

การจัดการในภาวะฉุกเฉิน กรณีผู้ใช้บริการภายในบ้านพักเด็ก
และครอบครัวจังหวัดกาฬสินธุ์ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

Emergency Management: A Case Study
of Clients with COVID-19 Infection at Kalasin Shelter
for Children and Families

จิตติพัฒน์ จำเริญแจ้¹ และ วิจารย์ ชูรัตน์²
Jittipat Chamroenchuea¹ and Wijal Churat¹

^{1,2}บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดกาฬสินธุ์

^{1,2}Kalasin Shelter for Children and Families

^{1,2}กรมกิจการเด็กและเยาวชน

^{1,2}Department of Children and Youth

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งศึกษาการจัดการในภาวะฉุกเฉิน กรณีผู้ใช้บริการภายในบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดกาฬสินธุ์ ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลวันที่ 19 กรกฎาคม 2565 โดยการสัมภาษณ์กลุ่ม ได้แก่ หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัว นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ นักพัฒนาสังคม เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคม พนักงนบริการ เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานด้านพัฒนาสังคม และเจ้าหน้าที่ช่วยธุรการ การเงินและบัญชี รวมทั้งสิ้น 13 ราย วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่าการจัดการในภาวะฉุกเฉิน เมื่อเผชิญกับเหตุสาธารณภัยที่เกิดขึ้น หน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับมาตรฐาน เอกภาพ ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ตลอดจนการปรับโครงสร้างกระบวนการทำงานใหม่เพื่อไม่ให้เกิดการสัมผัสทางกายภาพกับผู้ใช้บริการ ป้องกันไม่ให้เกิดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้สามารถจัดการกับสาธารณภัยที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การจัดการในภาวะฉุกเฉิน, ผู้ใช้บริการ, ไวรัสโคโรนา 2019

Abstract

The article aims to study emergency management in case of clients with COVID-19 infection at Kalasin Shelter for Children and Families to have safety. This study employed the qualitative research method. Data were collected on July 19, 2022, through group interviews. Samples were head of Kalasin Shelter for Children and Families, psychologists, social workers, social development workers, finance and accounting officers, social development officers, service workers, social development support staff, and accounting administrative officers, accounting for 13 people in total. Data were analyzed by content analysis. The finding of this research showed that emergency management with the incident disaster was attended to the standard and unity by using resources in efficient ways. This includes adjusting the structure of the work process to avoid physical contact with others to prevent the workers from spreading COVID-19 in order to handle disaster management efficiently.

Keywords: emergency management, clients, COVID-19

บทนำ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Corona virus disease 2019: COVID-19) ถือเป็นสาธารณภัยที่เกิดจากโรคระบาดในมนุษย์ มีการแพร่ระบาดไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว กรมควบคุมโรค (2564) กล่าวว่า องค์การอนามัยโลกได้ออกมาประกาศว่าการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นภาวะฉุกเฉิน ด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Concern: PHEIC) พบผู้ป่วยสะสมทั้งสิ้น 111,218,170 ราย เสียชีวิต 2,462,186 ราย และหายป่วย 86,086,551 ราย และประเทศที่มีผู้ป่วยติดเชื้อมากที่สุด 10 ประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา อินเดีย บราซิล รัสเซีย สหราชอาณาจักรฝรั่งเศส สเปน อิตาลี ตุรกี และเยอรมนี ส่วนสถานการณ์การแพร่ระบาดในประเทศไทย กรมควบคุมโรค (2564) รายงานพบผู้ป่วยรายแรกเป็นนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ส่งผลให้ประเทศไทยพบผู้ป่วยติดเชื้อภายในประเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับในระยะต่อมาพบการแพร่ระบาดใหญ่ในลักษณะ การติดเชื้อเป็นกลุ่มก้อนในสนามมวยและสถานบันเทิงในพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการรวมกลุ่มคนจำนวนมากและมีความแออัดรวมถึงมีการประกาศปิดเมืองในพื้นที่กรุงเทพมหานครจึงเกิดการเคลื่อนย้ายของประชากรออกไปยังต่างจังหวัดทำให้ผู้สัมผัสเชื้อกระจายออกไปยังต่างจังหวัด ส่งผลให้มียอดผู้ติดเชื้อภายในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จากรายงานยอดผู้ติดเชื้อสะสมในประเทศ เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2564 พบผู้ติดเชื้อสะสมทั้งสิ้น 25,323 ราย เป็นการติดเชื้อระลอกใหม่ 21,676 ราย และพบผู้ติดเชื้อรายใหม่ 82 ราย เป็นการติดเชื้อในประเทศ 71 ราย คัดกรองผู้เดินทางเข้า-ออกระหว่างประเทศ 4,235 ราย ผู้เดินทางที่เฝ้าระวังอาการ ณ พื้นที่กักกันแห่งรัฐ 81,676 ราย และยังคงพบผู้ติดเชื้อจากการค้นหาเชิงรุกในชุมชน และผู้ป่วยที่เข้ามาตรวจในสถานพยาบาลอย่างต่อเนื่อง จากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 ที่มีการแพร่กระจายเชื้อออกไปอย่างกว้างขวางในหลายประเทศรวมถึงประเทศไทย ได้ส่งผลกระทบต่อวงกว้างทั้งด้านสาธารณสุข เศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง ตลอดจนการดำรงชีวิตของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้ส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชนอย่างรุนแรง ยูนิเซฟ ประเทศไทย (2564) อ้างถึงรายงาน *Preventing a lost decade: Urgent action to reverse the*

devastating impact of COVID-19 on children and young people พบว่า โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นอุปสรรคจุดรั้งความก้าวหน้า ในหลายด้านไม่ว่าจะเป็นด้านความยากจน สุขภาพ การเข้าถึงการศึกษา โภชนาการ การคุ้มครองเด็ก และสุขภาพจิตของเด็ก โดยผลกระทบแผ่ออกไปเป็นวงกว้างและฝังรากลึกกลง ยิ่งทวีความยากจนและความเหลื่อมล้ำและยังส่งผลกระทบต่อสิทธิเด็กอย่างไม่เคยมีมาก่อน เพื่อจัดการกับภาวะวิกฤตและผลกระทบที่เกิดขึ้น ภาครัฐโดยกระทรวงสาธารณสุขได้ออกประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 เป็นโรคติดต่ออันตราย ลำดับที่ 14 ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เพื่อเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตราย จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) เพื่อเป็นการยกระดับในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตราย นอกจากนี้ ภาครัฐยังได้ออกมาตรการเยียวยาประชาชน เพื่อเป็นการลดภาระและผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรมควบคุมโรค (2564)

จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กลายพันธุ์สายพันธุ์โอมิครอน (Omicron) พบผู้ติดเชื้อเป็นกลุ่มก้อน รวม 21 ราย ซึ่งนับเป็นคลัสเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดนับตั้งแต่ประเทศไทยยืนยันการพบผู้ติดเชื้อสายพันธุ์โอมิครอน (Omicron) ครั้งแรก เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2564 (สำนักข่าวบีบีซีนิวส์ ประเทศไทย, 2564) ประกอบกับสายพันธุ์นี้สามารถแพร่เชื้อได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มียอดผู้ติดเชื้อภายในจังหวัดกาฬสินธุ์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จากรายงานสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จังหวัดกาฬสินธุ์ ระลอกใหม่ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 ถึงวันที่ 13 เมษายน 2565 พบผู้ติดเชื้อสะสม 26,913 ราย ผู้ป่วยรายใหม่ 348 ราย และมีผู้ติดเชื้อเข้าข่ายกว่า 1,072 ราย (ศูนย์อำนวยการด้านโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จังหวัดกาฬสินธุ์, 2565) นอกจากนี้ การแพร่ระบาดของโรคยังลุกลามและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการคุ้มครองเด็ก เมื่อวันที่ 15 เมษายน 2565 พบผู้เข้ารับบริการภายในบ้านพักเด็กและครอบครัว จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นกลุ่มก้อน จำนวน 5 ราย และได้มีการแพร่กระจายเชื้อไปยังผู้เข้ารับบริการภายในเพิ่มอีก จำนวน

5 ราย รวมเป็น 10 ราย จากผู้ใช้บริการภายในทั้งหมด 12 ราย ในขณะที่เดียวกันเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในบ้านพักเด็กและครอบครัว จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการภายใน รวม 13 ราย ไม่พบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แม้แต่รายเดียว ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลสำคัญทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับการจัดการในภาวะฉุกเฉิน กรณี ผู้ใช้บริการภายในบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดกาฬสินธุ์ ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งศึกษาการจัดการในภาวะฉุกเฉิน กรณีผู้ใช้บริการภายในบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดกาฬสินธุ์ ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ให้มีความปลอดภัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แนวคิดที่อธิบายการจัดการในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management) ตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2564-2570 คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2564) กล่าวว่า เป็นการปฏิบัติการเผชิญเหตุเพื่อบรรเทาความรุนแรงของสาธารณภัยรวมทั้งการรักษาขวัญ สร้างความมั่นใจ และปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นระเบียบของเจ้าหน้าที่ และประชาชน โดยให้ยึดถือว่าการรักษาชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นเรื่องด่วนลำดับแรกที่จะต้องเร่งเข้าระงับเหตุและให้ความช่วยเหลือนอกจากนี้ การจัดการในภาวะฉุกเฉินต้องให้ความสำคัญกับมาตรฐานเอกภาพ ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยการจัดโครงสร้างองค์การการปฏิบัติ ระบบการจัดการทรัพยากรและการแบ่งมอบหมายภารกิจความรับผิดชอบตามความเหมาะสม ทรัพย์สิน ทรัพยากร สภาพแวดล้อม และสังคมให้มีผลกระทบน้อยที่สุด

ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดการจัดการในภาวะฉุกเฉิน ตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2564-2570 เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. มาตรฐานการจัดการในภาวะฉุกเฉิน

ให้มีการจัดการในภาวะฉุกเฉินภายใต้รูปแบบ ระบบ และความเข้าใจที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้การจัดการสาธารณสุขสามารถเชื่อมต่อกันที่และภารกิจของหน่วยงานต่างๆ ได้ทันที โดยการนำระบบการบัญชาการเหตุการณ์มาใช้กับหน่วยงานที่มีหน้าที่เข้าปฏิบัติการเผชิญเหตุสาธารณสุขที่เกิดขึ้น

2. เอกภาพการจัดการในภาวะฉุกเฉิน

ให้มีการกำหนดลำดับการบังคับบัญชาที่ชัดเจนระหว่างหน่วยงานต่างๆ จะรับหน้าที่และภารกิจจากผู้ใด หน่วยงานใดเป็นหน่วยงานหลักในการเผชิญเหตุสาธารณสุขที่เกิดขึ้น หน่วยงานใดทำหน้าที่สนับสนุน รวมทั้งมีการแบ่งความรับผิดชอบต่อสถานการณ์ด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ วิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ ที่เข้าร่วมในการเผชิญเหตุสาธารณสุขที่เกิดขึ้นสามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างรวดเร็ว ราบรื่น และมีประสิทธิภาพ

3. ความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์กรการจัดการในภาวะฉุกเฉิน

ให้มีโครงสร้างองค์กรปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่น เพื่อให้สามารถตอบโต้กับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกประเภทและทุกขนาด เนื่องจากต้องอาศัยการประสานการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน ขอบเขต อำนาจหน้าที่ พื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงสาขาวิชาชีพที่หลากหลาย ดังนั้น โครงสร้างขององค์กรปฏิบัติจึงต้องมีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยอาจปรับเปลี่ยนทั้งจำนวนบุคลากร บทบาทหน้าที่และกิจกรรม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งเน้นศึกษากลุ่มเป้าหมายที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในบ้านพักเด็กและครอบครัว จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งหมดรวม 13 ราย ประกอบด้วย หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัว นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักพัฒนาสังคม เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคม พนักงานบริการ เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานด้านพัฒนาสังคม และเจ้าหน้าที่ช่วยธุรการการเงินและบัญชี ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการ

สัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) วันที่ 19 กรกฎาคม 2565 ณ ห้องประชุมบ้านพักเด็กและครอบครัว จังหวัดกาฬสินธุ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

ผลการวิจัย

บ้านพักเด็กและครอบครัว จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค สังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นสถานแรกรับเด็ก ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จากการสัมภาษณ์กลุ่ม พบว่า มีบุคลากรทั้งหมด 13 คน แบ่งเป็นหัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัว 1 คน นักสังคมสงเคราะห์ 1 คน นักจิตวิทยา 1 คน นักพัฒนาสังคม 3 คน เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 1 คน เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคม 1 คน พนักงานบริการ 3 คน เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานด้านพัฒนาสังคม 1 คน และเจ้าหน้าที่ช่วยธุรการ การเงิน และบัญชี 1 คน ซึ่งทั้งหมดมีบทบาทสำคัญต่อการให้ความคุ้มครองเด็กภายในบ้านพักเด็กและครอบครัว จังหวัดกาฬสินธุ์ และภายในห่วงโซ่ของเดือนเมษายน 2565 มีผู้ใช้บริการภายในรวมทั้ง 12 ราย แบ่งเป็นผู้ใช้บริการชาย 3 ราย และผู้ใช้บริการหญิง 9 ราย

เมื่อวันที่ 15 เมษายน 2565 บ้านพักเด็กและครอบครัว จังหวัดกาฬสินธุ์ ต้องประสบกับสถานการณ์ที่เกิดจากโรคระบาด คือ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบผู้ใช้บริการ จำนวน 2 ราย เป็นเพศหญิง 1 ราย และเพศชาย 1 ราย มีอาการไข้ ปวดหัว และอาเจียน เจ้าหน้าที่เวรประจำวันได้ดำเนินการตรวจคัดกรองโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้วย ATK ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการทั้ง 2 ราย ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เจ้าหน้าที่เวรประจำวันจึงได้ทำการคัดกรองผู้ใช้บริการที่เหลืออีก 10 ราย ผลปรากฏว่า พบผู้ใช้บริการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพิ่มอีก 3 ราย รวมเป็น 5 ราย และส่วนที่เหลืออีก 7 ราย ผลออกมายังไม่พบเชื้อ เจ้าหน้าที่เวรจึงได้ ทำการแยกกักตัวผู้ป่วยยืนยันออกจากกลุ่มผู้ใช้บริการสัมผัสเสี่ยงสูง และผู้ใช้บริการสัมผัสเสี่ยงต่ำเพื่อยับยั้ง การแพร่เชื้อเป็นวงกว้าง และจากการเฝ้าสังเกตอาการผู้ใช้บริการที่สัมผัสเสี่ยงสูงโดยการตรวจคัดกรองด้วย ATK รอบที่ 2 พบผู้ใช้บริการติดเชื้อเพิ่มอีก จำนวน 5 ราย รวมเป็น 10 ราย

จากผู้ให้บริการทั้งหมด 12 ราย (ข้อมูลวันที่ 18 เมษายน 2565) ในขณะที่เดียวกันเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในบ้านพักเด็กและครอบครัว จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่พบผู้ติดเชื้อแม้แต่รายเดียว

การปฏิบัติการเผชิญกับเหตุสาธารณภัยที่เกิดขึ้นภายในบ้านพักเด็กและครอบครัว จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานมีวิธีการจัดการในภาวะฉุกเฉินดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานการจัดการในภาวะฉุกเฉิน

หน่วยงานมีการจัดการในภาวะฉุกเฉินภายใต้แนวทางและความเข้าใจที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อจัดการกับสาธารณภัย ผ่านการประชุมออนไลน์ Google Meet เพื่อกำหนดแนวทางในการยับยั้งวิกฤตการณ์ก่อนจะลุกลามและเสียหาย ให้การคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กที่ติดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้ปลอดภัย และป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานติดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้สามารถจัดการกับสาธารณภัยที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เอกภาพการจัดการในภาวะฉุกเฉิน

หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัวได้กำหนดให้ผู้จัดการรายกรณี (Case Manager: CM) ปรับกระบวนการทำงานการจัดการรายกรณีโดยจัดลำดับความสำคัญตามระดับความเสี่ยงของเด็กแต่ละคน เพื่อยับยั้งการแพร่เชื้อเป็นวงกว้าง โดยมีวิธีการจัดการดังนี้

1. แยกกักตัวเจ้าหน้าที่ที่สัมผัสผู้ป่วยยืนยัน จำนวน 2 ราย เพื่อสังเกตอาการ และกำหนดให้เป็นผู้สื่อสารหลักกับบุคคลากรภายใน รวมถึงบุคคลภายนอกในช่วงวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรค

2. แยกกักตัวผู้ป่วยยืนยัน รวม 10 ราย

3. ประสานศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ เพื่อลงทะเบียนรับยา อาหาร และเวชภัณฑ์ปอด เข้าสู่ระบบการรักษาแบบ Home isolation สำหรับผู้ป่วยยืนยัน

4. แยกกักตัวผู้ใช้บริการสัมผัสเสี่ยงต่ำ และเสี่ยงสูง เพื่อสังเกตอาการโดยให้ ผู้สัมผัสวัดไข้ตนเองทุกวันนับจากวันที่สัมผัสผู้ป่วย หากพบว่ามีไข้ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ทันที รวมถึงให้ป้องกันตนเองโดยหมั่นล้างมือ อย่างสม่ำเสมอและใช้หน้ากากอนามัย

5. ประสานทีมแพทย์และพยาบาลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ เข้ามาดูแลผู้ใช้บริการ เพื่อประเมิน ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้กับเด็กที่ยังไม่ได้รับวัคซีน รวมถึงให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการป้องกันและรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อในลักษณะเป็นกลุ่มก้อน ไม่ให้แพร่กระจายเชื้อเป็นวงกว้าง และดูกลายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถ จัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ประเมินความเสี่ยงและจัดลำดับความสำคัญของเด็ก เช่น กลุ่มเด็กที่ได้รับวัคซีนแล้ว และกลุ่มเด็กที่ยังไม่ได้รับวัคซีน รวมไปถึงเด็กเล็กที่อายุยังไม่ถึงเกณฑ์ ที่ต้องรับวัคซีนป้องกัน เพื่อประเมินอาการและให้การช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม และปลอดภัย

7. จัดทำรายงานเป็นประจำทุกวัน เช่น การตรวจวัดไข้ และวัดค่าออกซิเจน ปลายนิ้ว เพื่อประเมินอาการและเป็นข้อมูลในการวางแผนการรักษาของแพทย์

8. อำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการในการจัดยา อาหาร 3 มื้อ และจัดเตรียม อุปกรณ์ที่จำเป็นให้กับผู้ใช้บริการ เช่น เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ และหน้ากากอนามัย ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนอย่างเคร่งครัดตามขั้นตอนการรักษาสุขภาพและ การรักษาระยะห่าง ตลอดจนจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อทำกิจกรรมผ่อนคลายความเครียด ได้แก่ คอมพิวเตอร์ Laptop เพื่อใช้เชื่อมต่อหนึ่ง ฟังเพลงคลายความเครียดได้

3. ความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์กรการจัดการในภาวะฉุกเฉิน

หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัว กำหนดให้ปิดอาคารสำนักงานเพื่อ ทำความสะอาดฆ่าเชื้อ และเมื่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้ามาบริเวณอาคารสำนักงาน และสถานที่กักตัวผู้ป่วย เป็นระยะเวลา 10 วัน รวมถึงให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ต่อตนเองและสังคมไม่เข้าไปในพื้นที่เสี่ยง เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค อีกทั้งยังมีกรปรับโครงสร้างกระบวนการทำงานใหม่เพื่อไม่ให้เกิดการสัมผัสทางกายภาพ กับผู้ใช้บริการ เช่น การเว้นระยะห่าง การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร (Video Call) รวมไปถึงการปรับสภาพแวดล้อมการทำงานให้เปิดโล่ง มีอากาศถ่ายเท และงดกิจกรรม

กลุ่มประจำวันกับผู้ให้บริการเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการติดเชื้อโรค รวมถึงกระบวนการทำงานที่เน้นการทำงานร่วมกับหน่วยงานสาธารณสุขเพิ่มมากขึ้น เพื่อส่งต่อการรักษาผู้ให้บริการที่มีความเสี่ยงได้อย่างปลอดภัย รวมถึงการกำจัดขยะติดเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค

อภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า บ้านพักเด็กและครอบครัว จังหวัดกาฬสินธุ์ ต้องประสบกับสถานการณ์ที่เกิดจากโรคระบาด คือ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบผู้ให้บริการภายใน ซึ่งเป็นเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นกลุ่มก้อน จำนวน 5 ราย และได้มีการแพร่กระจายเชื้อไปยังผู้ให้บริการภายในเพิ่มอีก จำนวน 5 ราย รวมเป็น 10 ราย จากผู้ให้บริการภายในทั้งหมด 12 ราย ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในบ้านพักเด็กและครอบครัว จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการภายใน รวม 13 ราย ไม่พบ ผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แม้แต่รายเดียว

การจัดการในภาวะฉุกเฉิน กรณี ผู้ให้บริการภายในบ้านพักเด็กและครอบครัว จังหวัดกาฬสินธุ์ ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การปฏิบัติการเผชิญเหตุเพื่อบรรเทาความรุนแรงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พบว่า หน่วยงานมีการจัดการในภาวะฉุกเฉินภายใต้แนวทางและความเข้าใจที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อจัดการกับสถานการณ์ ผ่านการประชุมออนไลน์ Google Meet เพื่อกำหนดแนวทางในการยับยั้งวิกฤตการณ์ก่อนจะลุกลามและเสียหาย สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัตรวิวัฒน์ ชัชฌานักฎฐ์ (2563) ที่พบว่า การเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ถือเป็นวิกฤตประเภทหนึ่งที่ต้องได้รับการจัดการองค์การเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละด้านอย่างเร่งด่วน เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ หน่วยงานยังให้ความสำคัญกับเอกภาพในการจัดการภาวะฉุกเฉิน โดยหัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัวได้กำหนดให้ผู้จัดการรายกรณี (Case Manager: CM) ปรับกระบวนการทำงานการจัดการรายกรณี โดยจัดลำดับความสำคัญตามระดับความเสี่ยงของเด็กแต่ละคน เพื่อยับยั้งการแพร่เชื้อเป็นวงกว้าง รวมไปถึงการปรับโครงสร้างกระบวนการทำงานใหม่เพื่อไม่ให้เกิดการสัมผัสทางกายภาพกับผู้ให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร (Video Call) รวมไปถึง

การปรับสภาพแวดล้อมการทำงานให้เปิดโล่ง มีอากาศถ่ายเท และงดกิจกรรมกลุ่มประจำวันกับผู้ให้บริการเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการติดเชื้อโรค

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการในภาวะฉุกเฉินเมื่อองค์กรได้รับผลกระทบจากสาธารณภัยต้องให้ความสำคัญกับมาตรฐาน เอกภาพ และความยืดหยุ่นของการจัดโครงสร้างองค์กร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดการกับสาธารณภัยที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินที่อาจได้รับผลกระทบให้น้อยที่สุดจากสาธารณภัยที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต องค์กรต้องมีการยกระดับมาตรฐานระบบการจัดการในภาวะฉุกเฉินให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เอกภาพ และยืดหยุ่น โดยการบูรณาการจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ และในภาวะปกติควรมีการเตรียมความพร้อมไว้เพื่อให้สามารถเผชิญกับเหตุสาธารณภัยให้กลับมาเป็นภาวะปกติได้โดยเร็ว

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2564). สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาตรการสาธารณสุขและปัญหาอุปสรรคการป้องกันควบคุมโรคในผู้เดินทาง. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2565, จาก ddc.moph.go.th/uploads/files/2017420210820025238.pdf
- คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (ม.ป.ป.) แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2564-2570. กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย.
- จันวิวัฒน์ ชัชฌานาภักดิ์. (2563). การจัดการองค์การในภาวะวิกฤต กรณีโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19. วารสารวิชาการธรรมทรรศน์. 20(4), 197-207.
- ยูนิเซฟ ประเทศไทย. (2565). โควิด-19 คือวิกฤตที่หนักหนาสาหัสที่สุดสำหรับเด็กในประวัติศาสตร์ 75 ปี ของยูนิเซฟ. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2565, จาก <https://www.unicef.org/thailand/>

- ศูนย์อำนวยการต้านโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จังหวัดกาฬสินธุ์. (2565). สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จังหวัดกาฬสินธุ์. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2565, จาก <http://www.kalasin.go.th/t/index.php/th/covid19-daily-all.html>
- สำนักข่าวบีบีซีนิวส์ ประเทศไทย. (2565). โควิด-19: กาฬสินธุ์พบ “คลัสเตอร์โอมิครอน” 21 ราย. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2565, จาก <https://www.bbc.com/thai/thailand-59777858>.