

## บทความพิเศษ

# ระบบคุณภาพในการบริหารผู้บริจาคโลหิต

## (Quality System in Blood Donor Management)

### จอมจิน จันทรสกุล

ที่ปรึกษาศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

งานบริการโลหิตซึ่งรวมถึงการบริหารจัดการกับผู้บริจาคโลหิตนั้นนับเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากเพราะโลหิตที่เจาะเก็บได้จากผู้บริจาคโลหิตนั้นต้องเป็นโลหิตที่มีคุณภาพดีและมีความปลอดภัยสูง หน่วยงานบริการโลหิตจึงควรใช้มาตรการที่จำเป็นทั้งหมดเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการนำระบบคุณภาพมาใช้และดำรงไว้

ระบบคุณภาพเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทั้งหมดซึ่งรวมถึงการกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ ความรับผิดชอบและการนำสิ่งเหล่านี้มาใช้ เช่น การวางแผนคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ

ในการรับบริจาคโลหิตและการให้โลหิตควรให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพเป็นพิเศษ ทั้งนี้เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับความต้องการและเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าโลหิตและผลิตภัณฑ์โลหิตมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยจะต้องสามารถป้องกันสุขภาพและความปลอดภัยต่อผู้บริจาคโลหิต ผู้รับโลหิตและผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นระบบคุณภาพในการบริหารผู้บริจาคโลหิตควรเน้นในกิจกรรมเหล่านี้คือ

1. การจัดหาผู้บริจาคโลหิต (Recruitment)
2. การคัดเลือก (Selection)
3. การเจาะเก็บโลหิต (Collection)
4. การจัดการด้านเอกสาร (Documentation)
5. การดูแลผู้บริจาค การสร้างความพึงพอใจและการดำรงรักษาผู้บริจาคโลหิตไว้ (Donor care, satisfaction, retention)

การจัดหาผู้บริจาคโลหิตถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าโลหิตที่ปลอดภัยและเพียงพอต่อการใช้ หน่วยงานบริการโลหิตจึงควรพัฒนาแนวทางในการจัดหาผู้บริจาคโลหิตที่มีคุณภาพ ซึ่งแนวทางการจัดหาควรพิจารณาในหัวข้อที่สำคัญดังนี้

1. การแจกแจงหรือกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Identity target population groups)
2. พัฒนากลยุทธ์ในการสรรหา (Develop recruitment strategies)

3. การให้ความรู้แก่ผู้บริจาคที่มีศักยภาพ (Education of potential donors)
4. แจกแจงหรือกำหนดผู้บริจาคที่มีคุณภาพสูง (Safe, reliable, retained)

การคัดเลือกผู้บริจาคโลหิตควรให้ความสำคัญและพิจารณาถึงการป้องกันผลที่จะมีต่อผู้ป่วยที่จะต้องให้โลหิตและการป้องกันผู้บริจาคโลหิตเอง ซึ่งหน่วยงานบริการโลหิตต้องให้ข้อมูลและคำปรึกษาแก่ผู้ประสงค์บริจาคโลหิตก่อนการบริจาค และควรพัฒนาหลักเกณฑ์ในการคัดเลือก (selection criteria) ผู้บริจาคโลหิตซึ่งในหลักเกณฑ์นี้ควรคำนึงถึงกลุ่มเสี่ยงโดยเฉพาะและการประเมินทางการแพทย์โดยทั่วไป

การเจาะเก็บโลหิตควรควบคุมความปลอดภัยของผู้บริจาคโลหิตและโลหิตที่รับบริจาค ผู้บริจาคต้องได้รับการดูแลในลักษณะที่ส่งเสริมให้กลับมาบริจาคซ้ำอีก และคุณภาพของโลหิตต้องได้รับการประกันว่ามีความปลอดภัย วิธีการทั้งหมดต้องได้รับการพัฒนาขึ้นมาอย่างถูกต้อง เหมาะสม ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและการตรวจติดตาม

เอกสารเป็นส่วนสำคัญของระบบคุณภาพ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเจาะเก็บโลหิตต้องจัดทำเป็นเอกสารไว้อย่างครบถ้วนเพื่อให้สามารถตรวจติดตามได้และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้อย่างสมบูรณ์จากผู้บริจาคไปจนถึงการบริจาค โดยทั่วไปเอกสารควรมีลักษณะดังนี้

1. มีความสมบูรณ์และบันทึกผู้บริจาคมีความถูกต้อง
2. มีการบ่งบอกหรือปิดฉากในการบริจาคอย่างถูกต้อง
3. วัสดุที่นำมาใช้มีการบ่งบอกถึงการผ่านการควบคุม เช่น batch number เป็นต้น
4. มีการบ่งบอกถึงพนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการ
5. มีการบ่งบอกถึงจำนวนของผู้ที่ประสงค์จะบริจาคและการบริจาคที่เกิดขึ้นจริง

ในการดูแลผู้บริจาคโลหิตนั้นผู้บริจาคควรได้รับการดูแลตลอดทั้งกระบวนการของการบริจาคโลหิต และการดำรงรักษาผู้บริจาคโลหิตไว้เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มั่นใจได้ในความปลอดภัยและมีโลหิตใช้เพียงพอ หน่วยงานบริการโลหิตต้องระลึกเสมอว่าการจัดหาผู้บริจาคมีค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้นจึงไม่ควรทำให้ทรัพยากรเกิดความสูญเปล่า ซึ่งการดำรงรักษาไว้ซึ่งผู้บริจาคนั้นการทำให้ผู้บริจาคเกิดความพอใจนับว่าเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลอย่างยิ่ง

ความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิตเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการดูแลผู้บริจาคทั้งก่อน ระหว่างและภายหลังการบริจาคโลหิต

ผู้จัดการคุณภาพมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการนำระบบคุณภาพในการบริหารผู้บริจาคโลหิตมาใช้ ซึ่งผู้จัดการคุณภาพควรระลึกเสมอว่าคุณภาพของผู้บริจาคมีผลโดยตรงต่อคุณภาพของโลหิตที่บริจาค และคุณภาพของโลหิตที่บริจาคมีผลต่อคุณภาพของการดูแลผู้ป่วย และควรทำให้เกิดความมั่นใจว่า มีนโยบายและวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมอยู่ทั้งนี้เพื่อ :

1. ทำให้เกิดความมั่นใจว่าได้มีการจัดหาผู้บริจาคโลหิตที่มีคุณภาพสูงสุด
2. ทำให้เกิดความมั่นใจว่ากิจกรรมในการเจาะเก็บโลหิตมีคุณภาพสูง
3. ทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพโดยรวมของโลหิตที่เจาะเก็บ

ระบบคุณภาพในการบริหารผู้บริจาคโลหิตจึงเป็นสิ่งสำคัญ และผู้รับผิดชอบระดับสูงควรให้ความสนใจเป็นพิเศษเพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

### เอกสารอ้างอิง

1. World Health Organization: *Quality Management Training for Blood Transfusion Services*, 2005.