



แบบฟอร์มการเขียนคำย่อสำหรับงานมหกรรมคุณภาพ 2565

ผลงานลดความเสี่ยงต่อผู้ป่วยหรือบุคลากร Voice of customer/lean process

1. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา: โครงการพัฒนาการติดตามผู้รับบริการที่มีผลการตรวจ (มะเร็งปากมดลูกผิดปกติ) เพื่อมารักษา ผ่านแอปพลิเคชัน (Line Official Account)

2. คำสำคัญ : มะเร็งปากมดลูก

3. สรุปผลงานโดยย่อ: เริ่มทดลองใช้งาน Line Official Account

ในช่วง 6 เดือนแรกของโครงการ (ตั้งแต่ 1 มค.65- 30 มิย.65)

มีผู้รับบริการที่มีผลตรวจมะเร็งปากมดลูกผิดปกติ จำนวน 101 คน และมีจำนวนผู้ที่เข้าใช้งาน Line Official Account สามารถติดตามกลับมารักษาได้เป็นจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.2 ซึ่งหลังจากทำการวิเคราะห์ปัญหา พบว่า ยังมีผู้เข้ารับบริการที่เป็นผู้สูงอายุ ที่ไม่สามารถใช้แอปพลิเคชันไลน์ได้ และผู้รับบริการบางรายที่มีผลตรวจผิดปกติแต่เลือกที่จะไปรักษาที่ รพ.ที่ตนมีสิทธิการรักษา โดยเข้ามารับผลการตรวจเพื่อไปรักษาต่อ

4. หน่วยงานเจ้าของผลงาน: ห้องตรวจโรคนรีเวชกรรม แผนกสูตินรีเวชกรรม โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

5. สมาชิกในทีม: เจ้าหน้าที่ห้องตรวจโรคนรีเวชกรรม แผนกสูตินรีเวชกรรม โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

6. ปัญหาและสาเหตุ: จากปัญหาที่ผ่านมา กรณีที่ผลการตรวจผิดปกติ เจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์ติดตามมารับการรักษา แต่พบว่าบางครั้งการติดตามทางโทรศัพท์มีความขัดข้องเช่น ผู้รับบริการไม่รับโทรศัพท์ เนื่องจากไม่ทราบว่าเป็นเบอร์ของโรงพยาบาล หรือ เบอร์ติดต่อที่ให้ไว้ไม่สามารถติดต่อได้ จึงได้พัฒนาระบบการติดตามผ่านแอปพลิเคชันที่ชื่อว่า Line Official Account ของกลุ่มงาน OPD นรีเวช เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการได้ง่ายขึ้น สามารถรับใบนัดหมาย การเตรียมตัวในการตรวจ และกลับไปอ่านบทวนย้อนหลังได้ มีการแจ้งเตือนก่อนถึงวันนัดหมาย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

ปัญหาที่ต้องการแก้ไข: ผู้รับบริการที่มีผลตรวจมะเร็งปากมดลูกผิดปกติไม่สามารถติดต่อได้ และ กรณีที่ต้องการเลื่อนนัดทำให้ต้องโทรติดต่อหลายครั้ง ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องหลายคน

มีผลกระทบต่องานหรือการดูแลผู้ป่วยอย่างไร : ทำให้เกิดการล่าช้าในการประสานงาน หรือใช้เวลาโทรศัพท์ติดตามหลายครั้ง

เกิดขึ้นที่ไหน : ห้องตรวจโรคนรีเวชกรรม

เกี่ยวข้องกับใคร : ผู้รับบริการที่มีผลตรวจมะเร็งปากมดลูกผิดปกติ

มีสาเหตุสำคัญจากอะไร: ไม่สามารถติดต่อผู้รับบริการที่มีผลตรวจมะเร็งปากมดลูกผิดปกติได้ และต้องใช้เวลาในการสื่อสาร รวมถึงต้องโทรติดตามก่อนถึงวันนัดหมายทำให้มีค่าใช้จ่ายในการติดตาม

แบบฟอร์มการเขียนคำย่อสำหรับงานมหกรรมคุณภาพ 2565

ผลงานลดความเสี่ยงต่อผู้ป่วยหรือบุคลากร Voice of customer/lean process

นำองค์ความรู้อะไรมาใช้ในการพัฒนา:

1. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยในยุคปัจจุบัน มาใช้งานในเรื่องสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เป็นตัวเชื่อมโยง ระหว่างผู้รับบริการและบุคลากรทางการแพทย์ สามารถนัดหมาย เลื่อนนัด ลดอัตราเสี่ยงในการเดินทางมา รพ.
3. สร้างความประทับใจในบริการที่สะดวก รวดเร็ว

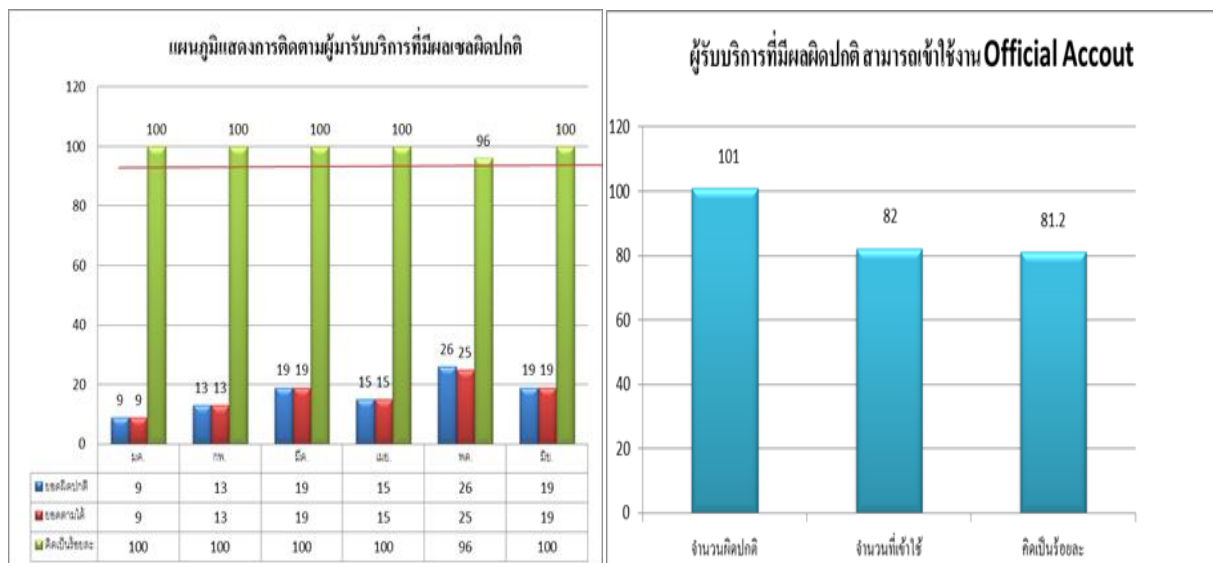
7.เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ :

- 7.1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการติดตาม ผู้รับบริการที่มีผลการตรวจคัดกรอง มะเร็งปากมดลูกที่ผิดปกติ ให้กลับมาพบแพทย์เพื่อตรวจรักษาต่อเนื่อง
- 7.2. เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วของผู้รับบริการในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่พยาบาล ในการได้รับ - ส่ง ข้อมูล
- 7.3. ลดขั้นตอนการติดต่อ ประสานกับเจ้าหน้าที่ในกรณีผู้ป่วยต้องการเลื่อนวันนัดหมาย

8.กิจกรรมการพัฒนา:

เมื่อเจ้าหน้าที่รับผลตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกจากพยาธิในรายที่ผิดปกติ ส่งให้แพทย์ผู้เชี่ยวชาญวางแผนการรักษา .พยาบาลโทรติดต่อผู้รับบริการและแจ้งให้ add line Official : @436qmoqm และทักกลับเข้ามาในระบบ ด้วย ชื่อ นามสกุล เลขที่ทั่วไปของรพ.(HN) เพื่อยืนยันตัวตน เจ้าหน้าที่ทำการแจ้งผู้ป่วยผ่าน Line โดยส่งใบนัดหมาย วันตรวจ การเตรียมตัวก่อนการทำหัตถการแอดมินทำการเปลี่ยนชื่อผู้รับบริการในไลน์ ให้เป็นชื่อตามด้วย HN เพื่อง่ายต่อการค้นหา ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการเตรียมตัวการทำหัตถการได้จากช่อง line Voom
ระยะเวลาในการดำเนินงาน: เดือน ม.ค.6-มิ.ย.65

9.การประเมินผลการเปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์:





แบบฟอร์มการเขียนคำร้องสำหรับงานมหกรรมคุณภาพ 2565

ผลงานลดความเสี่ยงต่อผู้ป่วยหรือบุคลากร Voice of customer/lean process

10. บทเรียนที่ได้รับ:

หลังจากทำการวิเคราะห์ปัญหา พบว่า ยังมีผู้เข้ารับบริการที่เป็นผู้สูงอายุ ไม่สามารถใช้แอปพลิเคชันไลน์ได้
แนวทางแก้ไข กรณีผู้รับบริการที่มีผลตรวจมะเร็งปากมดลูกผิดปกติเป็นผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่จะขอเบอร์โทรญาติ
ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ แล้วให้ add line OfficialAccount เพื่อส่งรูปใบนัดหมาย และแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึง
วันนัดหมาย

11. การติดต่อกับทีมงาน: พ.ต.หญิง บังอร แดงอ่อน ห้องตรวจโรคนรีเวชกรรม

เบอร์ 94010,94013 E-mail : lr_fsh@hotmail.com