

# สรุปบทเรียน สายด่วนผู้พิทักษ์อนามัย “ผู้พิทักษ์อนามัย COVID WATCH”

สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมให้คำปรึกษาสายด่วนผู้พิทักษ์อนามัย เพื่อ “สร้างความรอบรู้เกี่ยวกับโควิด” ให้กับผู้ที่ติดเชื้อ COVID-19 ผู้ที่มีความเสี่ยง และผู้ที่ต้องการความรู้ นำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน ในช่วงสถานการณ์ที่ผู้ติดเชื้อ COVID-19 ที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น โดยมีนายแพทย์สมพงษ์ ชัยโอภาสพันธ์ ประธานคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นหัวหน้าคณะ และบุคลากร จำนวน 9 คน ได้แก่

1. ดร.ไพรัช ตันอูด นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
2. นางสาวเบญจมาพร เมืองหนองหว้า นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
3. นายปรัชญา ต่านกลาง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
4. นางสาวสุภารัตน์ ไนยเนตร นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
5. นางสาววรินทร์ทิพย์ สันทัด นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
6. นางสาวเกศินี นามแดง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
7. นางสาวมลฤดี พุฒพันธ์ นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
8. นางสาวธัญญาภรณ์ พิบูลย์พล นักประชาสัมพันธ์
9. นายอนรรฆ คล้ายคลึง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

กรมอนามัย ได้เพิ่มช่องทางให้คำปรึกษา คัดกรองอาการผู้ติดเชื้อโควิด 19 ที่กักตัวที่บ้าน และประสานส่งต่อหากมีอาการรุนแรงขึ้น ผ่านสายด่วน COVID Watch 02-590-4111 ให้เข้าสู่ระบบได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจ ลดความวิตกกังวล และแบ่งเบาภาระสายด่วน 1330

สายด่วน 1330 ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และ 1669 ของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ จำนวนมาก ส่งผลให้ไม่สามารถติดต่อได้ หรือไม่ได้รับการติดต่อกลับตามระยะเวลาที่กำหนด จึงมอบหมายให้กรมอนามัยเปิดสายด่วน 02-590-4111 จำนวน 10 คู่สาย ช่วยให้บริการคำปรึกษา คำแนะนำ ประสานงานเกี่ยวกับอาหาร ยา เครื่องตรวจวัดอุณหภูมิ สำหรับผู้ติดเชื้อแล้วต้องการรักษาตัวที่บ้าน คล้ายกับการรักษาแบบผู้ป่วยนอก รวมถึงช่วยคัดกรองและแยกผู้ป่วยให้เข้ารับการรักษาตามกลุ่มอาการ โดยมีการทำงานเป็นเครือข่ายร่วมกับกรมการแพทย์ และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้งนี้ เพื่อช่วยลดความวิตกกังวล สร้างความมั่นใจให้กับผู้ป่วยในระบบการรักษาแบบ Home Isolation ว่ามีความปลอดภัย

จากการรับสายด่วนผู้พิทักษ์อนามัย พบว่า

1. ผู้ที่ติดเชื้อ COVID-19 สอบถามขั้นตอนวิธีการปฏิบัติตัวหลังติดเชื้อ ขณะรักษาตัวแบบ Home isolation และการอยู่อาศัยร่วมกับผู้ที่ไม่ติดเชื้อ COVID-19
2. ผู้ที่ติดเชื้อ COVID-19 สอบถามขั้นตอนการขอรับยา/ขั้นตอนการเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาล
3. ผู้ที่ติดเชื้อ COVID-19 สอบถามระยะเวลาการรักษาตัว ลักษณะอาการของโรค
4. การขอใบรับรองแพทย์ เมื่อรักษาตัวครบตามระยะเวลาที่กำหนด
5. ผู้ที่ติดเชื้อ COVID-19 และญาติผู้ป่วย สอบถามขั้นตอนการจองเตียงของโรงพยาบาลที่ตนเองอยู่ใกล้



# สรุปบทเรียน สายด่วนผู้พิทักษ์อนามัย “ผู้พิทักษ์อนามัย COVID WATCH”

## สรุปบทเรียน การเรียนรู้จากให้คำปรึกษาสายด่วนโควิด ผู้พิทักษ์อนามัย COVID WATCH

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 ในประเทศไทย ในปี 2562 เป็นต้นมาถึงปัจจุบัน มีผู้สัมผัสเชื้อและติดเชื้อรายวันจำนวนมากและแพร่กระจายไปทั่วภูมิภาคในทุกกลุ่มอายุ อาทิ กลุ่มแม่และเด็ก กลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น กลุ่มวัยทำงาน และกลุ่มผู้สูงอายุ ประกอบกับเป็นโรคอุบัติใหม่ในประเทศไทย หน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะหน่วยงานทางด้านสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการป้องกัน การเฝ้าระวังการแพร่เชื้อโควิด 19 การรักษาผู้ป่วยอาการหนัก ในโรงพยาบาล โรงแรม โรงพยาบาลสนาม จากสถานการณ์การติดเชื้อจำนวนมาก ทำสถานบริการรักษาผู้ป่วยไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ จึงมีการจำแนกผู้ป่วยออกเป็นผู้ป่วยอาการหนักและไม่รุนแรง อาการไม่รุนแรงรักษาในที่อยู่อาศัย พร้อมทั้งมีคิดค้นเครื่องมือสำหรับตรวจหาเชื้อ (ATK) ที่สะดวก ใช้เวลาน้อย ราคาถูก ผู้มีอาการหรือสงสัยสามารถตรวจหาเชื้อด้วยตนเองในเบื้องต้น ส่งผลให้มีการตรวจหาเชื้อในวงกว้าง ส่วนหนึ่งที่พบการติดเชื้อไม่สามารถหาโรงพยาบาลได้ ทำให้เกิดความเครียด ป่วยทั้งกายและจิตใจ กรมอนามัยโดยสำนักความรู้และสื่อสารสุขภาพ ได้ดำเนินการเปิดสายด่วนโควิด เพื่อให้คำปรึกษาแก่ผู้มีความเครียดและยังไม่ทราบว่าจะต้องทำอะไรต่อไป การเปิดสายด่วนโควิด อาสาสมัครพิทักษ์อนามัย กรมอนามัย ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายในกรมอนามัย โดยเฉพาะหน่วยงานส่วนกลาง ในการนี้ สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมกิจกรรมนี้โดยตลอด จึงได้ถอดบทเรียนการให้คำปรึกษาสายด่วนโควิด 19 “อาสาสมัครพิทักษ์อนามัย” ในเชิงวิชาการดังนี้

**การให้คำปรึกษา** เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารผ่านระบบโทรศัพท์คู่สาย ให้ความช่วยเหลือกันด้วยวาจาของผู้ให้และผู้รับบริการคำปรึกษา เพื่อหาทางออกของการขจัดความทุกข์ ความยุ่งยากใจ ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ การให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้คำปรึกษาแก่ประชาชนทั่วไป ผู้ติดเชื้อ สมาชิก ผู้ใกล้ชิดผู้ติดเชื้อในเรื่องเกี่ยวกับ

1. ความรู้ ความเข้าใจในการสำรวจตนเองว่าเป็นผู้ติดเชื้อ ผู้สัมผัส ผู้มีความเสี่ยง
2. ลดระดับความเครียด ความไม่สบายใจของผู้รับคำปรึกษาและครอบครัว
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาตนเองและสังคมรอบข้าง
4. ปรับเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางด้านสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันการแพร่เชื้อหรือ

การได้รับเชื้อจากผู้ป่วยโควิด 19

**ลักษณะของการให้คำปรึกษา** เป็นแบบประเภทการให้คำปรึกษา 1 ต่อ 1 คน ผ่านระบบโทรศัพท์พื้นฐาน แยกคู่สาย 0 2590 4111

### คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษา

1. ต้องรู้จักตนเองว่ามีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องที่จะให้คำปรึกษา และยอมรับตนเองว่าจะเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ดีได้
2. มีความอดทนและใจเย็นต่อคำพูด น้ำเสียงของผู้ขอรับคำปรึกษาได้
3. มีความจริงใจที่จะช่วยเหลือผู้ติดเชื้อ ผู้สัมผัส ผู้มีความเสี่ยง
4. มีจิตใจที่เป็นมิตรและมองโลกในแง่ดี
5. รับรู้ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาจากน้ำเสียง คำพูด อย่างรวดเร็ว
6. ใช้คำพูดที่เหมาะสมให้กำลังใจ ไม่ตัดสิน
7. เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูด ได้ระบาย ความทุกข์ความไม่สบายใจ ไม่ตัดบท

### ตารางบันทึก : การรับสายจากผู้ติดเชื้อ COVID-19 หรือ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยง

สายด่วนโควิด ประจำเดือนธันวาคม 2565			
ครั้งที่รับสาย	สิ่งที่ผู้โทรมาต้องการ	สถานะ	รายละเอียด
1	ผู้ป่วยโทรมาโทรศัพท์ตามเรื่องการส่งยาไปให้	ลงทะเบียนแล้วยังไม่มีการนัดส่งยา	ส่งแบบฟอร์มการติดตามการส่งยาให้กับทาง สปสช. ผ่านทางไลน์กลุ่ม สนธิสนช. Bot
2	ญาติผู้ป่วยโทรมา มีญาติติดเชื้อโควิดเป็นไข้สูงออกอาการไอ	ญาติผู้ป่วยลงทะเบียนแล้วเข้ารับชุดส่งยาแล้ว 6 ชม.	สอบถามอาการจากญาติผู้ป่วย เป็นกลุ่ม อายุ 60 ปีขึ้นไป มีอาการไอ เจ็บคอ ปวดหัว ตรวจพบเชื้อด้วย ATK เบื้องต้นได้แนะนำให้ทานยาตามอาการ และพักผ่อน 10 วัน เพราะผู้ป่วยอยู่ในกลุ่มสีเขียว
3	ผู้ป่วยโทรมาขอคำแนะนำในการดูแลตนเองและปฏิบัติตนลดเชื้อโควิด	โทรมาสอบถามยังไม่ได้ลงทะเบียน	สอบถามอาการเบื้องต้นผู้ป่วย เป็นกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไปมีอาการเจ็บคอ ปวดหัว เบื้องต้น มีไข้ ตรวจพบเชื้อด้วย ATK เบื้องต้นได้แนะนำให้ทานยาตามอาการ และพักผ่อนสังเกตอาการก่อน 10 วัน เพราะผู้ป่วยอยู่ในกลุ่มสีเขียว
4	ญาติผู้ป่วยโทรมาญาติติดเชื้อโควิด เป็นไข้สูงและคลื่นไส้อาเจียน	โทรมาสอบถามยังไม่ได้ลงทะเบียน	เป็นผู้ป่วยติดเชื้อ มีอาการมีไข้ ปวดหัว เบื้องต้นสอบถามและที่ผู้ป่วยอยู่ จึงได้แนะนำไปให้ติดต่อไปสายด่วนโควิดในเขตพื้นที่ผู้ป่วยอยู่
5	ผู้โทรมาถามว่าตัวเองอาจจะติดเชื้อโควิดในสถานที่ใกล้บ้าน	โทรมาสอบถามยังไม่ได้ลงทะเบียน	สอบถามแล้วแจ้งเบอร์ติดต่อ โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ติดต่อผู้ป่วย

# สรุปบทเรียน สายด่วนผู้พิทักษ์อนามัย “ผู้พิทักษ์อนามัย COVID WATCH”

## ทักษะของการให้คำปรึกษา

เป็นความสามารถ ความชำนาญในการสื่อสารกับผู้รับคำปรึกษาด้วยภาษาพูดและน้ำเสียง ให้ผู้มีความทุกข์หรือผู้รับคำปรึกษาผ่อนคลาย กล่าวคือ ต้องมีทัศนคติที่ดีและให้การไว้วางใจต่อผู้รับคำปรึกษาในเรื่องต้นเหตุของความทุกข์ พยายามให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหา และความต้องการของตนเอง ให้แสวงหาแนวทางปรับเปลี่ยนความคิด พฤติกรรม การปฏิบัติตนให้มีชีวิตที่ดีและหากเป็นปกติเหมือนคนทั่วไป การให้คำปรึกษาที่เป็นทักษะพื้นฐานเบื้องต้นในการสื่อสารจะประกอบด้วยทักษะ ดังต่อไปนี้

1. การใส่ใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา แสดงความสนใจ เห็นความสำคัญ และให้เกียรติผู้รับคำปรึกษา ให้ความสำคัญเพิ่มเติมพูนความอบอุ่นใจให้ผู้รับคำปรึกษา
2. การนำ เป็นการพุดนำผู้รับคำปรึกษาไปในทิศทางที่ผู้ให้คำปรึกษาคิดว่าจะทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้ประโยชน์สูงสุด ด้วยการกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษากล้าที่จะพูดคุยมากขึ้น เปิดประเด็นปัญหาของผู้รับคำปรึกษา ให้ผู้รับคำปรึกษาเลือกประเด็นปัญหาที่ต้องการปรึกษา กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาสำรวจปัญหาและนำเสนอความรู้สึกของตนเอง
3. การถาม ให้ผู้รับคำปรึกษาได้เล่าเรื่องราวที่ต้องการปรึกษา รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดความเชื่อของผู้รับคำปรึกษา
4. การเงียบ การเงียบเป็นช่วงระยะเวลาระหว่างการปรึกษาที่ไม่มีการสื่อสารด้วยวาจาให้ผู้รับคำปรึกษาได้คิดทบทวนเรื่องราวของตนเอง และทำความเข้าใจในสิ่งที่เขาพูดหรือรู้สึก ให้ผู้รับคำปรึกษาหยุดพักหลังจากแสดงอารมณ์โกรธ เสียใจ บ่น ร้องไห้ แสดงความใส่ใจและร่วมรับรู้และเข้าใจในอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาขณะนั้น
5. การสะท้อนกลับ เป็นการบอกความเข้าใจ รับรู้ สนใจ ของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษา รู้สึกแสดงความสนใจและเข้าใจความรู้สึกและเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษา กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงความรู้สึกและเปิดเผยเรื่องราวของตนเอง ให้เข้าใจปัญหา สาเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้น
6. การให้กำลังใจ การแสดงความสนใจ เข้าใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูดและสนับสนุนให้เขาพูดต่อไป กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษากล้าที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่เคยคิดหรือทำมาก่อน ด้วยการทวนคำสำคัญซ้ำ ๆ หลีกเลี่ยงการสร้างความหวังและการปลอมใจที่ไม่อาจเป็นจริงได้ หรือใช้การให้กำลังใจเพื่อกลบเกลื่อนความรู้สึกท้อแท้ของผู้รับคำปรึกษา

7. การสรุปใจความสำคัญ โดยใช้คำพูดสั้น ๆ ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจเรื่องราวที่กำลังสนทนาได้อย่างถูกต้องตรงกันได้ใจความที่ชัดเจน
8. การให้ข้อมูลและคำแนะนำ การสื่อสารด้วยคำพูดที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วนและเข้าใจง่ายให้โอกาสผู้รับคำปรึกษา พิจารณาคำแนะนำเป็นที่พอใจ เหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้หรือไม่
9. การชี้ผลตามมา การชี้ให้ผู้รับคำปรึกษาได้เห็นผลที่อาจตามมาจากการคิด การตัดสินใจ การวางแผนและการปฏิบัติของเขาเอง ทั้งในทางลบและทางบวก ประโยชน์และโทษที่จะได้รับ

## ข้อควรคำนึงในการให้คำปรึกษา

1. ระยะเวลา ในการให้คำปรึกษาแต่ละครั้งไม่เร่งรีบหรือยืดเวลา ควรใช้เวลาประมาณ 20-30 นาที
2. ให้ความสำคัญกับภาษาพูด น้ำเสียง ของผู้รับคำปรึกษา
3. หลีกเลี่ยงการถามข้อมูลที่ละเอียดอ่อนหรือเจาะจงเกินไป

สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ  
กรมอนามัย

กำหนดการ : การให้คำปรึกษาสายด่วน ผู้พิทักษ์อนามัย COVID WATCH ในแต่ละเดือน

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
ผู้ช่วยสายด่วน																															
ผู้พิทักษ์อนามัย																															
สายด่วน																															
สายด่วนสุขภาพ																															
สายด่วนสุขภาพจิต																															
สายด่วนสุขภาพเด็ก																															
สายด่วนสุขภาพสัตว์																															
สายด่วนสุขภาพผู้สูงอายุ																															
สายด่วนสุขภาพคนพิการ																															
สายด่วนสุขภาพเด็กพิเศษ																															
สายด่วนสุขภาพผู้พิการ																															
สายด่วนสุขภาพผู้พิการ																															
สายด่วนสุขภาพผู้พิการ																															
สายด่วนสุขภาพผู้พิการ																															
สายด่วนสุขภาพผู้พิการ																															
สายด่วนสุขภาพผู้พิการ																															
สายด่วนสุขภาพผู้พิการ																															
สายด่วนสุขภาพผู้พิการ																															

1. 9 - 16 พฤษภาคม เวลา 8.30 - 12.30 น.  
2. 9 - 16 พฤษภาคม เวลา 12.30 - 16.30 น.  
3. 17 พฤษภาคม เวลา 8.30 - 12.30 น.