โครงการพัฒนาระบบการนัดตรวจหาสาเหตุ การอุดตันของท่อรังไข่ผ่านไลน์แอพพลิเคชั่น

เจ้าของนวัตกรรม นางสาวกานต์พิชชา เกิดศรีเล็ก

ชื่อหน่วยงาน หน่วยตรวจพิเศษทางรังสีวินิจฉัย ตึก 72 ปี ชั้น 2 (ฝั่งตะวันตก) ภาควิชารังสีวิทยา

ที่มาของโครงการ

หน่วยงานให้บริการตรวจพิเศษด้วยเครื่องฟลูโอโรสโคปีย์ในหลายหัตถการ จากการบริการที่ผ่านมา พบปัญหาในการนัดหมายผู้ป่วย โดยเฉพาะผู้ป่วยที่ส่งตรวจภาวะตีบตันของท่อนำไข่ในผู้ป่วยที่มีบุตรยากด้วยการฉีดสารทึบรังสี (Hysterosalpingography) ซึ่งผู้ป่วยจะต้องนำใบส่งตรวจพิเศษทางรังสีวินิจฉัย มาติดต่อนัดหมายที่ตึก 72 ปีชั้น 2 ในวัน-เวลาราชการ ทำให้ผู้ป่วยไม่สะดวกในการมาติดต่อ โดยเฉพาะผู้ป่วยที่ตรวจจากคลินิคพิเศษนอกเวลาราชการจะต้องเดินทางมาโรงพยาบาลอีกครั้ง และส่วนใหญ่ไม่สามารถดำเนินการนัดหมายได้ทันที ต้องรอให้รอบเดือนของผู้ป่วยมาก่อนจึงจะสามารถนัดหมายได้ เนื่องจากการตรวจนี้จะต้องตรวจภายในช่วงที่มีรอบเดือนไม่เกิน 7-13 วัน นับจากวันแรกของการมีรอบเดือน ทำให้ผู้ป่วยเกิดความไม่พึงพอใจในการเดินทางมาติดต่อ จึงพัฒนาระบบการนัดตรวจพิเศษทางรังสีวินิจฉัย ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

เพิ่มช่องทางในการติดต่อและประสิทธิภาพของการนัดตรวจพิเศษทางรังสีวินิจฉัย และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์กระบวนการนัดหมาย และความสูญเปล่าในกระบวนการ การต้องมาโรงพยาบาลหลายครั้ง จึงอำนวยความสะดวกในการนัดหมาย รวมถึงการให้คำตอบเกี่ยวกับการเตรียมตัวก่อนเข้ารับการตรวจ และลดระยะเวลาการมาติดต่อ โดยพัฒนาไลน์แอพพลิเคชั่น (Line)

วิธีการใช้งาน และการพัฒนาต่อเนื่อง

หน่วยตรวจแนะนำให้ผู้ป่วยทำการนัดหมายผ่านไลน์แอพพลิเคชั่น ให้ผู้ป่วยเขียนเบอร์โทรศัพท์และ Line ID Account ที่สะดวกในการติดต่อลงในใบส่งตรวจฯ

มหาวิทยาลัยมหิดล
นายศาลดา ศรีราชพยาบาล

ผู้รับบริการเพิ่มเพื่อนโดยการ (Add Line) ของเคาน์เตอร์นัดหมาย ตึก 72 ปี ชั้น 2 และทำตามขั้นตอนที่ระบุไว้

เมื่อประจำเดือนมาวันแรก ผู้รับบริการแจ้งเจ้าหน้าที่ผ่านไลน์แอพพลิเคชั่น โดยไม่ต้องมาโรงพยาบาล

เจ้าหน้าที่จะแจ้งวันนัดหมาย ค่าใช้จ่าย รวมถึงการเตรียมตัวก่อนตรวจผ่านไลน์แอพพลิเคชั่น หากผู้ป่วยที่ไม่มีไลน์

แอพพลิเคชั่น หรือไม่ประสงค์ที่จะรับการนัดหมายด้วยไลน์แอพพลิเคชั่น สามารถติดต่อนัดหมายด้วยวิธีเดิมคือ นำใบส่งตรวจฯ มาติดต่อด้วยตนเองที่ตึก 72 ปี ชั้น 2 (ฝั่งตะวันตก) ในวันและเวลาราชการ

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ก่อนดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้		
			ครั้งที่ 1 (31 ม.ค. 60)	ครั้งที่ 2 (31 มี.ค. 60)	ครั้งที่ 3 (31 พ.ค. 60)
1. จำนวนการงดตรวจการอุดตันของท่อรังไข่ด้วยการฉีดสารทึบรังสีจากการเตรียมตัวผิดวิธี (ราย)	0	2	1 (N =52)	0 (N =54)	0 (N =51)
2. ระยะเวลารอคอยการติดต่อเจ้าหน้าที่นัดหมาย (นาที)	5	20	15	9	5
3. อัตราความพึงพอใจระดับมากของผู้รับบริการนัดหมายตรวจอุดตันของท่อรังไข่ด้วยฉีดสาร (%)	≥ 90	70	100	100	100

มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล