



งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567



บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

การพัฒนาระบบลงทะเบียนตรวจผู้ป่วย Check in Rama App หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกออร์โธปิดิกส์

วรณัฐ สีสาน นานอนงค์ อรุณวิสัย เสาวรส พาณิขย์วิสัย และคณะ
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกออร์โธปิดิกส์ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรามาธิบดี

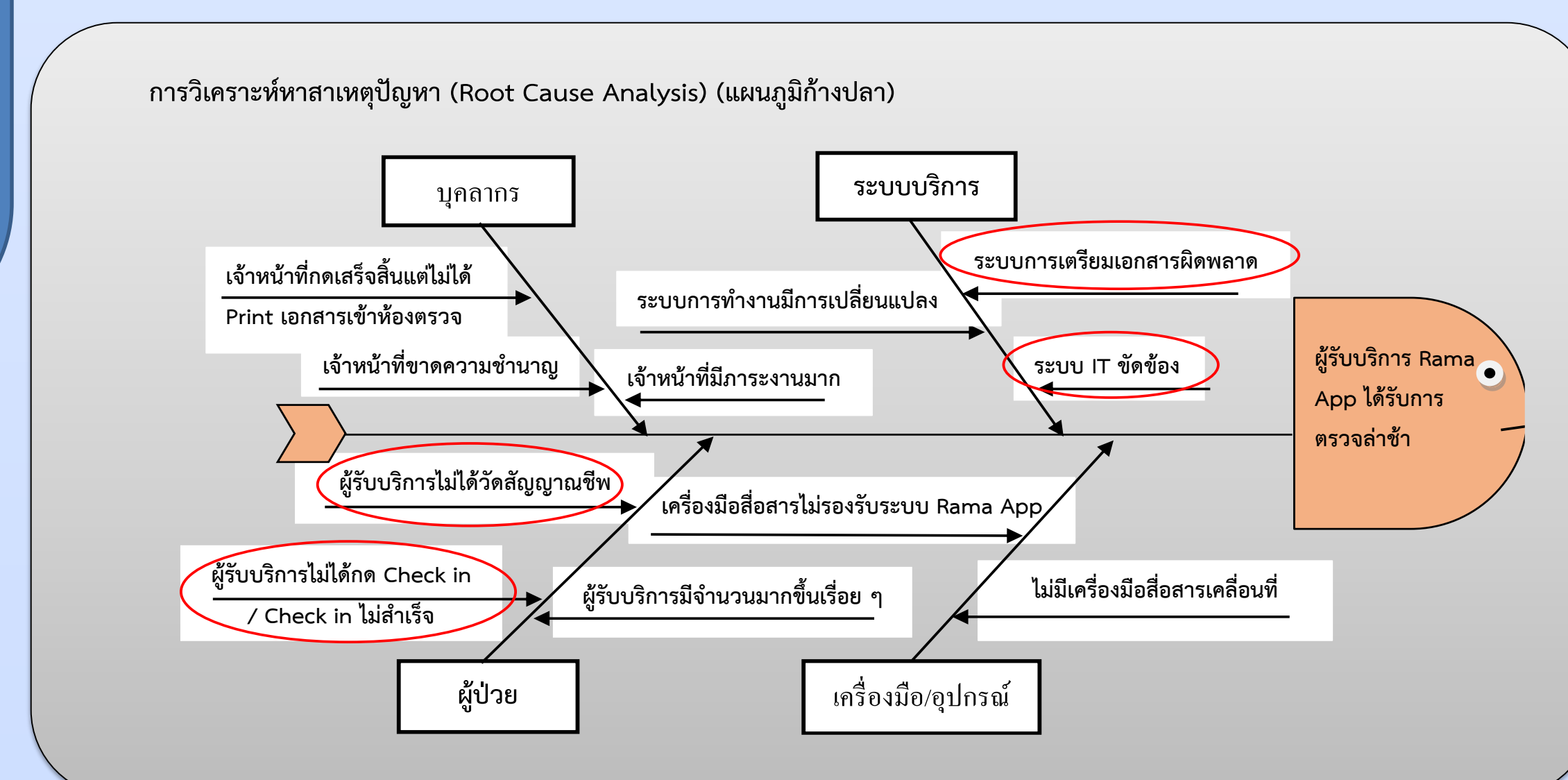
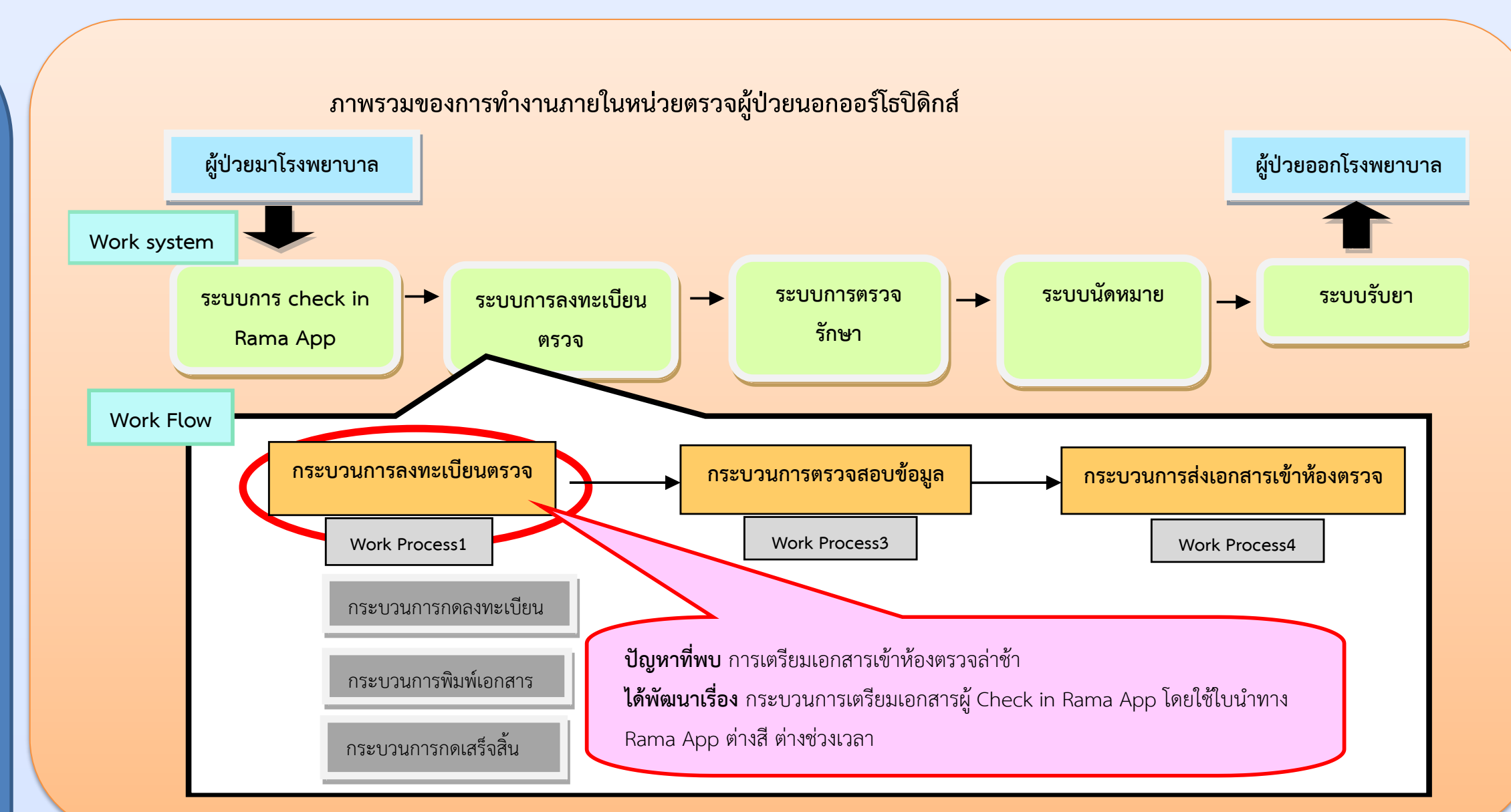
ที่มาและเหตุผล

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ร่วมกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (EGA) พัฒนาแอปพลิเคชัน “Rama Appointment” เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการของโรงพยาบาลรามาธิบดีและประชาชนทั่วไป โดยสามารถเข้าถึงบริการนัดหมาย ลงทะเบียนตรวจและเลื่อนนัดได้ด้วยตนเอง เพื่อเป็นการลดระยะเวลาการขอรับบริการ ทำให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกจากทุกที่ ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (Mobile Devices) และมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบ Rama App อย่างต่อเนื่อง

เพื่อเป็นการส่งเสริมและตอบสนองนโยบายของคณะในการใช้งาน Rama App ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทางหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกออร์โธปิดิกส์จึงได้พัฒนาระบบลงทะเบียนตรวจผู้ป่วย Check in Rama App ขึ้น โดยการตามรอยและรวบรวมประเด็นปัญหาพบว่า ผู้รับบริการ Rama App บางรายได้รับการตรวจล่าช้า หน่วยตรวจมีการทำ RCA และพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ทันสมัย รวดเร็วและถูกต้อง มีระบบการปฏิบัติงานที่ดีมีมาตรฐานสอดคล้องกับนโยบายของคณะและอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ง่ายขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดจำนวนการลงทะเบียนตรวจระบบ Rama Appointment ผิดพลาด
2. เพื่อเพิ่มอัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกออร์โธปิดิกส์
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวกและเร็วขึ้น



ผลการดำเนินการ

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)			ก่อนดำเนินการ	ผลดำเนินการ (เดือน / ปี)				
	1	2	3		เป้า หมาย	หลัง			
						ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 4
						2563	2564	2565	2566
อัตราการลงทะเบียนตรวจผู้ป่วย Check in Rama App ผิดพลาด	√			2.3%	< 1%	1.2%	0.8%	0.4%	0%
อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกออร์โธปิดิกส์ (ระดับมากที่สุด)		√		87%	> 90%	93%	92%	96%	98%
อัตราความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบลงทะเบียนตรวจผู้ป่วย Check in Rama App หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกออร์โธปิดิกส์ (ระดับมากที่สุด)			√	NA	> 90%	95%	98%	100%	100%

ประโยชน์/การขยายผล

Timely: ผู้รับบริการสามารถกด Check in ผ่าน Rama App เพื่อยืนยันการเข้ามารับบริการจากที่บ้านได้ตั้งแต่วันที่ 4:00 น. ของวันนัดหมายจนถึงก่อนเวลานัด 30 นาที โดยไม่ต้องรับเดินทางมายังบัตรนัดแต่เข้าทำให้ผู้ป่วยสามารถรอตรวจตามเวลาที่นัดหมายได้เลย

Efficiency: มีแนวทางในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่และลดระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการรักษาที่รวดเร็วและถูกต้อง

Effectiveness: อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน เพิ่มขึ้นจาก 87% เป็น 98%

Equity: ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่มีมาตรฐานและสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่ต้องเดินทางมาโรงพยาบาล

Patient Center: มีการปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายของคณะโดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

ลักษณะโครงการ

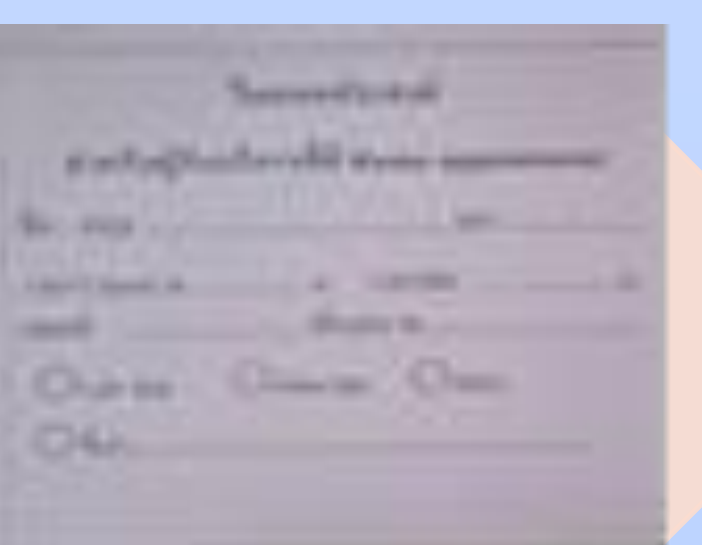
พัฒนาครั้งที่ 1

- อบรม Rama App



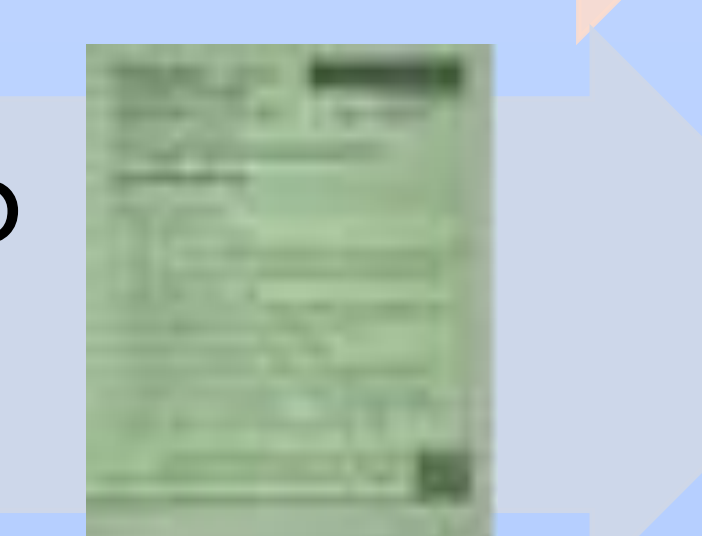
พัฒนาครั้งที่ 2

- ใบเอนกประสงค์
- Rama App



พัฒนาครั้งที่ 3

- ใบนำทาง Rama App



พัฒนาครั้งที่ 4

- ใบนำทาง
- Rama App ต่างสี



สรุป

การพัฒนาระบบลงทะเบียนตรวจผู้ป่วย Check in Rama App ทำให้เกิดมาตรฐานในการทำงาน สามารถลดความผิดพลาด/คลาดเคลื่อน ของการลงทะเบียนตรวจ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง เพิ่มอัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก/รวดเร็วขึ้น