

# การพัฒนากระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงความช่วยเหลือในห้องตรวจแพทย์ด้วยระบบ เรียกขานดิจิทัล งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลห้วยทับทันปี 2569

## Smart Call - Fast Care

อารีรัตน์ โสตา, ญัฐชยา มณีนิล  
โรงพยาบาลห้วยทับทัน

### หลักการและเหตุผล

งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลห้วยทับทัน ให้บริการตรวจรักษาพยาบาล การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพ ร่วมกับทีมสหวิชาชีพ ให้การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมตามมาตรฐานวิชาชีพ มาตรฐานการพยาบาลในระยะขณะตรวจรักษา ถือเป็นอีกมาตรฐานที่มีความสำคัญ รวมทั้งการช่วยเหลือแพทย์กระทำการรักษาโรค โดยอาศัยหลักวิทยาศาสตร์และศิลปะการพยาบาลในการดูแลและเอื้ออำนวยให้กระบวนการรักษาของแพทย์เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และหากแพทย์ต้องการขอความช่วยเหลือจากพยาบาลหรือผู้ช่วยเหลือคนไข้ จึงได้มีการจัดเตรียมชุดตรวจพร้อมเครื่องวัดเรียกที่ห้องตรวจแพทย์เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงบริการห้องตรวจแพทย์ได้รวดเร็ว จากการจัดเตรียมเครื่องวัดเรียกพบปัญหาว่าเสียงกริ่งดังก้องทำให้ไม่สามารถรับรู้ได้ว่าแพทย์ห้องไหนกดกริ่งเรียก จึงเป็นการสับสนเดาหลักประตูห้องตรวจเพื่อสอบถามแพทย์ จากข้อมูลสถิติการกดกริ่งเรียกในเดือนมกราคม 2569 , กุมภาพันธ์ 2569 และเดือนมีนาคม 2569 อยู่ที่ 150 , 150 , 150 ครั้งตามลำดับ พบว่าระบบการสื่อสารระหว่างห้องตรวจแพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยเหลือคนไข้เพื่อขอความช่วยเหลือ ยังใช้ระบบกดกริ่งหรือการที่แพทย์เดินออกมาแจ้ง ซึ่งก่อให้เกิดเสียงดังรบกวน ลำช้า จากปัญหาดังกล่าวได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาระบบจากกดกริ่งเรียก เป็น Smart Call - Fast Care การใช้โปรแกรม HIM-Pro Online ในการขอความช่วยเหลือ เพื่อผู้รับบริการปลอดภัยจากความเสี่ยงและภาวะแทรกซ้อนทางคลินิกที่ป้องกันได้ขณะรับการตรวจรักษาโรค

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าช่วยเหลือได้ตรงห้อง ตามความต้องการของแพทย์ เพื่อลดจำนวนครั้งที่เจ้าหน้าที่ต้องเปิดประตูเข้า-ออกห้องตรวจแพทย์โดยไม่จำเป็น ซึ่งเป็นการรบกวนสมาธิแพทย์และละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย เพื่อให้มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้น

วิธีการศึกษา/การดำเนินงาน รวบรวมข้อมูลช่วงเดือนมกราคม 2569 - เดือนมีนาคม 2569 จำนวนครั้งในการเรียกขอความช่วยเหลือจากห้องตรวจแพทย์ในแต่ละวัน โดยเฉลี่ยมีการเรียกขอความช่วยเหลือจำนวน 5 ครั้งต่อวัน ประชุมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานร่วมกับเจ้าหน้าที่งาน IT เพื่อออกแบบระบบเรียกขานดิจิทัล ติดตั้งโปรแกรม HIM-Pro Online ใน Computer โดยวางไว้บนหน้าจอ Computer OPD ทุกเครื่องรวมทั้งห้องตรวจแพทย์ 1-3 ห้องเพื่อการเข้าถึงที่สะดวก สามารถรับรู้รับทราบได้ว่าแพทย์ห้องไหนเรียก และแนะนำการใช้โปรแกรม HIM-Pro Online ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ มอบหมายพยาบาลซึกประวัติโต๊ะ 2 และผู้ช่วยเหลือคนไข้ ในการดูแลรับผิดชอบเป็นผู้นำในการเข้าหาแพทย์จากที่มีการขอความช่วยเหลือ ผ่าน Smart Call - Fast Care ประเมินความเสถียรของระบบเพื่อให้การใช้งานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจจากแพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ โดยมีแพทย์ทั้งหมด 5 คน พยาบาลชั้นปฏิบัติการผู้ป่วยนอก 6 คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 1 คน ปรับปรุงระดับเสียง ประกาศใช้เป็นมาตรฐานหลักและขยายผลทั่วทั้งแผนก นำเสนอเข้าสู่เวทีคุณภาพของโรงพยาบาล

ผลการศึกษา/ผลการดำเนินงาน จากผลการพัฒนาดังกล่าวพบว่าการใช้โปรแกรม HIM-Pro Online ในการขอความช่วยเหลือ ช่วยให้การสื่อสารและการทำงานได้รวดเร็วขึ้น พยาบาล/ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ทราบการเรียกทันทีผ่านจอและเสียง 100 % เข้าช่วยเหลือได้ตรงห้องตามความต้องการของแพทย์ ประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานผ่าน Smart Call - Fast Care คิดเป็น 80 % จากผู้ใช้งานทั้งหมด 12 คน