

ผลงานวิชาการ เรื่อง การพัฒนาระบบนัดหมายทันตกรรมโรงพยาบาลน้ำเกลี้ยง ผ่าน Google Workspace เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลการนัดหมาย

ผู้จัดทำ

นายพันธมิตร ย้อยสร้อยสุด (ทันตแพทย์ชำนาญการ)

ชื่อหน่วยงาน

กลุ่มงานทันตกรรม รพ.น้ำเกลี้ยง

เป้าหมาย

เพื่อให้การนัดหมายผู้ป่วย มีข้อมูลครบถ้วน และมีประสิทธิภาพต่อการจัดการผู้ป่วย

ปัญหาและสาเหตุ

เนื่องด้วยกลุ่มงานทันตกรรม เป็นหน่วยงานที่มีการทำหัตถการหลากหลายด้าน และใช้เวลาแตกต่างกัน รวมทั้งปริมาณผู้ป่วยต่อวันได้เพิ่มสูงขึ้น การจัดการผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพจึงสำคัญในการให้บริการ และมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ข้อมูลการนัดหมายเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการจัดการผู้ป่วย ซึ่งจะแจ้งข้อมูลสำคัญเช่น ข้อมูลผู้ป่วย งานที่นัดมา เวลาที่ใช้ในการทำหัตถการ ทันตแพทย์ผู้นัด เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น แต่เดิมนั้น รพ.น้ำเกลี้ยงใช้ระบบการโดยการเขียนลงบนสมุดนัด ตามวันที่ โดยไม่ได้มีรูปแบบชัดเจน ทำให้มีการคลาดเคลื่อนของข้อมูลการนัดได้บ่อยครั้งเช่น อ่านลายมือเดิมไม่ออก นัดซ้ำซ้อนกันทำให้ผู้ป่วยรอนาน รวมถึงไม่มีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อที่เป็นปัจจุบัน สำหรับการเลื่อนนัดผู้ป่วย เป็นต้น

ข้าพเจ้าเล็งเห็นถึงความสำคัญของข้อมูลการนัดจึงได้ศึกษาและพัฒนาระบบนัดผู้ป่วยขึ้นมาใหม่ เพื่อลดปัญหาดังกล่าว โดยใช้การทำงานผ่าน Google Workspace ซึ่งเป็นฐานข้อมูลแบบ On-Cloud สามารถเข้าถึงได้ผ่านทาง Online ไม่ว่าจะ เป็น PC หรือ โทรศัพท์มือถือ เพื่อให้การบันทึกและเข้าถึงข้อมูลนัดหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กิจกรรมพัฒนา

1. ผู้จัดทำได้ปรึกษากับผู้ร่วมงานในกลุ่มงานทันตกรรมว่า ระบบนัดที่ดีควรมีข้อมูลอะไรบ้าง และอยากได้รูปแบบการนัดแบบหรือข้อมูลการนัดแบบไหน
2. ผู้จัดทำได้จัดทำ Web Portal ในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆในระบบการนัดผู้ป่วย เพื่อง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้งานที่ไม่เก่งด้าน IT
3. เพื่อให้การบันทึกข้อมูลเป็นในรูปแบบเดียวกัน ทางผู้จัดทำได้ใช้ระบบ Google Form ในการบันทึกข้อมูล
4. ผู้จัดทำใช้ระบบ Google Workspace เพื่อทำระบบ Automation ในการแจ้งเตือนนัดหมายในปฏิทิน Google Calendar

ผลการเปลี่ยนแปลง

ผู้จัดทำได้ในมาทดลองใช้ใน กลุ่มงานทันตกรรม รพ.น้ำเกลี้ยง และปัจจุบันได้นำระบบนี้มาใช้ในการจัดการข้อมูลการนัดผู้ป่วย และทำให้ข้อมูลการนัดหมายมีประสิทธิภาพ และจัดการผู้ป่วยได้ดีขึ้น

โอกาสพัฒนา หรือข้อเสนอแนะ

- ในอนาคตจะมีการปรับปรุงรูปแบบการนัดผ่านระบบ HIMPRO Online เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานลง