มหกรรมคุณภาพ

โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ครั้งที่ 19 ประจำปี 2565

ระหว่างวันที่ 1-2 ธันวาคม 2565

โครงการพัฒนาการติดตามผู้รับบริการ ที่มีผลการตรวจ มะเร็งปากมดลูก ผิดปกติ เพื่อมารักษา ผ่าน Application (LINE Official Account)

ปัญหาและสาเหตุ

จากสถิติของสถาบันมะเร็งแห่งชาติ พบมะเร็งปากมดลูกเป็นอันดับสองของมะเร็งในสตรีไทย การตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจหารอยโรคให้ได้ตั้งแต่ระยะเริ่มแรก ถือว่าเป็นการลดอัตราการเสียชีวิตของผู้ป่วยจากมะเร็งระยะลุกลามได้ จากสถิติของห้องตรวจโรคนรีเวชกรรม ตั้งแต่ ปี 2562-2564 มีผู้รับบริการที่มาตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก ดังนี้

ปี	จำนวนผู้รับบริการที่ตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก(ราย)	จำนวนผู้ที่มีผลตรวจผิดปกติ(ราย)	จำนวนผู้ที่มีผลตรวจผิดปกติ ได้รับการติดตามกลับมาตรวจรักษาเพิ่มเติม (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
62	10,136	169	166	98.2%
63	7,105	125	123	98.4%
64	4,987	156	152	97.4%

วิเคราะห์ตาราง

จากสถิติย้อนหลัง 3 ปี พบว่า มีจำนวนผู้รับบริการที่มาตรวจ Pap smear ลดลงตามสถานการณ์ covid และพบจำนวนผู้รับบริการที่มีผลตรวจผิดปกติมากขึ้น

จากการที่หน่วยงานมีแนวทางการรายงานผลการตรวจมะเร็งปากมดลูก ดังนี้ เมื่อ เจ้าหน้าที่รับผลการตรวจจากงานพยาธิ คัดแยกผลตาม Protocol ในรายที่ผลผิดปกติส่งให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านมะเร็งนรีเวชพิจารณาแผนการรักษา แล้วส่งต่อให้พยาบาลเพื่อโทรติดตามนัดมาตรวจเพิ่มเติมหรือนัดตรวจ Colposcope ถ้าผลปกติพยาบาลลงผลและส่งผลทางไปรษณีย์

จากการวิเคราะห์

ปัญหาด้านการดำเนินงานที่ผ่านมา ในกรณีที่ผลการตรวจผิดปกติ เจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์ติดตามมารับการรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง แต่พบว่าบางครั้งการติดตามทางโทรศัพท์มีความขัดข้อง เช่น

1.เบอร์โทรศัพท์ที่แจ้งไว้ในเวชระเบียนไม่ถูกต้อง/ไม่อัพเดท
2.ไม่มีผู้รับสายปลายทางที่ติดต่อไป /สายไม่ว่าง
3.โทรกลับมาในเวลาที่เจ้าหน้าที่ไม่สะดวกให้ข้อมูล เนื่องจากติดดูแลผู้ป่วยอยู่
4.ผู้ป่วยติดต่อมาเพื่อเลื่อนนัด เจ้าหน้าที่รับสายไม่สามารถให้ข้อมูลได้ ต้องรอสายให้พยาบาลมาคุยรายละเอียด ผู้ป่วยต้องรอสายนานและเสียค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์

ห้องตรวจโรคนรีเวชกรรม

จึงได้พัฒนาระบบการติดตามผ่านแอพริเคชันที่ชื่อว่า Line@ และสร้างเป็น Line Official Accountของกลุ่มงาน OPD นรีเวช ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการได้ง่ายขึ้น ผู้รับบริการสามารถรับใบนัดหมาย ข้อควรปฏิบัติและการเตรียมตัวในการตรวจ และสามารถกลับไปอ่านทบทวนย้อนหลังได้ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที ทุกเวลา เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

1.เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามผู้รับบริการที่มีผลการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกที่ผิดปกติให้กลับมาพบแพทย์เพื่อตรวจรักษาต่อเนื่อง
2.เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ของผู้รับบริการในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่พยาบาล ในการได้รับ ส่งข้อมูล

กลุ่มเป้าหมาย

-ผู้รับบริการที่มีผลการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกผิดปกติ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1.ประชุมรวบรวมข้อมูลจำนวนผู้รับบริการที่มาตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกทั้งหมด และผู้ที่มีผลตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกผิดปกติ
2.พัฒนาแบบฟอร์มการรายงานผลการตรวจมะเร็งปากมดลูก และเพิ่มช่องทางเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก โดยเลือกใช้ แอพลิเคชัน Line Official ของหน่วยงาน
3.เมื่อเจ้าหน้าที่ รับผลการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก จากพยาธิ ในรายที่ผิดปกติส่งให้แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านมะเร็งนรีเวชวางแผนการรักษา
4.พยาบาลโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการในรายที่ผลตรวจผิดปกติและแจ้งให้ add line Official : @436qmoqm และทักกลับเข้ามาในระบบด้วย ชื่อ นามสกุล เลขที่ทั่วไปของ รพ.(HN) เพื่อยืนยันตัวตน
5.เจ้าหน้าที่ทำการแจ้งผู้ป่วยผ่าน Line โดยระบุวันนัดหมายวันตรวจ ขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนการทำหัตถการ (พร้อมส่งรูปใบนัดหมายให้ผู้รับบริการ)
6.ผู้ปฏิบัติงานที่เป็น แอดมิน ให้ทำการเปลี่ยนชื่อผู้รับบริการในไลน์ ให้เป็นชื่อ ตามด้วย HN เพื่อง่ายต่อการค้นหา
7. ผู้รับบริการจะปรากฏรายชื่ออยู่ในหน้าแสดงรายชื่อเพื่อน
8.ผู้รับบริการสามารถอ่านขั้นตอนการเตรียมตัวการทำหัตถการได้จากช่อง line voom

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือน ม.ค.65-มิ.ย.65

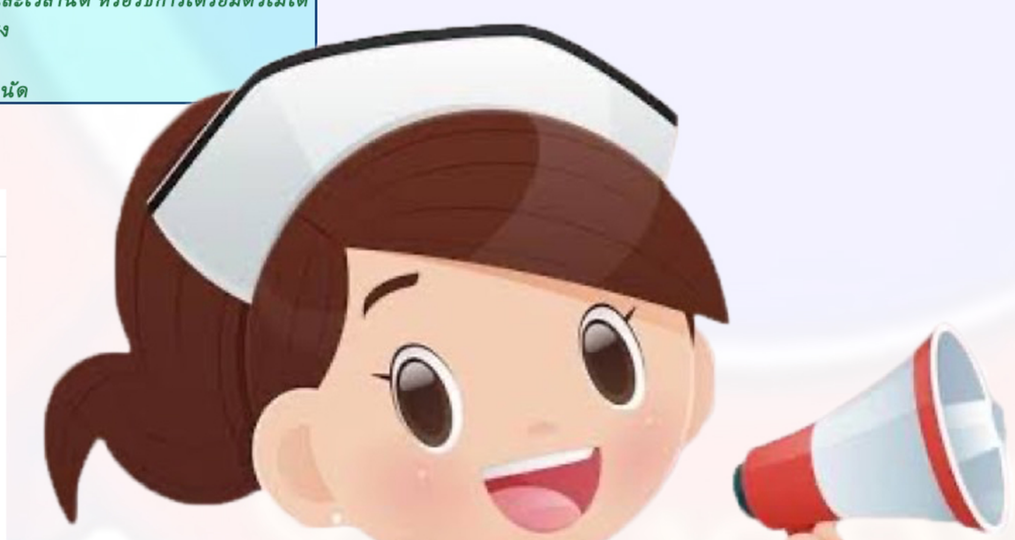
ผลที่คาดว่าจะได้รับ

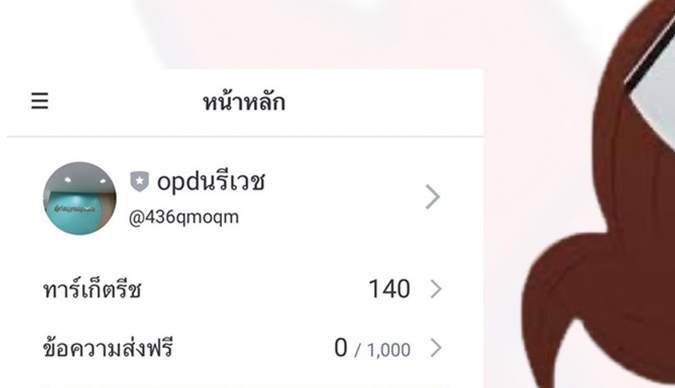
สิ่งที่รพ.จะได้รับ

1.ผู้รับริการที่มีผลการคัดกรองมะเร็งปากมดลูกที่ผิดปกติทุกราย ได้รับการติดตามเพื่อมารับการรักษาหรือมาติดต่อรับผลการตรวจไปรักษาที่รพ.ที่ตนมีสิทธิการรักษา
2.ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อผู้รับบริการได้สะดวกมากขึ้น ใช้เวลาน้อยกว่าการพูดคุยทางโทรศัพท์
3.ลดการใช้โทรศัพท์สายนอกในการติดต่อเบอร์มือถือผู้ป่วย เป็นการประหยัดงบประมาณของ รพ.
4.ลดการปฏิบัติงานซ้ำซ้อนเนื่องจากหากมีการติดต่อกับผู้ป่วยแล้ว จะมีข้อความการสนทนาปรากฏให้ทราบว่าผู้รับบริการรายนี้ได้รับการนัดเรียบร้อยแล้ว
5.ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน ในการเลื่อนนัด เนื่องจากเป็นหัตถการเฉพาะ และจำกัดจำนวนเคส/วัน จึงต้องกำหนดวันนัดจากเจ้าหน้าที่ห้องส่องกล้องโดยตรง
6.เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัย

สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้รับ

1.ใช้งานง่าย ผ่านสมาร์ทโฟน ไม่ยุ่งยาก
2.ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว โดยไม่ต้องเดินทางมารับใบนัดด้วยตนเองที่โรงพยาบาล
3.ผู้รับบริการสามารถกลับไปอ่านข้อความเดิมซ้ำได้ หากจำวันและเวลานัด หรือวิธีการเตรียมตัวไม่ได้
4.เลื่อนการนัดหมาย โดยติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรง
5.มีการแจ้งเตือนการนัดหมายได้ตลอดเวลา
6.ลดค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการแต่ยังได้รับการแจ้งเตือนก่อนวันนัด





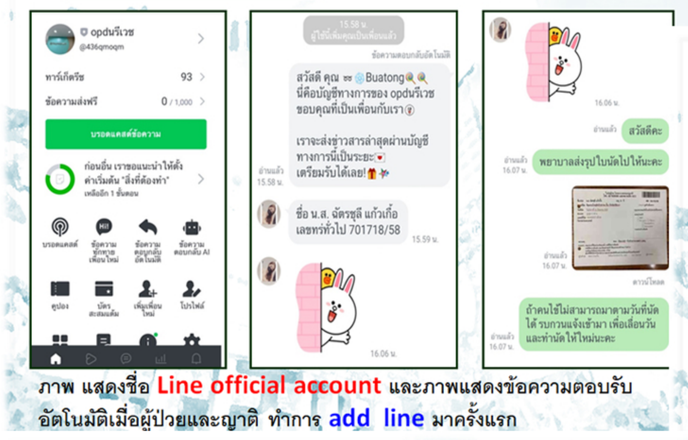
เลือกใช้ Line Official Account



ขั้นตอนการดำเนินงาน



ขั้นตอนการดำเนินงาน



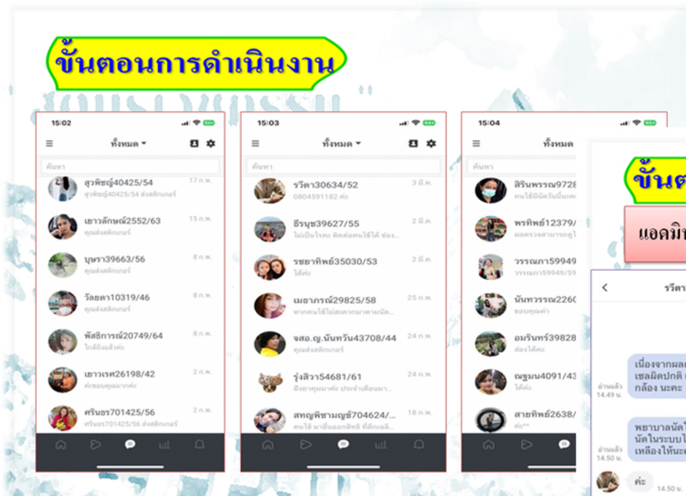
ภาพ แสดงชื่อ Line official account และภาพแสดงข้อความตอบรับอัตโนมัติเมื่อผู้ป่วยและญาติ ทำการ add line มาครั้งแรก

ขั้นตอนการดำเนินงาน



แอดมินทำการเปลี่ยนชื่อในไลน์ ให้เป็นชื่อ ตามด้วย (HN) เพื่อง่ายต่อการค้นหา

ขั้นตอนการดำเนินงาน



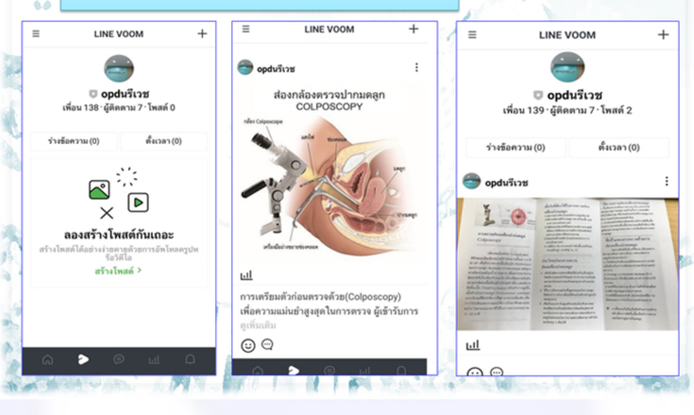
ขั้นตอนการดำเนินงาน

แอดมินส่งใบนัดหมายให้ผู้รับบริการ และแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงวันนัดหมาย



ขั้นตอนการดำเนินงาน

ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการเตรียมตัวการการทำหัตถการจากช่อง line Voom



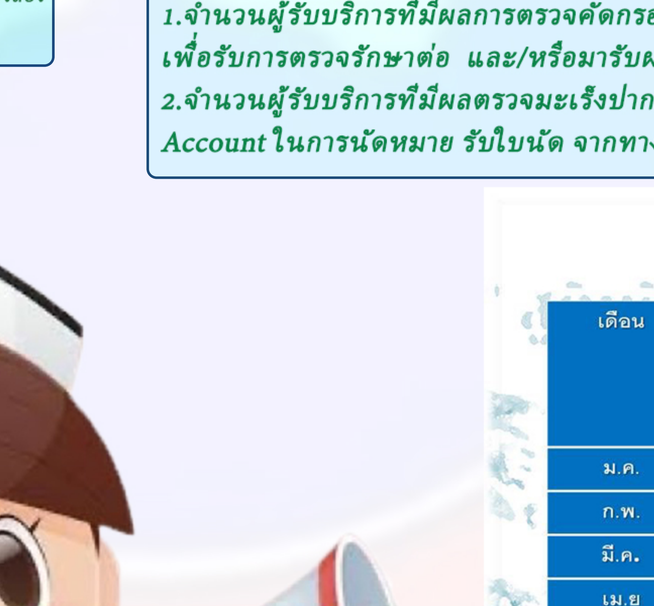
ตัวชี้วัด

1.จำนวนผู้รับบริการที่มีผลการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกผิดปกติได้รับการติดตามกลับมาพบแพทย์เพื่อรับการตรวจรักษาต่อ และ/หรือมารับผลการตรวจไปรักษาต่อที่ รพ. ตามสิทธิการรักษาได้ ≥95%
2.จำนวนผู้รับบริการที่มีผลตรวจมะเร็งปากมดลูกผิดปกติ สามารถเข้าใช้งานแอพลิเคชัน Line Official Account ในการนัดหมาย รับใบนัด จากทางห้องตรวจนรีเวช ≥ 80%

สรุปผลการดำเนินงาน

เดือน	ยอดตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก	ยอดส่งจดหมาย	ยอดผิดปกติ	ยอดตามได้	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
ม.ค.	489	336	9	9	100	
ก.พ.	444	260	13	13	100	
มี.ค.	546	302	19	19	100	
เม.ย	347	180	15	15	100	
พ.ค.	563	307	26	25	96	
มิ.ย.	576	302	19	19	100	

ตารางแสดงผลการดำเนินงาน



ตารางแสดงผลการดำเนินงาน

