

## 1. ผลงาน “Application Line official คลินิกโรคปอดเด็ก”

2. คำสำคัญ; โรคปอดเด็ก, Line official, ติดต่อเลื่อนนัด, ติดต่อสอบถาม, ให้ความรู้

## 3. สรุปผลงานโดยย่อ

จากการระบาดของเชื้อ SARS-CoV-2 หรือ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2563 ทำให้มีนโยบายการลดจำนวนผู้ป่วยที่คลินิกเด็กทั้งหมด รวมถึงคลินิกโรคปอดเด็ก เพื่อไม่ให้ให้เกิดความแออัดและลดการแพร่เชื้อ ซึ่งการทดสอบสมรรถภาพปอดที่คลินิก รวมถึงรับเฉพาะผู้ป่วยเด็กอาการหนักเข้ารับรักษาในหอผู้ป่วย เนื่องจากต้องปรับเปลี่ยนหอผู้ป่วยเด็กส่วนหนึ่งรับผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 ส่งผลให้ผู้ป่วยเด็กโรคปอดที่ปกติต้องมารักษาสม่ำเสมอหรือมานอนโรงพยาบาลเพื่อติดตามอาการ มีความจำเป็นต้องทำการเลื่อนนัดและรับยาทางไปรษณีย์ ไม่ได้มาพบแพทย์และรับบริการได้เหมือนสถานการณ์ปกติ

เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ ทางหน่วยโรคปอดเด็กจึงได้เพิ่มช่องทางการติดต่อกับแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่เพื่อสะดวกในการเลื่อนนัด การแจ้งรับยาทางไปรษณีย์ การสอบถามอาการผิดปกติเบื้องต้น และการทบทวนความรู้เรื่องต่างๆ ที่บ้านด้วยตนเอง โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ เดือน เมษายน 2563 ปัจจุบันมีสมาชิก 312 คน

## 4. หน่วยงานเจ้าของผลงาน หน่วยระบบหายใจเด็ก กองกุมารเวชกรรม รพ. พระมงกุฎเกล้า

## 5. ชื่อ-นามสกุลของสมาชิกในทีม

1. พ.อ.หญิง สุพิชญา พจน์สุภาพ หัวหน้าหน่วยระบบหายใจ
2. พ.ต.หญิง รสสินทรา เจริญยิ่ง อาจารย์หน่วยระบบหายใจ (admin)
3. พญ. เมธานี กาญจนภา แพทย์ประจำบ้านต่อยอด (admin)
4. จ.ส.อ.หญิง ดวงแข วรรณมาศ พยาบาลหน่วย (admin)

## 6. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

จากการระบาดของเชื้อ SARS-CoV-2 หรือ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2563 ทำให้มีนโยบายการลดจำนวนผู้ป่วยนอก ที่คลินิกเด็กทั้งหมด รวมถึงคลินิกโรคปอดเด็ก เพื่อไม่ให้ให้เกิดความแออัดและลดการแพร่เชื้อ มีการงดการทดสอบสมรรถภาพปอดที่คลินิก รวมถึงรับเฉพาะผู้ป่วยเด็กอาการหนักเข้ารับรักษาในหอผู้ป่วย ส่งผลให้ผู้ป่วยเด็กโรคปอดที่ปกติต้องมารักษาสม่ำเสมอ มีความจำเป็นต้องทำการเลื่อนนัด

และรับยาทางไปรษณีย์ ไม่ได้มาพบแพทย์เป็นประจำเหมือนเดิม และอาจนำไปสู่ปัญหา ดังนี้

1 การขาดการติดตามระยะยาว (Loss follow up)

2 การขาดยา

3 อาการทางโรคปอดกำเริบ

4 ไม่ได้รับการตรวจและคำแนะนำจากแพทย์

5 ขาดการรับข่าวสารที่จำเป็น

## 7. เป้าหมาย/วัตถุประสงค์

1 เพิ่มช่องทางการติดต่อ เพิ่มช่องทางรับฟังเสียงของผู้ป่วยและผู้มารับบริการ

2 เพื่อสะดวกในการเลื่อนนัด หรือ การประกาศการหยุดคลินิก

3 การแจ้งรับยาทางไปรษณีย์

4 การสอบถามอาการผิดปกติเบื้องต้น

5 การทบทวนความรู้เรื่องต่างๆ ที่บ้านด้วยตนเอง

6 เป็นช่องทางการให้ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ เช่น ประกาศการรับวัคซีน Pfizer ในเด็กกลุ่มเสี่ยง เป็นต้น

## 8. กิจกรรมการพัฒนา

- เน้นย้ำให้ผู้ป่วย สแกน QR code เพื่อเพิ่มเพื่อนใน application Line official และแสดงตัวตนให้ admin ทราบ

- เพิ่มมีปุ่มลิงค์ให้ความรู้และคำแนะนำเบื้องต้น ที่ Rich menu

- มีการพัฒนาตามคำแนะนำของผู้มาใช้บริการ โดยเพิ่มจำนวน admin เป็น 3 ท่าน คอยตอบคำถาม และเลื่อนนัด ประกอบด้วย พยาบาล แพทย์ และ แพทย์ประจำบ้านต่อยอด

- มีแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ และคำติชม เพื่อปรับปรุงบริการ เป็นระยะ

- มีการ update ความรู้เกี่ยวกับโรคปอดเด็กและโควิด-19

- ประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มสมาชิก โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ เดือน เมษายน 2563 จนถึงปัจจุบัน มีสมาชิกทั้งสิ้น 312 คน

## 9. การประเมินผลการเปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์

- มีการทบทวนความพึงพอใจและอุปสรรคจากแบบสอบถามเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการ

<ul style="list-style-type: none"><li>● เจ้าหน้าที่ตอบคำถามซ้ำ และมีจำนวนน้อย</li><li>● ดีค่ะ แต่ขาดแอดมินมาคอยตอบทำให้การติดต่อซ้ำ หน้อย แต่ก็เข้าใจได้เรื่องบุคลากรที่จำกัดและเป็นอีก ช่องทางที่สะดวกดี</li></ul>	<b>แก้ไขแล้ว:</b> เพิ่มจำนวน admin
---	------------------------------------

- ได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้ป่วยและผู้ปกครองจากการใช้ **application**

<ul style="list-style-type: none"><li>● คุณพยาบาลบริการเยี่ยมแถมดีมากค่ะ</li><li>● อยากให้ยังมีช่องทางการติดต่อนี้ไว้ค่ะ //มีรพ รัฐ น้อยมากมากที่จะ ทำแบบนี้</li><li>● การที่ทางคลินิกโรคปอดเด็กมี <b>Line official</b> เพื่อติดต่อสื่อสารและมีเกร็ดความรู้ ให้พสก.นั้นเป็นสิ่งที่ดีมากนะค่ะ ควรมีการติดต่อผ่านช่องทางนี้ต่อไปค่ะ</li><li>● ที่ผ่านมามีดีมากเลยคะ</li><li>● วัคซีนให้เด็ก<b>5</b>ตัวคะรออยู่</li><li>● เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สะดวก และเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับ โรงพยาบาลได้ดีค่ะ</li><li>● เจ้าหน้าที่บริการ ตอบคำถามรวดเร็ว ชัดเจนดูแลผู้ป่วย ได้ดีมาก ๆ ประทับใจคะ</li></ul>
--

- ทราบถึงปัญหาของผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว
- สามารถนัดหมายและขอรายชื่อผู้ป่วยเด็กที่เข้าเกณฑ์การฉีดวัคซีน **Pfizer** อย่างครบถ้วนและเป็นระบบ

## 10. บทเรียนที่ได้รับ

- ได้แก้ปัญหาและปรับปรุงการบริการ จากคำแนะนำของผู้มารับบริการ
- ปัญหาหรือความท้าทายที่เกิดขึ้นในระหว่างดำเนิน โครงการเนื่องจากการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ **admin**

ที่คอยตอบคำถามแบบทันที

- ขาดงบประมาณในการทำสื่อออนไลน์เพื่อให้ความรู้ผู้ป่วย
- ขาดงบประมาณในการซื้อแพคเกจการส่งข้อความที่บางครั้งต้องส่งเกิน 1000 ข้อความต่อเดือน

## 11. การติดต่อกับทีมงาน

จ.ศ.อ.หญิง ดวงแข วรรณมาศม

พ.ต.หญิง รสสินทรา เจริญยิ่ง

หน่วยทางเดินหายใจเด็ก กองกุมารเวชกรรม

เบอร์โทร 02-7639117, เบอร์มือถือ 064-9319180

อีเมล [rasintra.pom@gmail.com](mailto:rasintra.pom@gmail.com)



สแกนเพื่อเพิ่มเพื่อน Line Official “คลินิกโรคปอดเด็ก”

## ตัวอย่าง Line Official “คลินิกโรคปอดเด็ก”





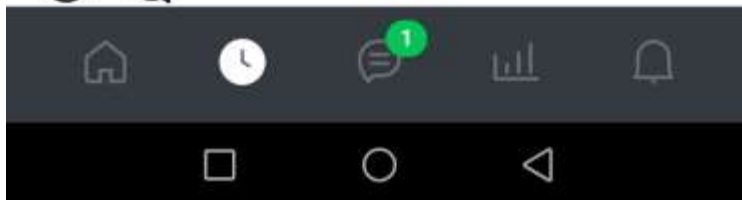
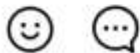
 **ประกาศโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า**  
Phramongkutkiao Hospital

**ส่งยา ส่งใจ ไปถึงบ้าน**  
กับ รพ.พระมงกุฎเกล้า

สำหรับผู้ป่วยสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า, ประกันสังคม  
และประกันสุขภาพ รพ.พระมงกุฎเกล้า

1. ผู้ป่วยโรคเรื้อรังเดิมของโรงพยาบาล อาการคงที่ ไม่มีภาวะแทรกซ้อน  
รับยาชนิดเดิม ขนาดเดิม (กรณีที่มียาน้ำ ยาฉีด ยาเซ็เย็น ยาเคมี  
บำบัด และยาที่แพทย์พิจารณา ไม่เหมาะสมกับการจัดส่ง จะไม่  
สามารถให้บริการจัดส่งได้)
2. ชำระเงินค่าจัดส่งปลายทาง EMS กับไปรษณีย์เป็นจำนวนไม่เกิน  
120 บาท (เบิกไม่ได้)

ลงทะเบียนเพื่อรับยาที่บ้านทาง QR Code





ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

สวัสดีค่ะ สำหรับผู้ป่วยเด็กที่อายุ 12-18 ปี และเป็นโรคกลุ่มเสี่ยง 7 โรคเรื้อรังที่เข้าเกณฑ์ได้รับวัคซีนPfizerที่ได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ ขอให้ทำการสแกนQR codeเพื่อลงทะเบียน ดังรายละเอียดด้านล่างได้เลยค่ะ

อ่านแล้ว

ลงทะเบียนผ่าน QR code หรือทางเว็บไซต์ [www.pmk.ac.th](http://www.pmk.ac.th) ตั้งแต่วันที่ 16 ส.ค. 64 เวลา 15.00 น. เป็นต้นไป เริ่มฉีดวัคซีนเข็มที่ 1 วันที่ 19, 21, 22 ส.ค.64 และ เข็มที่ 2 ห่างประมาณ 3 สัปดาห์ และสามารถตรวจสอบวันนัดทางเว็บไซต์ของรพ.

เอกสารที่ต้องนำมาแสดง ได้แก่

- 1.บัตรประชาชน/ สำเนาสูติบัตร/สำเนาทะเบียนบ้าน
2. เอกสารรับรองความเจ็บป่วย เช่น ใบรับรองแพทย์/ ใบนัดคลินิกเฉพาะโรค/ ยาที่มีชื่อผู้ป่วย

ทั้งนี้ทางโรงพยาบาลขอสงวนสิทธิ์ให้บริการฉีดวัคซีนเฉพาะผู้ที่นำเอกสารรับรองความเจ็บป่วยมาแสดงเท่านั้น

อ่านแล้ว  
9.16 น.

ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ



พิมพ์ข้อความที่นี่





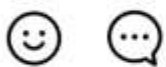
🌐 02/11/2021 12:59



คลินิกโรคปอดเด็ก



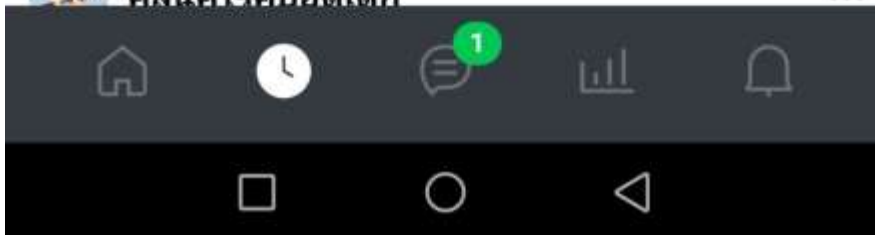
การใช้น้ำเกลือในการรักษาโพรงจมูกในเด็ก



🌐 17/10/2021 08:57



คลินิกโรคปอดเด็ก







- เจ้าหน้าที่ตอบคำถามช้า และมีจำนวนน้อย
- ดีค่ะ แต่ขาดแอดมินมาคอยตอบทำให้การติดต่อช้าหน่อย แต่ก็เข้าใจได้เรื่องบุคลากรที่จำกัดและเป็นอีกช่องทางที่สะดวกดี



- เพิ่มจำนวน admin คอยตอบคำถามและเลื่อนนัด
- เพิ่มความรู้ต่างๆ

