

ระบบการให้บริการคลินิกโรคทางเดินหายใจเฉียบพลัน

สมาชิก

1.นางสาวสุพัตรา นิลศิริ 2.นางเขมกร เกียรติทางธรรม 3.นางสาวพรหมพร จำปาทอง 4.นายศิวกร บุญธรรม 5.นางณัฐมา รongมาลี

สรุปผลงานโดยย่อ

กระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ในฐานะหน่วยงานของกรมควบคุมโรค จึงมีแนวคิดจัดตั้งคลินิกโรคติดเชื้อทางเดินหายใจเฉียบพลัน (ARI clinic) ขึ้นเพื่อดำเนินการเฝ้าระวัง คัดกรอง วินิจฉัย ป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามแนวทางของกรมควบคุมโรคและได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการของ ARI clinic จากกระบบรายงานแบบเขียนมือเป็นพัฒนาใช้โปรแกรม ICN Tracking ในการให้บริการสามารถลดความผิดพลาดของชื่อ-นามสกุล ข้อมูลทั่วไป ระยะเวลาการลงทะเบียน จาก 45 -60 นาที เป็น 20-30 นาทีต่อราย และลดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ จากวันละ 6 คน เหลือ วันละ 2-3 คน ส่วนระยะเวลาการรายงานผล ลดลงจาก 2 ถึง 4 วันเหลือ 1-2 วัน ทำให้ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาเร็วขึ้น

กิจกรรมพัฒนา

- 1 พัฒนาระบบการให้บริการโดยใช้โปรแกรม ICN tracking
- 2 บริหารจัดการคนให้สามารถดำเนินงานแทนได้ในแต่ละจุดบริการ
- 3 จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ

เป้าหมาย

- 1 เพื่อลดจำนวนเจ้าหน้าที่และลดระยะเวลาการสัมผัสผู้ป่วย
- 2 เพื่อลดระยะเวลาการรายงานผล
- 3 ลดความผิดพลาดเรื่องข้อมูลของผู้รับบริการ

วิธีดำเนินการ

1. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหา ในการให้บริการของคลินิกโรคติดเชื้อทางเดินหายใจเฉียบพลัน (ARI Clinic)
2. วางแผนระบบให้บริการ โดยพัฒนาโปรแกรมสำหรับบันทึกข้อมูล และรายงานผลการตรวจ เพื่อลดการสัมผัสผู้รับบริการ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอย
3. ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนาโปรแกรม
4. จัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นสติ๊กเกอร์

5. ออกแบบระบบให้บริการพัฒนาโปรแกรม ICN Tracking ดังนี้
 - ขั้นตอนการลงทะเบียน โดยผู้รับบริการสามารถลงทะเบียนรับการตรวจ บันทึกข้อมูลด้วยตัวเองผ่าน QR code เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกข้อมูลลงทะเบียน บันทึกส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการและการปริ้นสติ๊กเกอร์ชื่อ - นามสกุล หรือ BARCODE สำหรับติดที่หลอดเก็บตัวอย่าง
 - ขั้นตอนการชำระเงินค่าตรวจ ใช้ระบบการชำระเงินด้วย E-banking และเงินสด
 - ขั้นตอนรายงานผลตรวจ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ ให้ผู้รับบริการตรวจสอบผล ผ่านทาง QR code เข้าสู่ระบบ ICN Tracking
6. ทดสอบระบบ ประเมินผล และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง

1 ระยะเวลาการให้บริการและการรายงานผล

ขั้นตอนการให้บริการ		เวลา
ก่อน	รับบัตรคิว → ชักประวัติ → รับ Sticker → Swab → กลับบ้าน	45-60 นาที
ปรับ	ใช้ระบบเขียนมือ → จ่ายเงิน รับ ใบ Lab → รายงานผล	2-4 วัน
หลัง	รับบัตรคิว → กรอกประวัติด้วยตนเองในระบบ → รับ Sticker → Swab → กลับบ้าน	20-30 นาที
ปรับ	ใช้ระบบ ICN Tracking → จ่ายเงิน รับ ใบ Lab → รายงานผล	1-2 วัน

2 ลดจำนวนคนให้บริการ



6 คน



2-3 คน

3 มีระบบ ICN tracking ในการให้บริการคลินิกโรคทางเดินหายใจเฉียบพลัน



ปัญหาอุปสรรค

1. ระบบการให้บริการต้องใช้ระบบออนไลน์ ผ่าน INTERNET ทำให้พบปัญหาบางครั้งระบบเครือข่ายมีความขัดข้องทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานบางครั้ง
2. ภาษาที่ใช้ในระบบยังมีเฉพาะภาษาไทย ทำให้ผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติไม่สามารถใช้ระบบด้วยตนเองได้ รวมถึงการออกรายงานผลการห้องปฏิบัติการกรณีที่ต้องการเอกสารรับรองผลเป็นภาษาอังกฤษ จึงต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป
3. โทรศัพท์บางรุ่นไม่สามารถรองรับระบบออนไลน์ได้

บทเรียนที่ได้รับ

1. การประเมินผลโปรแกรมเพื่อปรับให้ตรงกับ การตรวจผลทางห้องปฏิบัติการประเภทต่างๆ ให้สอดคล้อง กับกระบวนของโรค เช่น ตรวจ PCR / น้ำลาย / BLOOD / ATK เพื่อตรงกับลักษณะงานจริง
2. มีการขยายการใช้โปรแกรมในเครือข่าย เช่น การตรวจเชิงรุก โดยรถพระราชทาน สสร. ต่างจังหวัด เช่น สระบุรี เชียงใหม่ สงขลา และในพื้นที่เขตเมืองอื่น

สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง
กลุ่มนวัตกรรมคลินิกเขตเมือง

