



พัฒนาระบบงานด้วย Line Official BANPU RCU

คำสำคัญ

Line Official, การสื่อสาร

สมาชิกทีม

บุคลากรหอผู้ป่วยวิกฤตระบบการหายใจบ้านปู (BANPU RCU)

สรุปผลงานโดยย่อ

ทางผู้จัดทำมีการนำเทคโนโลยี Line Official มาประยุกต์ใช้สำหรับการสื่อสารแบบเป็นส่วนตัว โดยมีการออกแบบให้ระบบมีการใช้งานออกเป็นทั้งหมด 6 เมนู ได้แก่

1. เมนูออกกำลังกาย โดยจะ Link ไปยัง YouTube วิดีโอการออกกำลังกายสำหรับผู้ป่วยซึ่งจัดทำโดยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
2. ความรู้เกี่ยวกับ COVID-19 และการปฏิบัติตัว เป็นการรวบรวมข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรค COVID-19 การป้องกันและการปฏิบัติตัวหลังติดเชื้อ COVID-19 โดยอ้างอิงข้อมูลจากกรมการแพทย์
3. แบบประเมินแรกรับ เป็นแบบประเมินแรกรับผู้ป่วยตามแบบประเมินของกอร์ดอนเพื่อให้พยาบาลนำข้อมูลมาวางแผนการดูแลรักษาผู้ป่วย COVID-19
4. แบบทดสอบสุขภาพจิต โดยจะ Link ไปที่ Website ของกรมสุขภาพจิตเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถประเมินสุขภาพจิตด้วยตนเองได้
5. เกมส์ เป็นเกมส์ผ่อนคลายความเครียดขณะพักรักษาตัว
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ความพึงพอใจในการใช้ Line Official พร้อมข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยผู้รับบริการสามารถทำแบบประเมินผ่านเมนูได้

เป้าหมาย

1. เพื่อพัฒนาช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ป่วยหรือญาติกับบุคลากรทางการแพทย์
2. เพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย
3. นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารความรู้เกี่ยวกับ COVID-19
4. เพื่อลดการเกิดขยะและลดการใช้กระดาษ ทำให้การสื่อสารรวดเร็วมากขึ้น

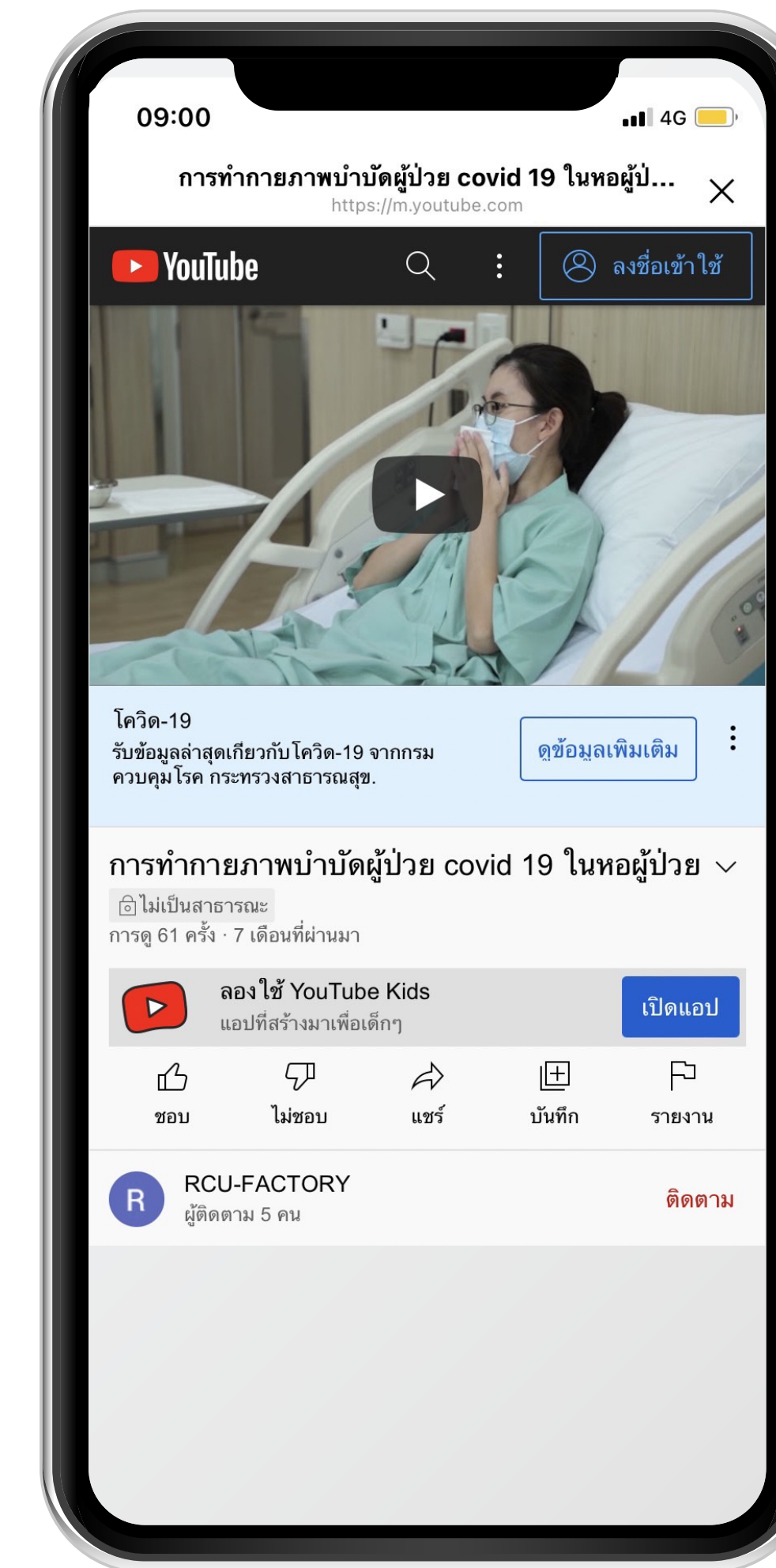
ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

การดูแลผู้ป่วย COVID-19 มีข้อจำกัดในการสื่อสาร ต้องสื่อสารภายใต้การใส่ชุด PPE ทำให้เกิดการสื่อสารไม่สะดวก ผู้พูดที่ใส่ชุด PPE ต้องพูดเสียงดัง ผู้ฟังบางครั้งฟังไม่ชัดเจน การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ป่วย เช่น การปฏิบัติตนขณะอยู่โรงพยาบาล การซักประวัติผู้ป่วย การตอบคำถามต้องการต่าง ๆ ของผู้ป่วยเป็นไปได้ช้า บางครั้งอาจต้องใช้การเขียนในการสื่อสาร ทำให้สิ้นเปลืองและเสียเวลา หรืออาจเกิดการสื่อสารคลาดเคลื่อน ดังนั้น ทางผู้จัดทำเห็นถึงปัญหาดังกล่าวจึงได้จัดการพัฒนาระบบงานเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็วมากขึ้น โดยใช้ Line official เป็นช่องทางในการสื่อสาร

มีการนำเทคโนโลยี Line Official เข้ามาช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานการสื่อสารและช่วยพัฒนาระบบการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่ายยิ่งขึ้น โดย Line Official ใช้ในการติดต่อสื่อสารแบบเป็นส่วนตัว ทั้งพูดคุยหรือส่งรูปภาพต่าง ๆ และยังมีรายการเมนู อีก 6 เมนู ได้แก่

1. การออกกำลังกายสำหรับผู้ป่วย COVID-19
2. ความรู้เกี่ยวกับ COVID-19 และการปฏิบัติตัว
3. แบบประเมินแรกรับ
4. แบบทดสอบสุขภาพจิต
5. เกมส์
6. แบบประเมินความพึงพอใจ

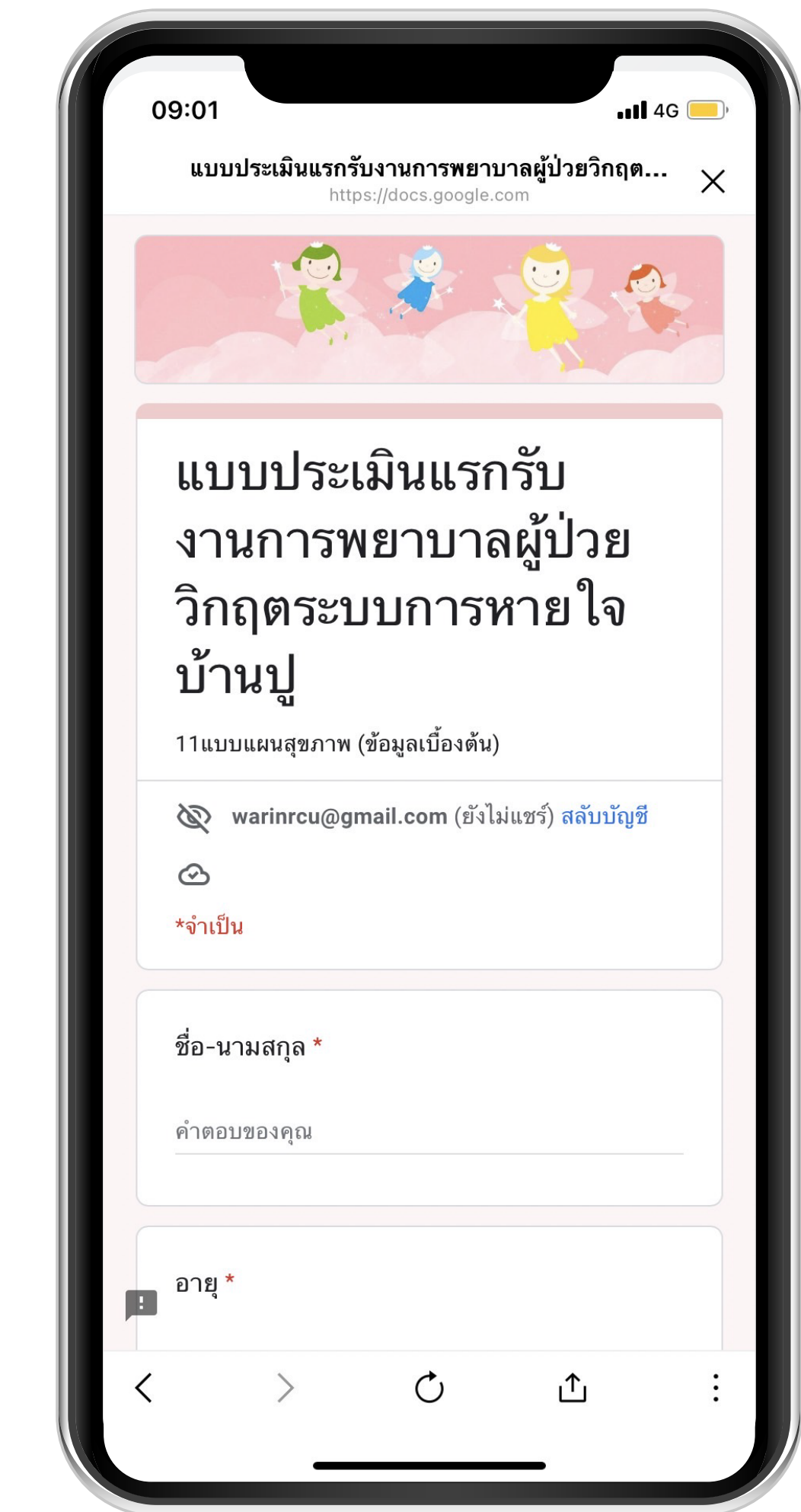
และมีการพัฒนาระบบการตอบกลับอัตโนมัติ (Broadcast) เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่ เช่น การสอบถามเกี่ยวกับอาการผิดปกติ ความเจ็บปวด การรับประทาน อาหาร การขับถ่าย การนอนหลับ และสิ่งที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนในการรักษาพยาบาลและให้การช่วยเหลือผู้ป่วยต่อไป



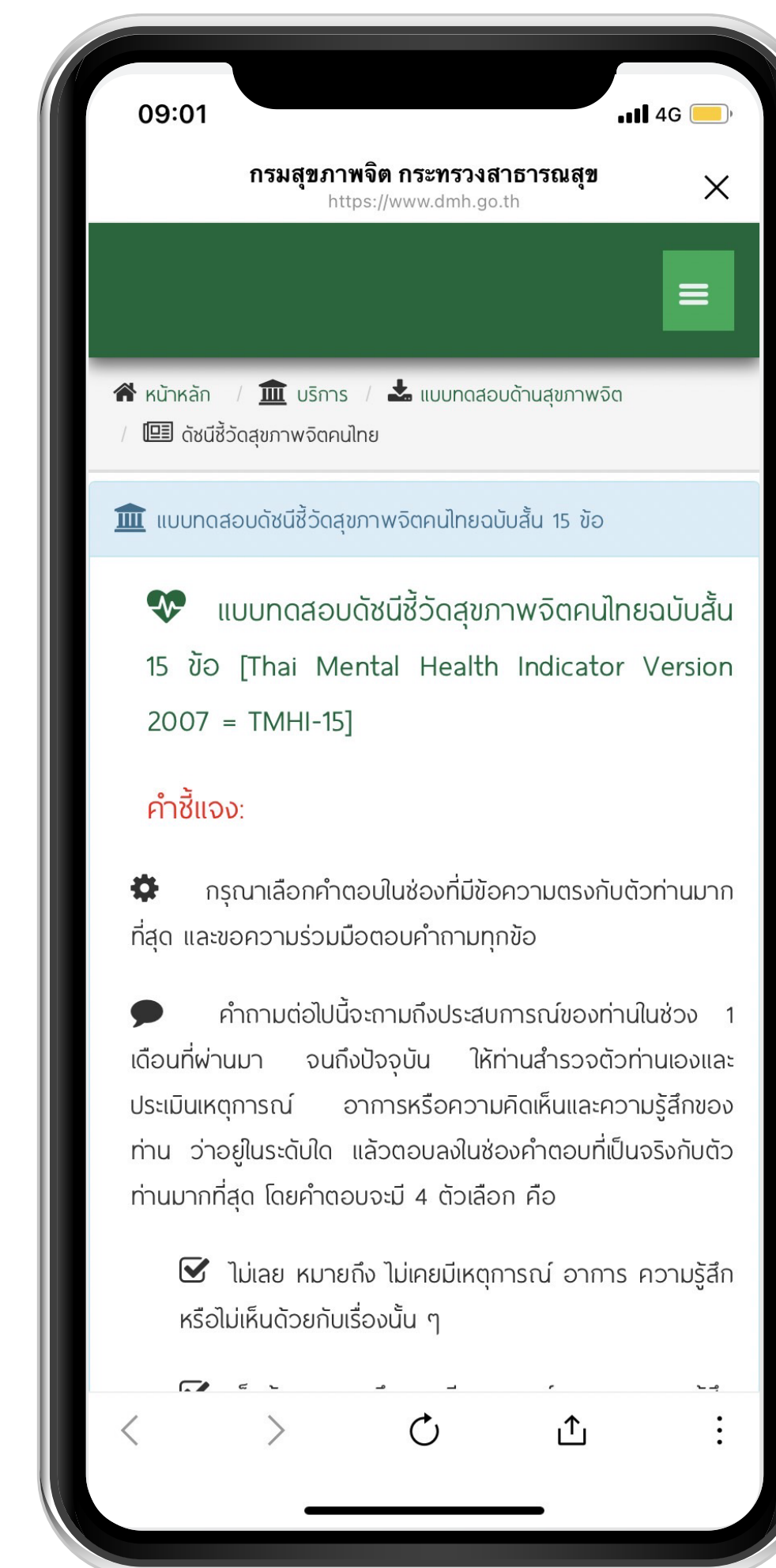
1



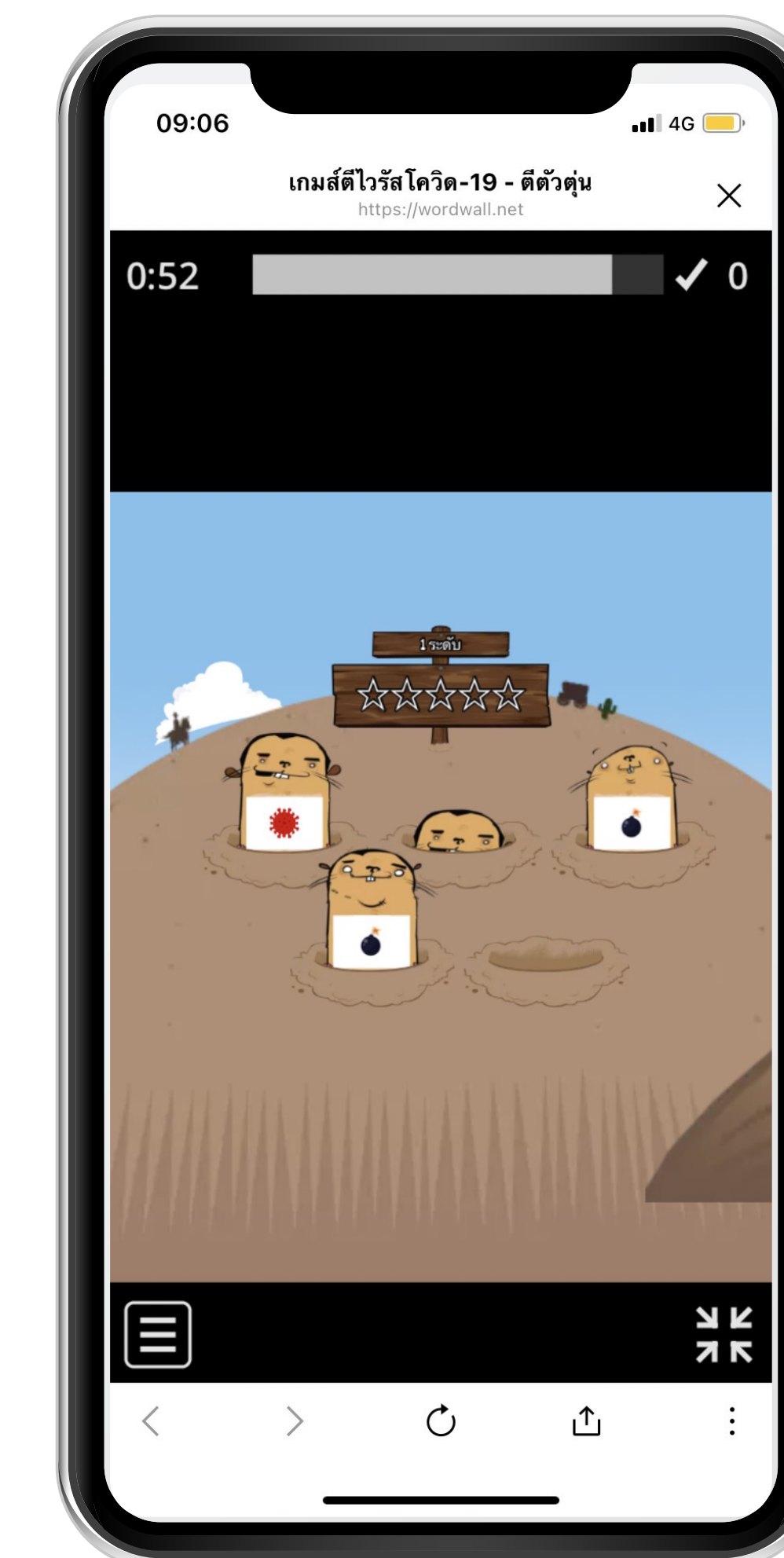
2



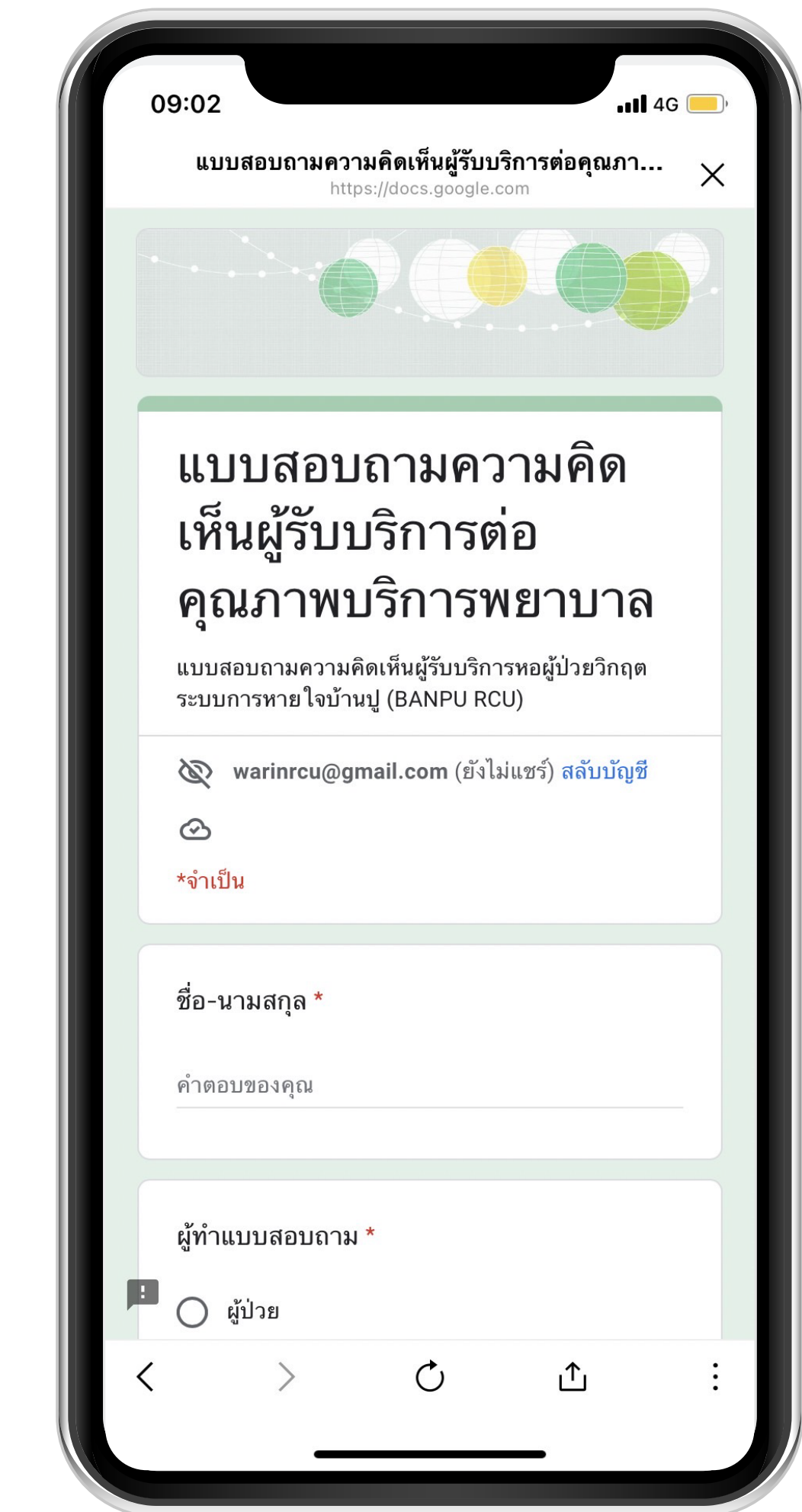
3



4



5



6

การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง

มีการนำระบบ Line Official ไปใช้งานจริงทั้งในการสื่อสารระหว่างผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล และภายนอกโรงพยาบาล โดยมีการเก็บตัวชี้วัดดังนี้

1. อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการใช้ Line Official
2. อัตราความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการใช้ Line Official

เพื่อนำผลประเมินที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงระบบให้พร้อมใช้งานตามความต้องการของผู้ใช้งาน

การติดต่อกับทีมงาน

การติดต่อกับทีมงาน

ที่อยู่ หอผู้ป่วยวิกฤตระบบการหายใจบ้านปู (BANPU RCU) โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ตำบล คลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120

เบอร์ติดต่อ : 095-9329950, 02-9269658-9

E-mail : warinrcu@gmail.com

บทเรียนที่ได้รับ

1. ในระยะแรกของการดูแลผู้ป่วย COVID-19 (เดือนมกราคม พ.ศ. 2564 – เดือนเมษายน พ.ศ. 2564) หน่วยงานวิกฤตระบบการหายใจบ้านปูให้บริการดูแลผู้ป่วยทั้งใน Cohort ward, Negative pressure และ RCU ผู้ป่วย Cohort ward ส่วนใหญ่อาการไม่หนัก ผู้ป่วยช่วยเหลือตัวเองได้ และผู้ป่วยในส่วนของหอผู้ป่วยวิกฤตส่วนใหญ่อาการไม่หนัก สามารถใช้โทรศัพท์ติดต่อสื่อสารผ่าน Line ได้ แต่ระยะหลังผู้ป่วยมีอาการรุนแรงขึ้น และทางหน่วยงานมีการดูแลรักษาเฉพาะผู้ป่วยที่ COVID-19 มีภาวะวิกฤต ทำให้มีการติดต่อสื่อสารน้อยลง จึงใช้ช่องนี้ติดต่อกับญาติเป็นส่วนใหญ่
2. ในระยะแรกของการดูแลผู้ป่วย COVID-19 เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังไม่คุ้นชินกับการใช้ Line Official ส่วนใหญ่จะใช้วิธีเขียนใส่กระดาษและติดที่กระจกบริเวณนอกเคาน์เตอร์ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองกระดาษและอาจเกิดความคลาดเคลื่อนได้ จึงได้มีการจัดหาโทรศัพท์ (สมาร์ทโฟน) โดยนำเข้าไปใช้งานในห้องความดันลบ เพื่อสื่อสารข้อมูลสำคัญผ่านช่องทางไลน์ เช่น การส่งรูปภาพผลของผู้ป่วย รูปภาพผลตรวจต่าง ๆ รูปภาพของครอบครัวของญาติที่ต้องการส่งให้ผู้ป่วยดู (ในรายที่ผู้ป่วยไม่มีโทรศัพท์หรือไม่ได้ใช้สมาร์ทโฟน) การวิดีโอคอลสอบถามอาการ หรือแม้กระทั่งการติดต่อของเจ้าหน้าที่ภายในและภายนอกโรงพยาบาล ได้แก่ การส่งข้อมูลผู้ป่วยที่ Refer

