



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สู่มิตรทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience

Line @ SOS

วรรณลักษณ์ วงศ์สุวรรณ

แผนก รักษาความปลอดภัยและการจัดการระบบจราจร บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด ที่มาและเหตุผล

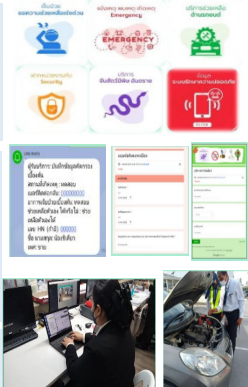
จากรายงานสถิติการให้บริการช่วยเหลือปี 2564 จำนวน 410 ครั้ง แบ่งเป็นเรื่องทั่วไป 408 ครั้ง และผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤตฉุกเฉินถึงแก่ชีวิตจำนวน 2 ครั้ง พบว่ามีความล่าช้าในเรื่องทั่วไปเฉลี่ย 17 นาที (เวลาที่กำหนดภายในระยะเวลา 10 นาที) และการช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤตฉุกเฉินถึงแก่ชีวิต ใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 6 นาที (เวลาที่กำหนดภายใน 4 นาที) จากการทบทวนสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าถึงพื้นที่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เกิดจากช่องทางการเข้าถึงบริการการให้ความช่วยเหลือที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หลายขั้นตอนและบางครั้งเกิดความคลาดเคลื่อนในการส่งต่อข้อมูล แผนก รักษาความปลอดภัย จึงได้จัดทำโครงการ Line @ SOS ขึ้น โดยนำ Application Line @ มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานเพื่อใช้เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและแผนกรักษาความปลอดภัย เพื่อให้การบริการความช่วยเหลือมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว มุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของกระบวนการเข้าถึงข้อมูลการให้ความช่วยเหลือจากที่เคยปฏิบัติในรูปแบบเดิมปรับเปลี่ยนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีมากยิ่งขึ้น (Change For the better) เน้นการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexperience) ไม่ยึดติดในกรอบการทำงานเดิม เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการช่วยเหลือผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้ทางทีมรักษาความปลอดภัยสามารถเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้บริการช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

วัตถุประสงค์

- 1.ลดเวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้บริการช่วยเหลือทั่ว ลดลงเหลือ ☐ 10 นาที ภายในระยะเวลา 1 ปี
- 2.ลดเวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤตฉุกเฉินถึงแก่ชีวิต ลดลงเหลือ ☐ 4 นาที ภายในระยะเวลา 1 ปี
- 3.ลดจำนวนข้อร้องเรียนหรือรายงานอุบัติการณ์เกี่ยวกับพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้บริการช่วยเหลือล่าช้า ลดลงเหลือ ☐ 3 ครั้ง/เดือน
- 4.เพิ่มอัตราบุคลากรที่ใช้บริการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือผ่าน Application Line @ SOS เพิ่มขึ้น ☐ 80%
- 5.เพิ่มความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการช่วยเหลือของแผนกรักษาความปลอดภัย ☐ 80%

ลักษณะโครงการ

1.ออกแบบและจัดทำ Line @ SOS รวบรวมข้อมูล เบอร์โทรศัพท์ สำหรับการแจ้งเหตุ แต่ละประเภทลงใน Rich Menu และสื่อสารด้วยปุ่มสัญลักษณ์ Rich menu



2.สร้างแบบฟอร์มแจ้งเหตุผ่าน Line notify กำหนดการตั้งค่าให้มีการแจ้งเตือนมายัง Line group ของทีมช่วยเหลือทันทีหากมีการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือจากบุคลากร

3.จัดอบรม พนักงานรักษาความปลอดภัย กลุ่มเป้าหมายและ Command Center เรื่อง การสื่อสารการรับแจ้งและส่งต่อข้อมูลผ่านระบบ Line @ SOS

4.แผนกรักษาความปลอดภัยทำการประชาสัมพันธ์โครงการพร้อมทั้งสาธิตการใช้งาน ระบบ Line @ SOS ให้กับกลุ่มบุคลากร

การปรับปรุงครั้งที่ 1 (ม.ค.65-เม.ย.65)

- 1.จำนวนสมาชิก Line @ SOS = 48%
- 2.รับแจ้งเหตุการณ์ผ่าน Line @ SOS = 37%
- 3.ใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 8 นาที

การปรับปรุงครั้งที่ 2 (พ.ค.65-ส.ค.65)

เนื่องจาก CNMI เป็นโรงเรียนแพทย์และต้องมีบุคลากรและนักศึกษาแพทย์ที่เดินทางจากรามาพยาบาลเพื่อมาปฏิบัติงานยัง CNMI (เป็นบุคลากรที่หมุนเวียนมาทำงาน) จึงทำให้บุคลากรเหล่านี้ไม่ได้เข้าร่วมอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่หลักสูตรการให้บริการความช่วยเหลือผ่านระบบ Line@ SOS

การปรับปรุงครั้งที่ 3 (ก.ย.65-ธ.ค.65)



- 1.สมาชิก Line @ SOS = 87%
- 2.รับแจ้งเหตุการณ์ผ่าน Line @ SOS = 100%

ผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)				
	ก่อนดำเนินการ	เป้าหมาย	หลังครั้งที่1	หลังครั้งที่2	หลังครั้งที่3
1.เวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้บริการช่วยเหลือทั่วปลอดภัย	17 นาที	☐ 10 นาที	11 นาที	8 นาที	8 นาที
2.เวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤตฉุกเฉินถึงแก่ชีวิตลดลง	6 นาที	☐ 4 นาที	5 นาที	5 นาที	4 นาที
3.จำนวนข้อร้องเรียนหรือรายงานอุบัติการณ์เกี่ยวกับพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้บริการช่วยเหลือล่าช้าลดลง	7 ครั้ง	☐ 3 ครั้ง/เดือน	5 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง
4.อัตราการใช้บริการช่วยเหลือบุคลากรเมื่อมีการแจ้งขอความช่วยเหลือได้อย่างครบถ้วนเพิ่มขึ้น	71%	100%	89%	94%	100%
5.ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการช่วยเหลือของหน่วยงานรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้น	76%	≥ 80 %	84%	88%	97%
6.อัตราบุคลากรที่ใช้บริการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือผ่าน Application Line @ SOS เพิ่มขึ้น	0%	≥ 80 %	37%	86%	100%
7.อัตราบุคลากรที่เข้าร่วมปฐมนิเทศหลักสูตรการใช้งาน Application Line @ SOS เพิ่มขึ้น	0%	≥ 80%	100%	100%	100%
8.อัตราบุคลากรที่ใช้ใช้งาน Application Line @ SOS ได้ถูกต้อง เพิ่มขึ้น	0%	≥ 80 %	86%	94%	100%
9.อัตราบุคลากรและนักศึกษาเข้ามาเพิ่มเพื่อน Application Line @ SOS เพิ่มขึ้น	0%	≥ 80 %	46%	74%	87%

การขยายผล

แผนกรักษาความปลอดภัย วางแผนจะมีการสื่อสารไปยังหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆของโรงพยาบาลเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการแจ้งเหตุหรือข้อร้องเรียนอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	ความรู้ที่ได้รับจากการทำงาน
1.ทุกหน่วยงานร่วมสนับสนุน ในการให้ความรู้ และร่วมเป็นวิทยากรในการอบรม รวมถึงการประชาสัมพันธ์โครงการ	1.การนำเทคโนโลยี Application Line @ SOS มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน
2. Change For the better = การเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า	2.เรียนรู้การวิเคราะห์ปัญหาจากการทำงานและแนวทางแก้ไข
3. Flexperience = การทำงานที่มีความยืดหยุ่น	ปัญหาอย่างเป็นระบบตามหลัก PDCA

สรุป หลังดำเนินโครงการพบอัตราบุคลากรที่ใช้บริการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือผ่าน Application Line @ SOS เพิ่มขึ้น 100% ส่งผลให้ระยะเวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้บริการช่วยเหลือทั่วไปจากเดิมใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 17 นาที ลดลงเหลือ 8 นาที ระยะเวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤตฉุกเฉินถึงแก่ชีวิตจากเดิมใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 6 นาที ลดลงเหลือ 4 นาที ไม่พบข้อร้องเรียนหรือรายงานอุบัติการณ์เกี่ยวกับพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้บริการช่วยเหลือล่าช้า อัตราการใช้บริการช่วยเหลือบุคลากรเมื่อมีการแจ้งขอความช่วยเหลือสามารถทำได้ครบถ้วน 100% ส่งผลให้อัตราความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการช่วยเหลือของหน่วยงานรักษา ความปลอดภัยเพิ่มขึ้น 97%