



รามาธิบดีล้ำค่า ด้วยนวัตกรรม นำสู่ความยั่งยืน

จากประสบการณ์ผู้ป่วย สู่ความสุขในการทำงาน

เกอัสกรณวัต วุฒิยากร

งานสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสุขภาพ ฝ่ายสารสนเทศ สำนักงานคนปด

หากพูดถึงโรงพยาบาลรัฐ เชื่อว่าภาพจำในหัวของแต่ละคนต้องมีบ้างที่จะเห็นโรงพยาบาลสภาพเก่าๆ พยาบาลดูๆ คนมารับบริการล้นจนไม่มีที่นั่ง มาบรรจบหมอตั้งแต่เช้า หรือจะนั่งคัดแต่ละที่ก็รอคิวยาวเป็นปี ซึ่งแน่นอนว่าการที่เราไปใช้สิทธิรักษาฟรีที่โรงพยาบาลรัฐก็เหมือนกับการไปขอค่าให้ช่วยรักษา ไม่มีใครสนใจว่าเราจะเจ็บแค่ไหน รอนานแค่ไหน หิวแค่ไหน ต้องหุงหาอาหารรายได้ไปเท่าไร โรงพยาบาลไม่จำเป็นต้องมาสนใจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลยเพราะลำพังแค่จัดการกับจำนวนคนมหาศาลในแต่ละวันก็ไม่มีเวลาจะมาสนใจอย่างอื่นแล้ว ถ้าจะให้มาใส่ใจผู้รับบริการแต่ละรายอีกก็ต้องทำอะไรกันพอดี นี่แหละคือภาพของโรงพยาบาลรัฐของประเทศไทย แต่ในนามัดก็ยังมี ความพยายามเล็กๆ ที่ส่องสว่างระยิบระยับอยู่ เชื้อหรือไม่ว่าโรงพยาบาลรัฐอันดับต้นๆ ของประเทศอย่างโรงพยาบาลรามาธิบดีจะวางแผนที่จะมาใส่ใจกับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ แต่มันเกิดขึ้นแล้วกับโครงการ Patient Experience

โครงการ Patient Experience หรือประสบการณ์ผู้ป่วย เป็นโครงการที่เกิดขึ้นมาเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีมีคุณภาพและความปลอดภัยในคนดูแลผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ซึ่งตรงกับมาตรฐานโรงพยาบาลและการดูแลผู้ป่วยฉบับที่ 4 ของสถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่ระบุไว้ว่าตอนหนึ่งว่า “องค์กรรับฟังและเรียนรู้จากผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง” แน่นอนว่าโรงพยาบาลในประเทศไทยต่อนานี้ หากจะให้ได้ชื่อว่าเป็นโรงพยาบาลที่มีมีมาตรฐาน จะต้องมีการรับฟังผู้รับบริการมากขึ้น ปรับปรุงการทำงานโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ซึ่งหากสิ่งนี้เกิดขึ้นจริงก็จะส่งผลภาพจำที่ไม่ดีของโรงพยาบาลรัฐของไทยไปได้เลย

ปี 2563 โรงพยาบาลรามาธิบดีได้จัดตั้งโครงการ Patient Experience หรือโครงการประสบการณ์ผู้ป่วยขึ้น ด้วยการตั้งเป้าหมายว่าเราต้องเป็นองค์กรสุขภาพที่ดีเลิศ โดยจะต้องเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยเป็นสำคัญ ซึ่งผู้เขียนเองก็ได้มีโอกาสได้เป็นส่วนหนึ่งในคณะทำงานนี้ด้วยเช่นกัน ซึ่งก็ต้องยอมรับว่าในตอนแรกนั้นก็มีความรู้สึกว่าการทำโครงการนี้ก็เป็นส่วนหนึ่งในการทำให้องค์กรดูดีขึ้นและ ประเมินว่าอันสนใจผู้รับบริการแล้วนะ คู่มือโครงการรับฟังความคิดเห็นแล้วด้วย แต่ผลสรุปจะเป็นอย่างไรก็ยังไม่ชัดเจนจนใจจะระเบิดเท่าไร แต่เชื้อหรือไม่ว่าพอได้สัมผัสการทำงานจริงถึงสัมผัสคณะทำงานที่ตั้งใจทำงานแล้ว ต้องยอมรับตรงกันเลยว่าทุกคนมีจิตใจและความตั้งใจที่แน่วแน่ในการทำให้ความรูสึกไม่ดีขึ้นเท่าที่ควรน้อยไป เราอยากทำให้คนที่ใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดีแล้วได้รอยยิ้มกลับไป มีการระดมสมองอย่างหนักหน่วง คิดแล้วคิดอีกว่าเราจะประเมินอย่างไร วัดผลอย่างไร และปรับปรุงการยังให้ผู้รับบริการพึงพอใจ มีการขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาจุดบกพร่องต่างๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้ผู้เขียนตระหนักได้ว่ามันคือการพยายามพิชิตใจผู้รับบริการโดยใช้กลยุทธ์ “Customer centric” หรือคือการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อมุ่งเน้นสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้านั่นเอง

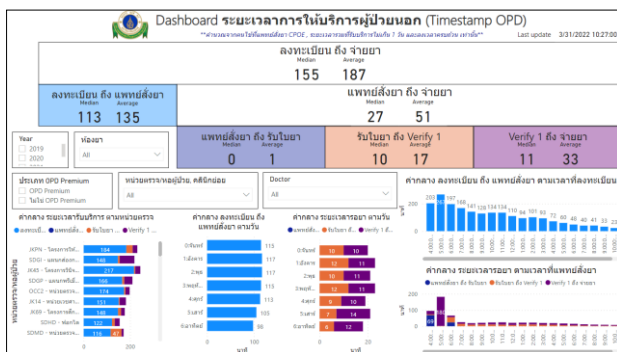
จากที่ได้เกริ่นไปแล้วว่าผู้เขียนเองมีโอกาสดำเนินงานหนึ่งในคณะทำงานนี้ด้วย ก็จะขอเล่าการทำงานในมุมมองตัวเองให้ฟัง เริ่มแรกในฐานะมนุษย์ไอทีที่ได้ทำ data mapping เป็นการจัดทำรายการของข้อมูลหรือรายการงานมาโยงกับ Workflow หน่วยงานที่ผู้รับบริการจะได้เจอ ทั้งในส่วนของผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ผู้ป่วยให้สารนิยามะสั้น และ ผู้ป่วยฉุกเฉิน เพื่อที่จะได้รู้จุดไหนที่เราสามารถหยิบข้อมูลตรงไหนมาวิเคราะห์วิเคราะห์ได้บ้าง จากนั้นก็มี การทำ Patient Journey timestamp โดยเป็นการนำเวลา timestamp ในจุดต่างๆ ของผู้รับบริการมาคำนวณ ดูว่าระยะเวลาที่เราใช้เวลานานเท่าไรบ้าง แน่นอนว่าการรอนานน่าเบื่อและส่งผลต่อความรูสึกผู้รับบริการอย่างมาก ไม่มีใครอยากมารออะไรนานๆ โดยให้ดูความหมาย อย่างที่เราทราบกันดีว่าการมารับบริการในโรงพยาบาลรัฐนั้น เสียเวลาอย่างน้อยก็ครึ่งค่อนวันหรือบางที่รอนานทั้งวันไม่ได้อะไรต้องมาอีกครึ่งวันถัดไปก็มี ซึ่งหลังจากทำ Patient Journey timestamp แล้ว เราจะได้เห็นว่าระยะเวลาในจุดไหนมาเป็นพิเศษ เช่น ถ้าหากผู้รับบริการรอนานเกินไป ก็จะได้ไปประสานทีมมาสำรวจแผนปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในห้อยาให้มีความรวดเร็วขึ้น เป็นต้น

สำหรับในตอนนั้นก็กำลังปรับปรุงแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ข้อคำถามสามารถนำมาวิเคราะห์ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังทำข้อมูลของ discharge lounge ที่เป็นที่พักชั่วคราวของผู้ป่วยในก่อนกลับบ้าน เพื่อที่จะทำให้อนุบาลเตียงได้เร็วขึ้น คนไข้ใหม่ก็ไม่ต้องรอเตียงจากคนไข้ที่หายดีแต่ยังครองเตียงเพื่อรอกลับบ้านอีกแล้ว ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจากทุกงานที่กล่าวมานี้ ในอนาคตจะถูกนำมาเป็นตัวแปรสำหรับทำ Predictive analysis โดยเป็นการทำนายเหตุการณ์ล่วงหน้าเพื่อที่เราจะได้ทราบว่าจะอะไรเป็นความสนใจของผู้คนในขณะนั้น ผู้รับบริการคาดหวังอยากทำอะไรอะไร จะมารับบริการอะไร เราจะสามารถเตรียมความพร้อมให้กับกับสถานการณ์และให้บริการตัวได้อย่างมีนัย

นอกจากนั้นสำคัญงานหนึ่งที่ถูกประยุกต์ในตัวผู้เขียนอย่างมากก็คือการทำ Sentiment analysis ซึ่งเป็นการดูว่าสังคมคิดอย่างไรกับรามาธิบดีบ้าง โดยการดึงข้อมูลจากโซเชียลมีเดีย ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ เพื่อดูความเห็นว่าเป็นส่วนใหญ่ชอบหรือไม่ชอบอะไรเกี่ยวกับรามาธิบดี ขณะที่กำลังใส่ข้อมูลคร่าวๆ อยู่นั้น สายตาก็กวาดไปเห็นข้อความหนึ่งว่า “เราคลอด ร.รามาธิบดี ไม่ได้ฝากพิเศษด้วย ทั้งหมอ พยาบาล บริการดีทั้งห้องคลอดและหลังคลอดเลยนะ” เชื้อหรือไม่ว่าแค่ความเห็นสั้นๆ จากโลกออนไลน์ก็ถึงแม้ผู้เขียนจะได้ไม่ได้รับการโดยตรง แต่เราก็กลับรู้สึกดีเลยว่าการพยายามของเราไม่ได้สูญเปล่า สิ่งที่กำลังทำนั้นกำลังผลิตออกมาแล้ว และในเวลานั้นรอยยิ้มเล็กๆ ก็ปรากฏบนใบหน้าผู้เขียนโดยไม่รู้ตัว

ถึงแม้ว่าโครงการนี้จะยังเริ่มมาได้ไม่นาน ยังไม่ได้เห็นการเปลี่ยนแปลงเป็นรูปธรรมเท่าไรนัก แต่เชื่อได้ว่าความตั้งใจของผู้เริ่มโครงการได้จุดไฟเล็กๆ ในดวงใจของคณะทำงานรวมถึงตัวผู้เขียนเองด้วย ทำให้มีความตั้งใจอย่างแรงกล้าที่จะทำงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีจากรามาธิบดี โดยยึดแนวคิด Customer centric มาใช้กับการทำงานในชีวิตประจำวันของตัวเอง ทุกงานที่ตัวเองทำจากนี้มาเพื่อตัวเองจะเปลี่ยนแปลงเป้าหมายไปให้ผู้รับบริการ ให้ได้ประสบการณ์ที่ดีที่สุดจากการมารับบริการที่โรงพยาบาลรามาธิบดีไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม จะส่งผลความสุขผ่านขึ้นงานทุกชิ้นไปให้ถึงหัวใจของผู้รับบริการให้ได้

ความสุขของผู้รับบริการก็คือความสุขของเรา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถต่อไฟแห่งความสุขนี้ไปเรื่อยๆ ให้กลายเป็นแสงสว่างเจิดจ้าในรามาธิบดีต่อไป



สร้าง Dashboard ระยะเวลากลับให้บริการจาก Patient journey timestamp เห็นช่วงเวลาที่ยรอนาน

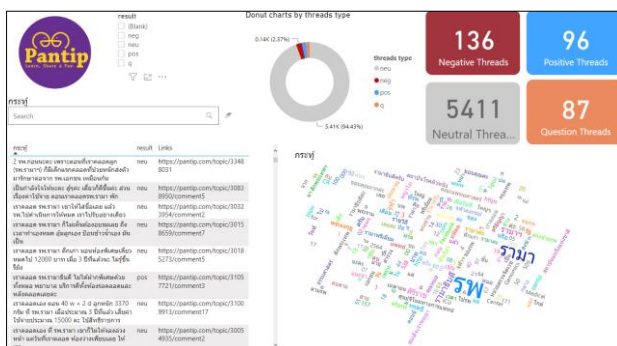
Action Plan 2020-2025

PATIENT EXPERIENCE DATA MODELING เพื่อวางแผนการบริการ
นำเรื่อง PATIENT EXPERIENCE USSQ ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบของคณะฯ

กิจกรรม

2020 PTX DATA MAPPING	2021 PTX DATA CAPTURE AND DATA MODELING DESIGN	2022 PTX PREDICTIVE ANALYTICS	2023 PTX AI INTEGRATED IN HEALTHCARE SERVICE	2024 PTX PERSONALIZED MEDICINE
--------------------------	---	----------------------------------	---	-----------------------------------

Action Plan กลุ่ม 5 เทคโนโลยีดิจิทัลเกี่ยวกับผู้รับบริการ (Customer Technology Group)



ทำ Sentiment analysis ดูความเห็นใน social media ที่มีต่อโรงพยาบาลรามาธิบดี
ทำให้เห็นถึงผลตอบรับจากการให้บริการ และเกิดความสุขในการทำงาน