอย่างต่อเนื่องในเวรถัดไป

๕.๒ พยาบาลวิชาชีพคนที่ ๒ ทำหน้าที่ ประเมินอาการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติตัวขณะพักรักษาในโรงพยาบาล รวมถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่

๕.๓ NON RN ทำหน้าที่ พุดคุยซักถามปัญหาเพิ่มเติม และให้คำแนะนำส่วนขาดที่ผู้ป่วยไม่เข้าใจและปฏิบัติตัวไม่ถูกต้อง

๕.๔ เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ ทำหน้าที่ ให้ข้อมูลการปฏิบัติตัวขณะเตรียมตรวจ PCR for COVID ๑๙ และ Rapid test for Flu A-B พร้อมกับรายงานผลตรวจ

๕.๕ เจ้าหน้าที่ X-ray ทำหน้าที่ ให้ข้อมูลการปฏิบัติตัวขณะเตรียมตรวจ X-ray

๖. แนวทางปฏิบัติ

๖.๑ แจ้งพนักงานเคลื่อนย้ายนำส่งผู้ป่วยเข้าห้องที่กำหนด

๖.๒ พยาบาลวิชาชีพคนที่ ๑ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเวชระเบียน แผนการรักษา

แจ้งพยาบาลวิชาชีพคนที่ ๒ และ รายงานแพทย์ ประสาน X-ray

๖.๓ พยาบาลวิชาชีพคนที่ ๒ สวมใส่ชุดอุปกรณ์ป้องกัน (PPE) เข้าห้องผู้ป่วยเพื่อประเมินสภาพผู้ป่วย ซักประวัติตรวจร่างกาย ประเมินสัญญาณชีพ วัด O๒ ปลายนิ้ว สอน สาธิต ผีก ให้ผู้ป่วยหรือญาติ วัดสัญญาณชีพ วัด O๒ ปลายนิ้ว (ตามสภาพผู้ป่วยหรือญาติ) ad line ตึก ทำหัตถการเจาะเลือดส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการและให้ข้อมูลคำแนะนำดังต่อไปนี้

๖.๓.๑ ให้คำแนะนำการรักษาตัวในห้องแยกของโรงพยาบาล จำกัดพื้นที่ให้อยู่ในห้อง อนุญาตให้ออกนอกห้อง จนกว่าจะครบกำหนดกักตัวหรือแพทย์อนุญาต การรักษาใช้ระยะเวลา ๕-๒๐ วัน แล้วแต่อาการ

๖.๓.๒ อนุญาตให้ญาติเฝ้ากเว้นแพทย์อนุญาตเป็นรายกรณี

๖.๓.๓ ให้ล้างมือบ่อยๆและสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาเมื่ออยู่ในห้องพัก

๖.๓.๔ แจ้งเวลาวัดสัญญาณชีพ O๒ ปลายนิ้ว และส่งผลตรวจทาง Line

๖.๓.๕ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ การใช้ห้องน้ำห้องส้วม การทิ้งผ้าลงถังผ้าติดเชื้อและการทิ้งมูลฝอยติดเชื้อลงถังขยะติดเชื้อ การรักษาความสะอาดพื้นที่ห้องพัก ห้องน้ำ งดสัมผัสประตูด้านใน

โรงพยาบาลหนองคาย	ฉบับที่ A	หน้า ๕/๗
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ NK-WI-COH๑-๐๐๓	วันที่บังคับใช้	๐๘ ส.ค. ๒๕๖๕
เรื่อง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติ PUI/COVID-๑๙		

๖.๓.๖ แพทย์จะตรวจเยี่ยม และให้ข้อมูลการรักษา ทางโทรศัพท์/VDO call วันละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีเหตุจำเป็น

๖.๓.๖ พยาบาลจะตรวจเยี่ยมทางโทรศัพท์/VDO call จะเข้าห้องผู้ป่วยตามเวลาหรือกรณีมีเหตุจำเป็น

๖.๓.๗ แจ้งช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น เบอร์โทรศัพท์ แอปพลิเคชันไลน์ ปุ่มกดฉุกเฉิน เมื่อมีเหตุฉุกเฉินหรือต้องการความช่วยเหลือ และชื่อผู้ติดต่อเวลาเกิดเหตุฉุกเฉิน และตรวจสอบสิทธิการรักษา สอบถามเบอร์โทรศัพท์ผู้ป่วยและญาติติดไว้หน้า Chart

๖.๓.๘ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารยาภายในหอผู้ป่วย และการ Reconcile ยา ropic ประจำตัวเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับยาต่อเนื่อง

๖.๓.๙ แนะนำญาติ ให้เตรียมของใช้ส่วนตัวสำหรับผู้ป่วย สามารถนำอาหารที่ไม่มีผลกระทบต่อการรักษามาฝากให้ผู้ป่วยได้ตามเวลาก่อนมื้ออาหาร

๖.๓.๙ แนะนำญาติ สามารถโทรศัพท์มาสอบถามอาการผู้ป่วยกับพยาบาลในช่วงป่วย

๖.๓.๑๐ พยาบาลวิชาชีพคนที่ ๑ ติดตามผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ อาการ สัญญาณชีพ แนวทางการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยทุกเวร

๖.๓.๑๑ กรณีผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลงหรือทรุดลงให้แจ้งญาติทุกครั้ง

๖.๓.๑๒ แพทย์ตรวจเยี่ยมประเมินอาการ ของผู้ป่วย และให้ข้อมูล เกี่ยวกับอาการ อาการแสดง ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ผล X-ray แผนการรักษา และโอกาสเกิดความเสี่ยง ตอบปัญหาข้อซักถาม แจ้งผลการตรวจ PCR /ATK for COVID ๑๙ ให้ผู้ป่วยและญาติ

๖.๓.๑๓ วางแผนจำหน่าย โดย เตรียมเอกสาร ให้ข้อมูล การปฏิบัติตัว แก่ผู้ป่วยและญาติ

๖.๓.๑๔ เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ เจ้าหน้าที่ X-ray สวมใส่ชุดอุปกรณ์ป้องกัน (PPE) เพื่อเก็บสิ่งส่งตรวจและให้คำแนะนำ วิธีการตรวจ ขั้นตอนการเก็บสิ่งส่งตรวจ และรายงานผลการตรวจ

๖.๓.๑๕ เจ้าหน้าที่ X-ray สวมใส่ชุดอุปกรณ์ป้องกัน (PPE) ให้ข้อมูลวิธีการจัดทำ X-ray

๖.๔ คำแนะนำเมื่อจำหน่ายกลับบ้าน

๖.๔.๑ การปฏิบัติตัวทั่วไป การสังเกตอาการผิดปกติ การรับประทานยา การมาตรวจตามนัด

๖.๔.๒ ผู้ป่วยติดเชื้อให้กักตัว ๕ วันนับจากวันตรวจพบเชื้อและแยกตัวตามหลักอีก ๕ วัน

๖.๔.๓ ผู้ป่วยติดเชื้อ/ผู้เข้าเกณฑ์สอบสวนโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แต่ผลตรวจไม่พบเชื้อ ให้เฝ้าระวังอาการ และแยกตัวตามหลัก ๕ วัน หลีกเลี่ยงการใกล้ชิดกับบุคคลอื่นในที่พักอาศัย โดยเฉพาะผู้สูงอายุผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่างๆ

โรงพยาบาลหนองคาย	ฉบับที่ A	หน้า ๖/๗
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ NK-WI-COH๑-๐๐๓	วันที่บังคับใช้	๐๘ ส.ค. ๒๕๖๕
เรื่อง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติ PUI/COVID-๑๙		

๖.๔.๔ เมื่อมีไข้ให้รับประทานยาลดไข้ เช่น พาราเซตามอล และยารักษาตามอาการ เช่น ยาละลายเสมหะ ยาลดน้ำมูก ตามคำแนะนำของแพทย์หรือเภสัชกร เช็ดตัวลดไข้ด้วยน้ำอุ่นเล็กน้อยเป็นระยะโด เช็ดแขนขา ย้อนเข้าหาลำตัว เน้นบริเวณหน้าผาก อกรักแร้ ขาหนีบ ข้อพับแขนขา และใช้ผ้าห่มปิดหน้าอก ระหว่างเช็ดเพื่อไม่ให้หนาวเย็นจนเสี่ยงปอดบวม ดื่มน้ำสะอาดมากๆ งดดื่มน้ำเย็นจัด นอนพักผ่อนให้เพียงพอ ในห้องที่อากาศไม่เย็นเกินไปและมีอากาศถ่ายเทสะดวก

๖.๔.๕ ปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ โดย สวมหน้ากากอนามัย ล้างมือบ่อยๆ ห้ามรับประทาน และใช้ของใช้ส่วนตัวร่วมกับผู้อื่น แยกของใช้ส่วนตัวกับผู้อื่น อยู่ห่างคนอื่น ๑-๒ เมตร

๖.๔.๖ กรณียังกักตัวไม่ครบและอยู่ในระยะแยกตัว ให้แยกห้องนอน ห้องน้ำ ของใช้ ถ้วยจาน ช้อนส้อม แก้วน้ำ รับประทานอาหารแยกจากผู้อื่น จนกว่าจะครบกำหนดกักตัว แยกตัว (รวม ๑๐ วัน)

๖.๔.๗ หน้ากากอนามัย กระดาษทิชชูที่ใช้แล้วทิ้งในถุงพลาสติก ปิดปากถุงให้สนิทก่อนทิ้ง และทำความสะอาดมือด้วยแอลกอฮอล์เจล หรือน้ำและสบู่ทันที

๖.๔.๘ ผู้ดูแลผู้ป่วยต้องสวมหน้ากากอนามัย เมื่อเสร็จภารกิจ ต้องถอดหน้ากากอนามัยลงถึงขยะ และทำความสะอาดมือด้วยแอลกอฮอล์เจล หรือน้ำและสบู่ทันที

๖.๔.๙ ทำความสะอาดพื้นบริเวณที่อยู่อาศัยข้างของเครื่องใช้ เช่น โต๊ะ เตียง โทรศัพท์ด้วย น้ำยาฟอกขาว ๕ % โซเดียมไฮโปคลอไรด์ (น้ำยาฟอกขาว ๑ ส่วนต่อน้ำ ๙๙ ส่วน)

๖.๔.๑๐ ทำความสะอาดห้องน้ำบริเวณโถส้วมหรือพื้นที่ที่อาจเปื้อนอุจจาระหรือสารคัดหลั่งด้วยน้ำยาโซเดียมไฮโปคลอไรด์เข้มข้น ๕๐๐๐ ppm โดยผสมน้ำยาฟอกขาว ๕ % โซเดียมไฮโปคลอไรด์ (น้ำยาฟอกขาว ๑ ส่วนต่อน้ำ ๙ ส่วน)

๖.๔.๑๑ ทำความสะอาดเสื้อผ้า ผ้าปูเตียง ขนหนู ฯลฯ ด้วยสบู่หรือผงซักฟอกธรรมดาและน้ำ หรือซักผ้าด้วยน้ำร้อนที่อุณหภูมิ น้ำ ๖๐-๙๐ องศาเซลเซียส

๖.๔.๑๒ .เฝ้าระวังอาการเจ็บป่วยของผู้สัมผัสใกล้ชิดหรือสมาชิกในบ้าน ภายในระยะเวลา ๕- ๑๐ วัน หลังสัมผัสผู้ป่วย

๖.๔๑๓ กรณีฉุกเฉิน โทร ๑๖๖๙ แจ้งเป็นผู้ติดต่อหรือกลุ่มเสี่ยงสูง

โรงพยาบาลหนองคาย	ฉบับที่ A	หน้า ๗/๗
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ NK-WI-COH๑-๐๐๓	วันที่บังคับใช้	๐๘ ส.ค. ๒๕๖๕
เรื่อง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติ PUI/COVID-๑๙		

๗. เครื่องชี้วัดคุณภาพ

- ๗.๑ ผู้ป่วยและญาติได้รับข้อมูลตามแนวทางปฏิบัติ ๑๐๐ %
- ๗.๒ ผู้ป่วยและญาติ ปฏิบัติถูกต้องตามคำแนะนำในการป้องกันการแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เป็น ๑๐๐ %
- ๗.๓ อุบัติการณ์ผู้ป่วยหรือญาติ ไม่ได้รับข้อมูล เป็น ๐
- ๗.๔ อุบัติการณ์/ความเสี่ยง/ความไม่พึงพอใจจากการไม่ได้รับข้อมูล เป็น ๐

๘. เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๓. คำแนะนำการป้องกันควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19), กรุงเทพมหานคร.
- ภญ.ฉันทพร จารุไพศาล, ๒๕๖๒ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ(Effective Communication) , กรุงเทพมหานคร