

พัฒนาระบบบริการดูแลต่อเนื่องที่บ้านผ่านบัญชีทางการแพทย์ทางแอปพลิเคชันไลน์

ฐิติภัฏกร ทานะ, เจลียว คงคา, อรณีย์ ศรีสุข, วสุนธรา ปราบปรม, ทิพย์ธัญญา วรรณ, วรธิดา มาศเกษม, อรปรียา ตั้งฤทัยภักดี

หน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้าน 1 งานการพยาบาลสนับสนุนการรักษา ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

หน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้านให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดูแลที่บ้านผ่านบัญชีทางการแพทย์ทางแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งมีผู้ใช้บริการที่เพิ่มเพื่อนเข้ามาเฉลี่ย 225 คน/เดือน ปัจจุบันมีผู้รับบริการจำนวน 8,698 คน จึงได้พัฒนาเมนูและฟังก์ชันการค้นหาโดยการพิมพ์ข้อความอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพที่ตรงตามความต้องการด้วยตนเอง ได้แก่ การดูแลผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์การแพทย์ที่บ้าน แหล่งประโยชน์ในการเข้าซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น แต่การค้นหาข้อมูลยังมีข้อจำกัดหากพิมพ์ข้อความไม่ตรงก็จะไม่สามารถแสดงผลข้อมูลได้ พยาบาลจะต้องส่งข้อมูลโดยใช้ลิงก์จาก YouTube หรือโน้ตส่วนตัว ซึ่งยุ่งยากในการหาข้อมูลและใช้เวลานาน การดูแลมีการอัปเดตอย่างต่อเนื่อง ต้องจัดการข้อมูลใหม่ ๆ อยู่เสมอ อาจทำให้ผู้รับบริการได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนทันเวลา จึงพัฒนาระบบบริการที่รวบรวมข้อมูลไว้ในแหล่งเดียวกัน ส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ลดความล่าช้า และเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ทำให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีความมั่นใจ และปลอดภัยในการดูแลตนเองที่บ้าน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับข้อมูลด้านสุขภาพที่ตรงตามความต้องการผ่านบัญชีทางการแพทย์ทางแอปพลิเคชันไลน์
2. เพื่อให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีความมั่นใจการดูแลตนเองที่บ้าน
3. เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการดูแลต่อเนื่องที่บ้านผ่านบัญชีทางการแพทย์ทางแอปพลิเคชันไลน์
4. เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพยาบาลให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดูแลต่อเนื่องที่บ้านผ่านบัญชีทางการแพทย์ทางแอปพลิเคชันไลน์

ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	ก่อน ดำเนิน การ	ผลดำเนินการ					
		เป้า หมาย	หลัง (ครั้งที่)				
			1	2	3	4	5
1.อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยและครอบครัวในข้อมูลด้านสุขภาพ	50%	>90%	60%	60%	70%	85%	95%
2.อัตราความมั่นใจในการดูแลตนเองที่บ้าน	60%	>80%	60%	70%	70%	90%	95%
3.อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยและครอบครัวต่อการใช้งานบริการดูแลต่อเนื่องที่บ้านผ่านบัญชีทางการแพทย์ทางแอปพลิเคชันไลน์	70%	>90%	75%	80%	85%	95%	100%
4.อัตราความพึงพอใจของพยาบาลต่อการให้บริการดูแลต่อเนื่องที่บ้านผ่านบัญชีทางการแพทย์ทางแอปพลิเคชันไลน์	75%	>90%	75%	80%	80%	95%	100%

สรุป

บัญชีทางการแพทย์ทางแอปพลิเคชันไลน์สามารถใช้ติดต่อประสานงานหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล รวมถึงเป็นเครื่องมือที่ใช้สื่อสาร และให้ข้อมูลด้านสุขภาพกับผู้ป่วยและครอบครัวที่บ้าน โดยพัฒนาระบบบริการให้มีความสะดวกสบาย พร้อมใช้งาน ลดขั้นตอนในค้นหาข้อมูล เพื่อให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจในการใช้งาน และยังสามารถส่งเสริมให้ผู้ป่วยและครอบครัวสามารถทบทวนความรู้การดูแล สามารถปรึกษาปัญหาการดูแลที่บ้านได้ ทำให้มีความมั่นใจในการดูแลตนเอง และมีความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลและการใช้งานผ่านบัญชีทางการแพทย์ทางแอปพลิเคชันไลน์

ลักษณะโครงการ

ก่อนการดำเนินการ

ใช้เอกสารแผ่นพับ / พยาบาลให้ไลน์ส่วนตัวแก่ผู้ป่วยและครอบครัว



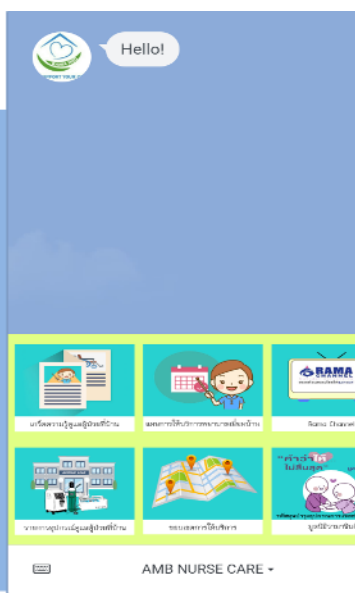
การพัฒนาครั้งที่ 1 (ปี 2562)

จัดทำบัญชีทางการแพทย์ทางแอปพลิเคชันไลน์ของหน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้าน1 และให้ผู้ป่วยและครอบครัวเพิ่มไลน์ ผ่าน QR code



การพัฒนาครั้งที่ 2 (ปี 2563)

ฟังก์ชัน "เมนู" ข้อมูลการดูแลสุขภาพและแหล่งประโยชน์เกี่ยวกับอุปกรณ์ทางการแพทย์



การพัฒนาครั้งที่ 3 (ปี 2564)

ฟังก์ชันการตอบคำถามแบบอัตโนมัติ ตอบคำถามและให้ข้อมูลเบื้องต้น



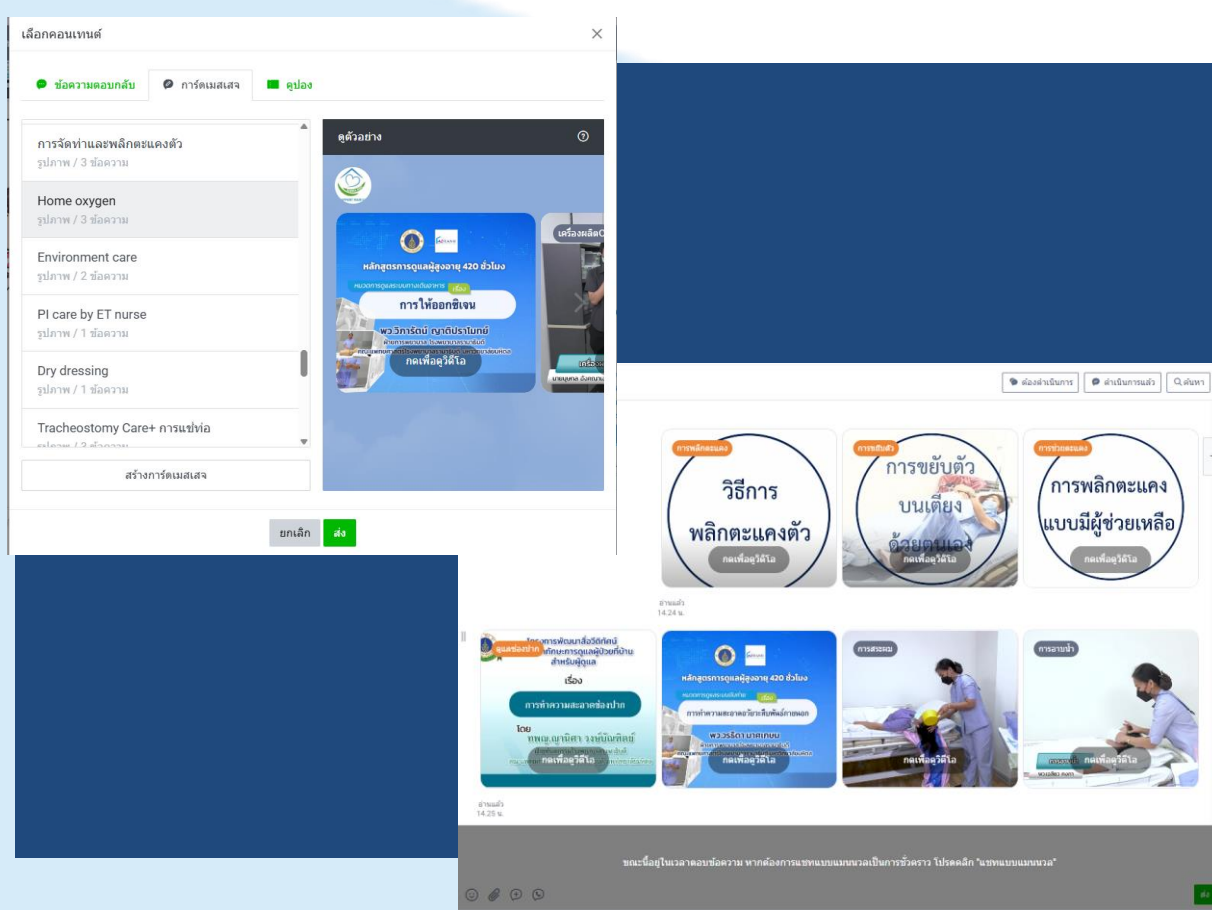
การพัฒนาครั้งที่ 4 (ปี 2565)

วิดีโอสื่อการสอนเผยแพร่ในช่องทาง YouTube มี Clip VDO การสอนทั้งหมด 78 เรื่อง พยาบาลค้นหาลิงก์หรือจากโน้ตส่วนตัว เพื่อส่งต่อข้อมูลให้ผู้ป่วยและครอบครัวเพิ่มเวลาให้คำปรึกษาตั้งแต่ 8.00-24.00 น.



การพัฒนาครั้งที่ 5 (ปี 2567)

ฟังก์ชัน "การ์ดเมสเสจ" สามารถรวบรวมข้อมูลทางด้านสุขภาพจาก YouTube รูปภาพสื่อการสอนเป็นแหล่งเดียว และเลือกส่งต่อให้ผู้ป่วยเฉพาะราย



ประโยชน์/การขยายผล

- **ผู้ป่วยและครอบครัว** สื่อวิดีโอที่พัฒนาได้เผยแพร่ลงในช่องทาง YouTube : พยาบาลเยี่ยมบ้าน ร.พ. รามาธิบดี @hhcramathibodi1 ซึ่งผู้รับบริการสามารถสืบค้นได้ด้วยตนเอง ทำให้สามารถเรียนรู้และทบทวนการดูแล และช่องทางบัญชีทางการแพทย์ทางแอปพลิเคชันไลน์สามารถปรึกษาปัญหาการดูแลที่บ้านได้ทุกวัน ตั้งแต่ 8.00 – 24.00 น. ทำให้ผู้ป่วยและครอบครัวคลายกังวลและมีความมั่นใจในการดูแลมากขึ้น เกิดความพึงพอใจในบริการทางการแพทย์ ลดภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นที่บ้าน รวมถึงลดการกลับมาโรงพยาบาลก่อนนัด
- **พยาบาล** ลดภาระในการหาข้อมูลด้านสุขภาพเพื่อส่งต่อให้กับผู้ป่วยและครอบครัว รวมถึงสามารถใช้บัญชีทางการแพทย์ทางแอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อประสานงานหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล เช่น หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก หอผู้ป่วย ศูนย์สาธาณสุข และเครือข่ายที่ดูแลสุขภาพอื่น ๆ