การเพิ่มช่องทางพิเศษในการให้บริการด้านจิตเวชด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

พนิดา บุตรดีวงษ์[1*] ,ภัทราภรณ์ ปัตตายะโส[1]

รับบทความ: 4 เมษายน 2566; ส่งแก้ไขครั้งที่ 1: 2 มิถุนายน 2566; ตอบรับ: 6 มิถุนายน 2566

บทคัดย่อ

บทนำ: การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดการพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้สามารถทำงานได้จริง มีประสิทธิภาพ และเชื่อมโยงความต้องการและความสะดวกของผู้รับบริการ งานการพยาบาลสุขภาพจิตได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ โดยการเพิ่มช่องทางบริการนัดหมายด้วยเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถติดต่อสอบถาม และประเมินอาการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ลดขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ แล้วยังสามารถทำนัดหมายและแจ้งเตือนระบบนัดหมายผ่านทาง TUH for ALL application ได้

วัตถุประสงค์: 1. เพิ่มช่องทางบริการเพื่อให้สามารถเข้ารับบริการได้สะดวกขึ้นด้วย Line official account 2. ผู้รับบริการที่มีภาวะวิกฤตทางด้านจิตใจ ได้รับการรักษาและปลอดภัย และ 3. ลดระยะเวลาในการรอคอยนัดพบจิตแพทย์

วิธีดำเนินการ: 1. เก็บข้อมูลพื้นฐานระยะเวลารอคอยในการพบจิตแพทย์ 2. ประชุมคณะทำงานระดมความคิด ในการออกแบบระบบโดยการนำ Line official account มาใช้เป็นช่องทางสื่อสารและการประเมินอาการเร่งด่วน และออกแบบระบบกรณีมีภาวะวิกฤต และการช่วยเหลือเบื้องต้น 3. ปรับความคิดและส่งเสริมเจ้าหน้าที่ในการค้นคว้าและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ เพื่อเตรียมเป็นผู้ดูแลระบบในการให้บริการด้วย Line official account การจัดเก็บข้อมูลและการประมวลผลความพึงพอใจโดยใช้เทคโนโลยี 4. ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มผู้รับบริการทราบ โดยผ่านทางช่องทางประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล 5. ประชุมคณะผู้ให้บริการ แจ้งผลการดำเนินการและนำมาพัฒนาต่อเนื่อง เพื่อให้คณะผู้ให้บริการสามารถดูแลผู้รับบริการได้ครอบคลุมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และ 6. จัดประชุมให้เจ้าหน้าที่มีการแลกเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้เรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีและนำมาใช้ในการให้บริการ

ผลการดำเนินการ: การเพิ่มช่องทางบริการพิเศษในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการใช้ Line official account ทำให้เกิดการออกแบบระบบบริการใหม่โดยได้รับความร่วมมือจากคณะจิตแพทย์และคณะสหวิชาชีพ ทำให้มีผลลัพธ์ที่ดี คือ จำนวนอุบัติการณ์การทำร้ายตนเองหรือความสูญเสียจากการไม่สามารถเข้าถึงบริการกรณีมีภาวะวิกฤตทางด้านจิตใจ เท่ากับ 0 ครั้ง, ระยะเวลาในการนัดหมายพบจิตแพทย์ลดลงจาก 90 วัน เหลือ 18 วัน, ระยะเวลาในการนัดหมายพบนักจิตวิทยาคลินิก/พยาบาลจิตเวช ลดลงจาก 20 วัน เหลือ 5 วัน, ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้วย Line official account เท่ากับร้อยละ 95.78

สรุป: การพัฒนาระบบบริการด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน เพื่อมุ่งสู่ Digital Transformation นั้น การพัฒนานี้ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ได้เกิดการเรียนรู้ในการพัฒนาระบบบริการ และผลการดำเนินงานได้รับผลลัพธ์ที่ดีด้วย

คำสำคัญ: เทคโนโลยีดิจิทัล, การบริการ, สุขภาพจิต, Line official account

[1]พยาบาล, งานการพยาบาลสุขภาพจิต ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ปทุมธานี 12120

*Corresponding E-mail: panida072@gmail.com

Digital Transformation of Special Psychiatric Services

Panida Butrdeewong[1*], Patharporn Pattayaso[1]

Received: April 4, 2023; Received revision: June 2, 2023; Accepted: June 6, 2023

Abstract

Background: The use of technology to develop the service will boost work efficiency. In addition, technology systems may connect needs and benefits of service users. The Mental Health Nursing Unit has developed a service system to increase service channels technologically with information contacts, making appointments, notifying the appointment system, and receiving more convenient assessment through the TUH FOR ALL application (app).

Objectives: 1) adding a service channel for conveniently accessing the service by a LINE official account; 2) making safe treatment available for service users in psychological crisis; and 3) reducing waiting times for psychiatric appointments.

Material and methods: 1) Data was collected about waiting times to see psychiatrists; 2) a work group created a LINE official account design as service, urgent symptom assessment, and first aid communication channel; 3) staff was encouraged to acquire technological skills to administer the LINE official account while collecting data and analyzing satisfaction; 4) outreach to service recipients was done through hospital corporate communications; 5) group meeting reported on technological system development and ongoing continuous development to supervise and respond to service recipients needs; and 6) staff meetings for knowledge-sharing on work processes to learn best practices for service system implementation.

Result: A special service channel was created to provide digital transformation services by using a Line Official Account as a new service system with collaboration from psychiatrists and a multidisciplinary team. The new service system had these positive results: 1) No incidence of self-harm or death from inability to access services during psychological crises; 2) waiting time for a psychiatric appointment decreased from 90 to 18 days; 3) waiting time for appointments with clinical psychologists and psychiatric nurses decreased from 20 to 5 days; and 4) 95.78% of service recipients were satisfied with LINE Official Account service.

Conclusion: Developing service systems technologically into work to digitally transform services allows recipients convenient access. In addition, staff have learned to develop the service system with sustainably positive performance results.

Keywords: Digital transformation, Services, Mental health, LINE official account

[1] Registered Nurse, Mental Health Nursing Unit, Nursing Department, Thammasat University Hospital, Pathumthani 12120. *Corresponding E-mail: panida072@gmail.com

บทนำ

จากวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล “รพธ. 4.0 องค์กรแห่งอนาคต เพื่อประชาชน” งานการพยาบาลสุขภาพจิต จึงได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการเพื่อเพิ่มช่องทางบริการนัดหมาย โดยใช้เทคโนโลยีช่วยในการติดต่อสอบถาม และประเมินอาการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ลดขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการและยังสามารถทำนัดหมายและแจ้งเตือนระบบนัดหมายได้ผ่านทาง TUH for ALL application นอกจากความสะดวกในการเข้ารับบริการแล้ว ความรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ ยังเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่มีความสำคัญทางหน่วยงานจึงต้องมีการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้สามารถรองรับบริการได้รวดเร็ว โดยเฉพาะ กรณีเร่งด่วน จึงได้มีการหาช่องทางในการพบจิตแพทย์หรือพบนักจิตวิทยาคลินิกเพื่อได้รับคำปรึกษาหรือการจัดการปัญหาได้ก่อนพบแพทย์ เพื่อลดความรุนแรงหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้[1-2]

วัตถุประสงค์

1. เพิ่มช่องทางบริการเพื่อให้สามารถเข้ารับบริการได้สะดวกขึ้นด้วย Line official account
2. ผู้รับบริการที่มีภาวะวิกฤตทางด้านจิตใจ ได้รับการรักษาและปลอดภัย
3. ลดระยะเวลาในการรอคอยนัดพบจิตแพทย์

กิจกรรมการพัฒนา

1. เก็บข้อมูลพื้นฐานระยะเวลารอคอยในการพบจิตแพทย์
2. ประชุมทีมระดมความคิด ในการออกแบบระบบโดยการนำ Line official account มาใช้เป็นช่องทางสื่อสารและการประเมินอาการเร่งด่วน และออกแบบระบบบริการกรณีมีภาวะวิกฤตทางจิตเวช เช่น ความคิดอยากทำร้ายตัวเอง ความคิดอยากตายและการช่วยเหลือเบื้องต้น
3. ปรับแนวความคิดและส่งเสริมเจ้าหน้าที่ในการค้นคว้าและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ เพื่อการเตรียมเป็นผู้ดูแลระบบ ในการให้บริการด้วย Line official account การจัดเก็บข้อมูลและการประมวลผลความพึงพอใจ
4. แจ้งให้บุคลากรของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติทราบ โดยผ่านทางช่องทางประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล
5. ประชุมคณะทำงาน แจ้งผลการดำเนินการและนำมาพัฒนาต่อเนื่อง เพื่อให้คณะทำงานทีมสามารถดูแลผู้รับบริการได้ครอบคลุมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ
6. จัดประชุมให้เจ้าหน้าที่มีการแลกเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้เรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีและนำมาใช้ในการให้บริการ



ภาพที่ 1 ประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการพิเศษ

การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง

ประเมินผลการเปลี่ยนแปลงโดยการติดตามอาการของผู้รับบริการ และติดตามข้อมูล

จากระบบ e-PHIS ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564- เดือนกันยายน พ.ศ.2565 และเก็บข้อมูลระยะเวลาจากระบบนัดหมาย รวมทั้งเก็บความพึงพอใจโดยให้ผู้รับบริการตอบผ่านทาง Line official account ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นดังนี้

1.จำนวนอุบัติการณ์การทำร้ายตนเองหรือความสูญเสียจากการไม่สามารถเข้าถึงบริการ กรณีมีภาวะวิกฤตทางด้านจิตใจ ผลลัพธ์ เท่ากับ 0

2. ระยะเวลาในการนัดหมายพบจิตแพทย์ลดลงจาก 90 วัน เหลือ 18 วัน

3. ระยะเวลาในการนัดหมายพบนักจิตวิทยาคลินิก/ พยาบาลจิตเวชลดลงจาก 20 วัน เหลือ 5 วัน

4. ร้อยละความพึงพอใจต่อการเพิ่มช่องทางบริการด้วย Line official account เท่ากับร้อยละ 95.78 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลลัพธ์การดำเนินการเพิ่มช่องทางบริการพิเศษในปีงบประมาณ 2565 โดยเริ่มใช้ Line official account ในไตรมาสที่ 2 (เดือนมกราคม พ.ศ.2565) วัดผลทุกเดือน

ผลการดำเนินการ	เป้าหมาย	ไตรมาส ที่1	ไตรมาส ที่2	ไตรมาส ที่3	ไตรมาส ที่4
1. จำนวนอุบัติการณ์การทำร้ายตนเอง	0 ครั้ง	0	0	0	0
2. ระยะเวลาในการนัดหมายพบจิตแพทย์ลดลง	20 วัน (ข้อมูลพื้นฐาน 90 วัน)	74 วัน	52 วัน	24 วัน	18 วัน
3. ระยะเวลาในการนัดหมายพบนักจิตวิทยาคลินิก/พยาบาลจิตเวชลดลง	7 วัน (ข้อมูลพื้นฐาน 20 วัน)	16 วัน	15 วัน	8 วัน	5 วัน
4. ความพึงพอใจต่อบริการด้วย Line official account	ร้อยละ 90	na	ร้อยละ 90	ร้อยละ 95.2	ร้อยละ 95.78



ภาพที่ 2 กราฟแสดงระยะเวลานัดหมายพบจิตแพทย์ระหว่างเดือนมกราคม ถึง กันยายน พ.ศ.2565

สรุปผลงาน

การพัฒนาระบบบริการด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในขั้นตอนการทำงานเพื่อมุ่งสู่ Digital Transformation นั้น เริ่มต้นจากประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ร่วมกับความตั้งใจในสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการและความร่วมมือของทีมสหวิชชีพจึงร่วมกันออกแบบระบบบริการโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ทำให้เกิดการเรียนรู้และผลลัพธ์ที่ดี และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งทำให้เราเรียนรู้ว่าในยุคปัจจุบันมีผู้รับบริการที่สะดวกในบริการแบบนี้ เพราะไม่ต้องมาติดต่อที่คลินิกเอง รวมทั้งไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลของตนเองให้คนอื่นทราบ และการใช้ Line official account นี้สามารถใช้ในการแจ้งเตือนนัดหมาย การประเมินความพึงพอใจและการแนะนำบริการได้สะดวกและเป็นความลับ

บทเรียนที่ได้รับ

การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ต้องเรียนรู้และปรับเปลี่ยนตัวเอง แต่เมื่อได้เรียนรู้และทำได้ จะทำให้เกิดความมั่นใจ และพร้อมที่จะนำไปสู่การพัฒนาต่อเนื่องและเพื่อให้เกิดเป็นนวัตกรรมอันจะนำไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ เกิดความปลอดภัยและเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

1. คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ การบริการผู้ป่วยจิตเวช (PCT จิตเวช). แนวทางการดูแลผู้ป่วยจิตเวช 5 ภาวะ/โรคหลัก ที่พบบ่อย. ปทุมธานี: โรงพยาบาลธรรมศาสตร์-เฉลิมพระเกียรติ; 2564
2. วิธีสร้าง Line official account ด้วยตัวเองบนคอมพิวเตอร์ และมือถือ [อินเทอร์เน็ต]. บริษัท ดิจิทอรี่ สไตล์ จำกัด; 2565 [เข้าถึงเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2565]. เข้าถึงได้จาก: https://digitorystyle.com/how-to-create-line-official-account/