

Rama App check in one stop service at RAOCC

กมลลักษณ์ รัตนภูมิ, แก้วใจ บุญมาตุ่น, อุไรวรรณ มั่นสามชุก, สุพัตรา พรหมทา, วรรณา เทียงบริบูรณ์, ศิราณี อินเกตุ, ภัทรธิดา แยมสุวรรณ, สุปรีญา บัวลา, สุจิตรา พลมัน

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็ง ฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกมะเร็ง (RAOCC) เปิดให้บริการตรวจรักษาพยาบาลผู้ป่วยมะเร็งทุกระบบ ยกเว้นโรคมะเร็งเด็กและโรคมะเร็งระบบหลอดเลือดและต่อมน้ำเหลือง มีผู้ป่วยมารับบริการจำนวน 200-350 ราย/วัน ผู้ป่วยสามารถส่งข้อมูลทางการแพทย์ ได้แก่ e-mail: ramaocc@mahidol.ac.th, Rama application, Line OA: @ramacancercenter จากข้อมูลหน่วยฯ ปี 2563 - 2565 พบว่า ผู้ป่วยมะเร็งลงทะเบียนโดยใช้ Rama application มีจำนวนเฉลี่ย 150-200 ราย/วัน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ป่วยนัดตรวจ 2 แผนก ต้องใช้เวลานานและเดินไปกลับระหว่างอาคารเพื่อรับบริการตรวจรักษา ทำให้ได้รับการตรวจล่าช้า เพื่อลดระยะเวลารอคอย เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการตรวจรักษาของผู้ป่วย หน่วยตรวจฯ ได้พัฒนาโครงการ “Rama App check in one stop service at RAOCC” ลงทะเบียนผู้ป่วย Rama application เข้าในระบบบริการมีการตรวจสอบข้อมูลในระบบ ร่วมกับโทรติดตามผู้ป่วย เพื่อแนะนำขั้นตอนปฏิบัติการรับบริการ รวมถึงกรณีผู้ป่วยนัดตรวจ 2 แผนก รวมทั้งเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงการใช้งาน Rama application เพื่อให้ผู้ป่วยส่งข้อมูลสุขภาพในกรณีมีนัดหมายตรวจแบบทางไกล (telemedicine) แก่แพทย์เจ้าของไข้ อีกทั้งข้อมูลที่ส่งผ่าน RAMA application มีความถูกต้องของข้อมูลที่เข้าระบบ ซึ่งมีความสำคัญต่อการตรวจรักษาผู้ป่วยมะเร็งให้บรรลุเป้าหมาย และความปลอดภัยในการตรวจรักษา

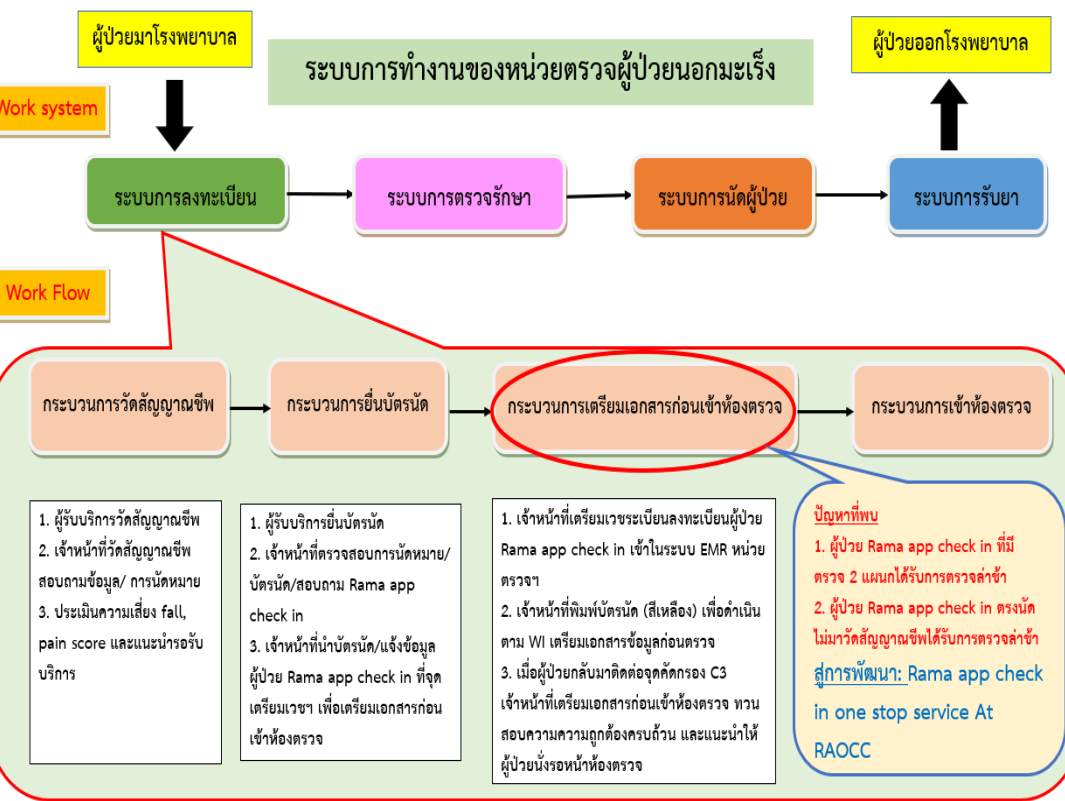
วัตถุประสงค์

- 1.เพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ป่วยที่มีนัดหมาย 2 แผนก ได้รับการบริการตรวจรักษา (ระยะเวลาเฉลี่ยตั้งแต่ผู้ป่วยกลับมาติดต่อที่จุดคัดกรองถึงเวลาได้รับการตรวจ)
- 2.เพื่อให้ผู้ป่วย Rama app check in ได้รับการลงทะเบียนถูกต้องครบถ้วน
- 3.เพื่อให้ผู้ป่วย Rama app check in ได้รับการบริการตรวจรักษานัดหมายถูกต้องและปลอดภัย
- 4.เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการบริการตรวจรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ

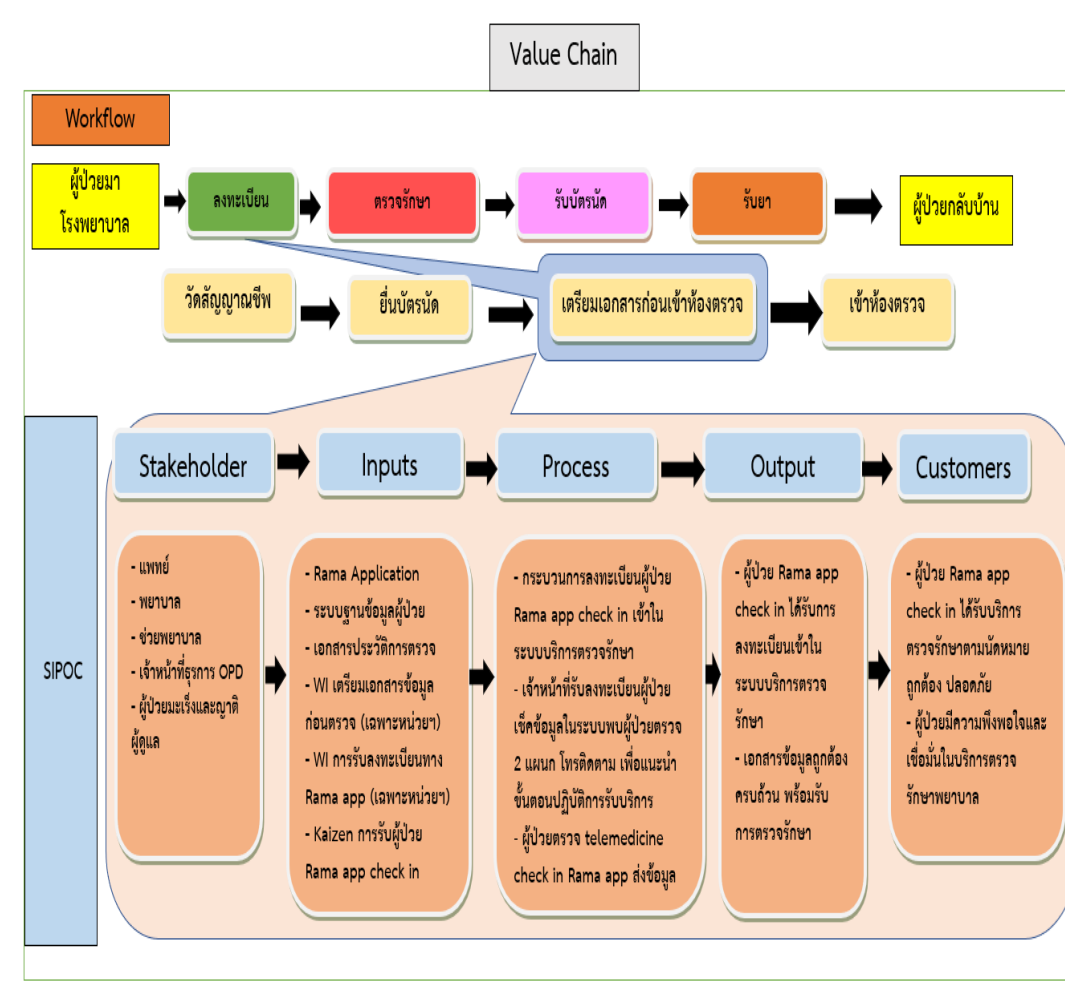
การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ด้วยเครื่องมือ Driver Diagram

กระบวนการทำงาน (Work Process) รูปแบบเดิม

ผู้ป่วยมารับบริการติดต่อยีนบัตรนัดหมาย ณ หน่วยตรวจฯ รอรับบริการตามขั้นตอนการรักษาจากแพทย์เจ้าของไข้ ประเมินความพร้อมวางแผนเริ่มการรักษา ผู้ป่วยบางรายไม่แจ้งข้อมูลอาจจะทำให้ไม่ได้รับการดูแลหรือจัดการล่าช้าไม่ครอบคลุม และยังไม่มีการจัดการในผู้ป่วยที่ใช้ Rama App check in อย่างเป็นระบบ



กระบวนการทำงาน (Work Process) โดยใช้ SIPOC Diagram ที่หน่วยงานนำมาปรับปรุง



หลังการปรับปรุงกระบวนการ รอบที่ 1 (ปี 2564)

ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ผู้ป่วยมะเร็งเข้าถึงบริการได้รวดเร็ว มีความพร้อมในการวางแผนการรักษา ร่วมกับแพทย์เจ้าของไข้และทีมสหสาขาอย่างเหมาะสม แต่ยังมีผู้ป่วยที่ check in ผ่าน Rama app บางรายไม่ทราบขั้นตอนการรับบริการ/ ไม่ได้วัดสัญญาณชีพทำให้ได้รับการตรวจล่าช้า

หลังกระบวนการปรับปรุงกระบวนการ รอบที่ 2 (ปี 2565)

ผู้ป่วย Rama app check in นัดตรวจ 2 แผนกได้รับการตรวจล่าช้าเนื่องจากไม่กลับมาติดต่อรับบริการ/ ผู้ป่วยบางรายไม่ทราบขั้นตอนรับบริการ และไม่มีการเช็คข้อมูลในระบบ EMR หรือโทรติดตามแนะนำขั้นตอนปฏิบัติการรับบริการให้กับผู้ป่วย Rama app check in ที่มีนัดตรวจ 2 แผนก

การปรับปรุงกระบวนการ รอบที่ 3 (ปี 2566- ปัจจุบัน)

เพิ่มการนิเทศระบบงานและจัดทำ WI การรับลงทะเบียนทาง Rama app (ใช้ภายในหน่วยตรวจฯ) ปฏิบัติตามขั้นตอนการลงทะเบียนผู้ป่วย Rama app check in ตาม WI โดยเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนผู้ป่วย ตรวจสอบข้อมูลในระบบ หากพบผู้ป่วยมีนัดตรวจ 2 แผนก จะโทรติดตามผู้ป่วยเพื่อแนะนำขั้นตอนปฏิบัติการรับบริการ เมื่อผู้ป่วยกลับมาติดต่อ เจ้าหน้าที่เตรียมเอกสารก่อนเข้าห้องตรวจ และแนะนำให้ผู้ป่วยนั่งรอหน้าห้องตรวจ

ผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการ

ตัวชี้วัด	ก่อนดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)		
			ครั้งที่ 1 (ต.ค.64- มี.ค.65)	ครั้งที่ 2 (เม.ย.- ธ.ค.65)	ครั้งที่ 3 (ม.ค.66- มี.ค.67)
ระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ป่วยที่มีนัดหมาย 2 แผนก ได้รับการบริการตรวจรักษา (เวลาเฉลี่ย: นาที)	NA	< 60 นาที	70.85	58.25	45.15
อัตราความถูกต้องของการลงทะเบียนรับผู้ป่วย Rama app check in ครบถ้วน	NA	100 %	92.25	97.96	98.65
อัตราผู้ป่วย Rama app check in ได้รับการบริการตรวจรักษานัดหมาย	NA	> 90 %	83.25	92.37	95.67
ความพึงพอใจและเชื่อมั่นในกระบวนการบริการตรวจรักษาพยาบาลของผู้ป่วย Rama app check in	NA	> 90 %	85.25	90.86	95.86

ผลลัพธ์หลังการปรับปรุงกระบวนการ รอบที่ 3

ผู้รับบริการ

ผู้ป่วย Rama app check ได้รับการลงทะเบียนถูกต้องครบถ้วนร้อยละ 98.65 และได้รับการบริการตรวจรักษานัดหมายร้อยละ 95.67 มีความถูกต้องถูกต้องและปลอดภัย กล่าวคือ ผู้ป่วยนัดหมาย 2 แผนก มีระยะเวลาเฉลี่ยได้รับการบริการตรวจรักษาเป็นไปตามเป้าหมายได้ภายใน 45 นาที ผู้ป่วยมะเร็งเข้าถึงการบริการได้รวดเร็ว มีความพร้อมข้อมูลสำหรับการวางแผนการรักษา ร่วมกับแพทย์เจ้าของไข้และทีมสหสาขาอย่างเหมาะสมตลอดการรักษาอย่างต่อเนื่อง และผู้ป่วยและญาติผู้ดูแลมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบริการร้อยละ 95.86 เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการบริการตรวจรักษาพยาบาล

ระดับหน่วยงาน

ขับเคลื่อนนโยบายการใช้ Rama App ในระบบบริการสุขภาพ เชื่อมโยงกับกระบวนการย่อยของหน่วยตรวจฯ พัฒนาระบบการเข้าถึงบริการอย่างรวดเร็ว ผู้ป่วยมะเร็งได้รับการตรวจรักษาแบบ one stop service

การขยายผล

สนับสนุนระบบบริการตรวจรักษาพยาบาลผู้ป่วยมะเร็งโดยทีมสหสาขาแบบ one stop service หน่วยตรวจฯ RAOCC ขยายผลดำเนินการในกลุ่มผู้ป่วยมะเร็งที่ได้รับการรักษาด้วยเคมีบำบัด ทั้งรูปแบบ onsite และ telemedicine ในการใช้งาน Rama app check in อย่างเป็นระบบร้อยละ 100 โดยทีมพยาบาล RAOCC และทีมสหสาขาทุกหน่วยบริการ