

Mobile queue application กับการให้บริการห้องเจาะเลือด

พันตรีหญิงอรณัฐ วราชาติ, พันเอกจรัสพงศ์ เกษมมงคล กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

บทคัดย่อ

ที่มาและความสำคัญ

ห้องเจาะเลือด กพร. รพ.ร.ร.๖ ให้บริการเจาะเลือดผู้ป่วยประมาณ 800-1000 รายต่อวัน โดยส่วนใหญ่จะเกิดความคับคั่งของห้องเจาะเลือดในช่วงเช้า 05.30 – 08.30 น. เพื่อให้ได้ผลการตรวจทันการเข้าพบแพทย์ จึงทำให้เป็นชั่วโมงคับคั่ง จำนวนที่นั่งรอคอยไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการและพื้นที่มีจำกัด จากปัญหาดังกล่าวจึงก่อให้เกิดแนวคิดที่จะหาเครื่องมือ เพื่อช่วยลดความคับคั่งบริเวณห้องเจาะเลือด ช่วยในการบริหารจัดการระบบการให้บริการของห้องเจาะเลือด และทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องเฝ้ารอคอยการเข้ารับบริการอยู่กับที่ หรือการต้องใช้เครื่องขยายเสียงประกาศตลอดเวลา

วัตถุประสงค์

เพื่อจัดทำเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารจัดการห้องเจาะเลือดและลดความคับคั่งบริเวณห้องเจาะเลือด

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. จัดหาเครื่องมือ โดยใช้ระบบ ABS (Auto-Blood collection System) Queue ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันบนมือถือสำหรับการรอคิวเจาะเลือด เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สถานะคิวเจาะเลือดแบบ real time โดยการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันเพียงครั้งเดียว และสแกน QR code ที่บัตรคิวเจาะเลือดในแต่ละครั้งที่เข้ารับบริการ
2. รวบรวมข้อมูลทางสถิติจำนวนผู้เข้าใช้งานแอปพลิเคชัน
3. สอบถามความพึงพอใจและความคิดเห็น ทั้งจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

ผลการดำเนินการ

ยอดสะสมของผู้ใช้บริการ ABS Queue ตั้งแต่เริ่มให้บริการ ถึงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 7,506 ราย โดยความคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้แก่ สะดวกมากขึ้น แต่ไม่ทราบว่า จะเดินไปที่ใด เพราะไม่มีร้านอาหารหรือมุมพักคอยอื่น และบางส่วนต้องงดอาหารจึงไม่สามารถไปรับประทานอาหารก่อนได้ แต่สามารถไปติดต่อ OPD หรือดำเนินการทางธุรการอื่นๆในระหว่างรอคอยได้ และพบว่ายังมีปัญหาการดาวน์โหลดในมือถือบางรุ่น ส่วนความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ได้แก่ พบว่าผู้ป่วยที่ยืนรอบริเวณห้องเจาะเลือดลดลง ความกดดันขณะปฏิบัติงานลดลง สามารถบริหารจัดการในการเว้นระยะห่างได้ดีขึ้น ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19

สรุป

ABS Queue เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการติดตามสถานะของคิวเจาะเลือด ทำให้ผู้รับบริการสามารถทำกิจกรรมอื่นในระหว่างรอคิวเจาะเลือดได้ ส่งผลให้สามารถลดความคับคั่งบริเวณห้องเจาะเลือด ทำให้การบริหารจัดการง่ายขึ้น ในอนาคต อาจจะมีการพัฒนาระบบการจองคิวเจาะเลือดออนไลน์ตามช่วงเวลา เพื่อให้ผู้ป่วยไม่ต้องมารอรับคิวเจาะเลือดในตอนเช้า