

บทคัดย่อสำหรับงานมหกรรมคุณภาพ 2565

1.ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา/นวัตกรรม: การพัฒนา NAH Check up center (ถูกใจ และดี มีมาตรฐาน)

2.คำสำคัญ: Check up center ศูนย์บริการตรวจสุขภาพ

3.สรุปผลงานโดยย่อ: การพัฒนาศูนย์บริการตรวจสุขภาพ ตรวจสุขภาพประจำปีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพโดยลดขั้นตอนและระยะเวลาและเพิ่มการเข้าถึงให้ง่ายขึ้นจนสามารถเพิ่มยอดผู้รับบริการสูงขึ้น

4.หน่วยงานเจ้าของผลงาน (กอง ศูนย์ หรือกรรมการ):โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช

5. ชื่อ-นามสกุลของสมาชิกในทีม:พ.อ.หญิงธิดาพร สุขเกิด ,พ.ท.สุเมธ สิมหะสมร และทีม

6.ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ:โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราชเป็นโรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบกที่ 3 มีวิสัยทัศน์ จะเป็นรพ.มาตรฐานชั้นนำในระดับภูมิภาคของกองทัพบก โดยเน้นการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อ เพิ่มจำนวนผู้รับบริการมากขึ้น แต่พบว่ายอดผู้รับบริการโอพีดีในปี 62=47,983 ราย ปี63= 45,983ราย และปี64= 45,525 ราย มีแนวโน้มลดลง มียอดผู้ใช้บริการรายใหม่่น้อย ประกอบกับสถานการณ์โควิด 19 ทำให้การเข้ามารับบริการยากขึ้น และเดิม รพ.ให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีเฉพาะกำลังพลทหารในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก ปีละ ประมาณ 5,000 คน โดยทีมส่งเสริมสุขภาพ ไม่มีศูนย์บริการตรวจสุขภาพอย่างเป็นรูปธรรมให้บริการรวมอยู่กับแผนกโอพีดี ทำให้ขั้นตอนการบริการยุ่งยากซับซ้อน 6 ขั้นตอน และล่าช้าใช้เวลา มากกว่า 5 ชั่วโมง ทำให้ประชาชนทั่วไปที่อยากตรวจเช็คสุขภาพเข้าถึงได้ยาก ต้องไปรับบริการที่ภาคเอกชนซึ่งค่าใช้จ่ายแพงกว่า ทำให้โอกาสการดูแลสุขภาพก่อนเกิดโรคต่างๆยากขึ้นด้วย

7. เป้าหมาย/วัตถุประสงค์:

เพื่อพัฒนาศูนย์บริการตรวจสุขภาพ แบบกึ่ง One stop service อย่างมีประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์

1.เพื่อผู้ใช้บริการพึงพอใจและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

2.เพื่อสามารถขยายฐานลูกค้าเพิ่มรายได้ให้รพ.มากขึ้น

8.กิจกรรมการพัฒนา:ใช้แนวคิดพัฒนา 3P(place process people)เริ่มดำเนินการให้บริการ ก.ย.64 –ปัจจุบัน ใช้

8.1. place :จัดหาอุปกรณ์และปรับปรุงสถานที่ที่เหมาะสม ให้สะดวกสบายแยกส่วนจากโอพีดี

8.2 process :พัฒนาระบบบริการ โดยวิเคราะห์จากความต้องการ ของผู้มาใช้บริการในระบบเช็คคิวแบบเดิม ดังนี้

-วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าแต่ละประเภท แต่ละสิทธิการรักษา เพื่อออกแบบระบบการเข้ารับบริการแต่ละโปรแกรมแยกตามกลุ่มเป้าหมายข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ประชาชนทั่วไป และศักยภาพของแพทย์เฉพาะทางที่รพ.มี และปรับค่าใช้จ่าย ให้เหมาะสม ถูกกว่าภาคเอกชนซึ่งเป็นข้อได้เปรียบของภาครัฐ

-พัฒนาโปรแกรมการนัดหมายและลงทะเบียนผ่านทางไลน์แอปพลิเคชันเพื่อลดขั้นตอนและเข้าถึงง่ายขึ้น

-ออกแบบระบบโปรแกรมให้ง่ายในการคี้อข้อมูล ในฐานข้อมูลการเบิกจ่ายตามระเบียบแต่ละสิทธิเพื่อลดขั้นตอนและลดระยะเวลารอคอย มีการปรับค่าบริการในระบบให้ถูกต้องตามระเบียบ

-พัฒนาโปรแกรมการรายงานผลผ่านทางเว็บแอปพลิเคชัน (NAH Smart health) และออกใบรับรองแพทย์แบบดิจิทัลผ่านทางแอปพลิเคชัน ลดระยะเวลารอคอยที่ รพ.และลดการใช้กระดาษ มีการแจ้งเตือนเมื่อผลการตรวจออก

-พัฒนาระบบการแปลผลและคำแนะนำการปฏิบัติตัวผ่านทางมือถือด้วย AI ตามเกณฑ์ที่อายุรแพทย์กำหนดและประเมินซ้ำโดยแพทย์แต่ละวันกรณีพบผิดปกติมีการแจ้งผลโดยแพทย์ผ่านทางมือถือและVDO Callในช่วงที่ผู้ป่วยสะดวก

-พัฒนาระบบการคีย์ส่งแลปและตั้งรหัสแลปตามสิทธิต่างๆเพื่อความถูกต้องตามระเบียบและลดขั้นตอนการตรวจสอบการออกใบเสร็จ

-จัดระบบแพทย์เวรตรวจและระบบconsult โดยแพทย์เฉพาะทางที่ชำนาญกว่าเช่น แพทย์โรคหัวใจ รังสีแพทย์และอื่นๆ และนัดหมายการตรวจเพิ่มเติมให้ตามที่ต้องการ

8.3 people:

-สร้างความเข้าใจ และค่านิยม ความเป็นเจ้าของร่วมกันโดยแต่งตั้งคณะกรรมการ ประกอบด้วย ตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ โอฟิตี รังสีกรรม ส่งเสริมสุขภาพ พยาธิ ศูนย์จัดเก็บรายได้ องค์กรแพทย์ องค์กรพยาบาล สารสนเทศ ทัศนกรรม และประชาสัมพันธ์

-กำหนดนโยบายและประชุมหารือ ร่วมกันกำหนดโครงสร้างและขอบเขตผู้รับผิดชอบ

-อบรมพฤติกรรมบริการตามมาตรฐานของ รพ.

-จัดทีมงานและPR ดูแลการเข้ารับบริการด้วยสโลแกน ดูแลเหมือนญาติให้ความรู้สึกเหมือนอยู่บ้าน ประชาสัมพันธ์และประเมินเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบบริการ

-ประชาสัมพันธ์โครงการใน เว็บไซต์รพ. ลูกค้าเก่า และป้ายประชาสัมพันธ์ ของรพ. มี Road show ตามห้างสรรพสินค้า และแผ่นพับบอกต่อกับผู้มาใช้บริการ

-ประเมินความพึงพอใจทางสัมภาษณ์ และ แบบประเมินทางQR codeและแบบกระดาษทุกสัปดาห์

9. การประเมินผลการเปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์:

ตัวชี้วัด ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	ปี64(ก่อนพัฒนา 11 เดือน)	ก.ย.64	ปี 65
จำนวนผู้รับบริการ ตรวจสุขภาพ ทั้งหมด	เพิ่ม	251	658	3,285
จำนวนผู้รับบริการ ตรวจสุขภาพ รายใหม่	เพิ่ม	ไม่ได้เก็บ	3	255
จำนวน ผู้รับบริการที่ได้รับการนัดหมายดูแลต่อที่สูงขึ้น	เพิ่ม	ไม่ได้เก็บ	2	128
ระยะเวลารอคอยตั้งแต่ลงทะเบียนจนกลับบ้าน<90 นาที	>80%	0(5 ชม.)	0(4ชม.)	78.22
ระยะเวลารอคอยตั้งแต่ลงทะเบียนจนกลับบ้าน<60 นาที	>50%	0(5 ชม.)	0(4ชม.)	50.88
จำนวนขั้นตอนที่ต้องทำในรพ.	3	6	5	3
อัตราความพึงพอใจด้านขั้นตอน การบริการ	90%	NA	72.4	94.48
อัตราความพึงพอใจพฤติกรรมบริการ	90%	NA	74.37	96.82
อัตราความพึงพอใจระบบการรายงานผลตรวจโดยแพทย์	90%	NA	NA	95.18
อัตราความพึงพอใจระบบการนัดหมายการรายงานผ่านทางแอปพลิเคชันของ รพ.	90%	NA	NA	95.13
อัตราความพึงพอใจรวม	90%	NA	72.8	95.38
จำนวนข้อร้องเรียน	0	NA	3	1
อุบัติการณ์เอกเรย์ซ้ำจากฟิล์มไม่ชัด	0	NA	NA	9
อุบัติการณ์รายงานผลlab ผิด	0	NA	NA	1
อุบัติการณ์คีย์สั่งlab ผิด(ชนิด/สิทธิ/ราคา)	0	NA	NA	19

10.บทเรียนที่ได้รับ:

1.การรับฟังเสียงผู้รับบริการ การมีความเป็นเจ้าของร่วมกัน การทำงานเป็นทีม ส่งผลให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเรื่องมาตรฐานให้ถูกต้องและรวดเร็ว สามารถลดระยะเวลาการเข้ามาสัมผัสผัสรพ.ตามมาตรการ โควิด 19 ได้

2. การบริหารงานการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีแก่ผู้รับบริการภายใต้ความขาดแคลนมีข้อจำกัด โดยใช้เทคโนโลยี

3.การสร้างค่านิยมการเป็นมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาช่วยในการดำเนินงานจนสามารถเพิ่มยอดลูกค้าใหม่ได้มากขึ้น ผู้รับบริการพึงพอใจ เข้าถึงบริการได้ง่ายและได้ดูแลตัวเองก่อนป่วยได้มากขึ้น

4.อนาคตจะนำผลการตรวจมาวิเคราะห์เพื่อจัดระบบส่งเสริมป้องกันสุขภาพเพื่อลดค่ารักษาความเจ็บป่วยต่อไป

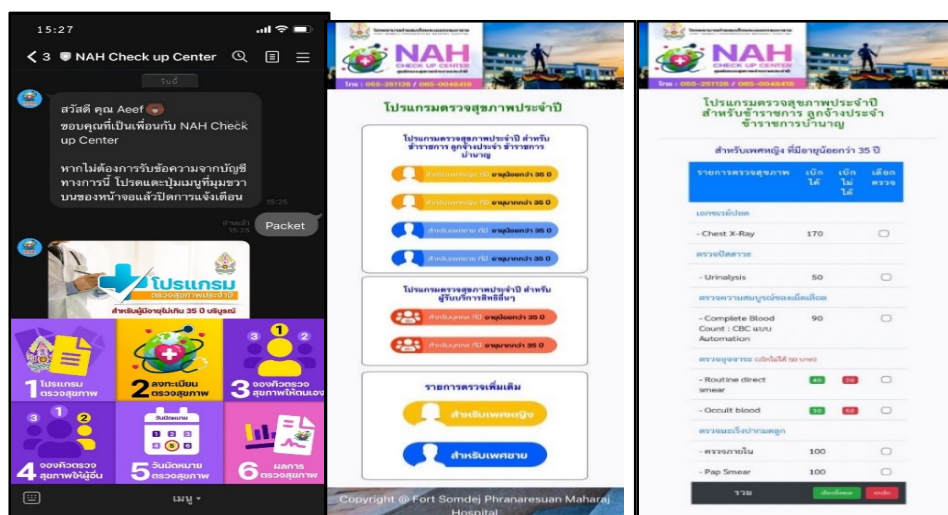
11.การติดต่อกับทีมงาน:พ.อ.หญิงธิดาพร สุขเกิดศูนย์พัฒนาคุณภาพพ.ค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จ.พิษณุโลก
เบอร์โทรศัพท์0818877365E-mail address : sukkoed_da@hotmail.co.th

ภาคผนวก

เริ่มดำเนินการ วางแผน มิ.ย.64 ปรับปรุงตกแต่งสถานที่



รูปแสดงรายละเอียด การนัดหมายใน Line



รูปแสดงรายละเอียด รายงานผลตรวจผลทางเว็บแอปพลิเคชัน (NAH Smart health)

