

10th KKUL SHARE & LEARN 2019

Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ภาคผนวก ก.

แบบฟอร์มส่งผลงานเข้าประกวดในกิจกรรม
10th Share and Learn 2019
“Customer Experience” (CX)
การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



- ชื่อผลงาน “Turn around time” the society application
- เจ้าของผลงาน นายเชษฐกิตติ์ บุญพิสิษฐไธรินทร์
- หน่วยงานที่สังกัด หอผู้ป่วยปลูกถ่ายอวัยวะ กว.6/2 งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์
- ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว
- ☒ (1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม (IT)
 - ☐ (2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
 - ☐ (3) การบริหารองค์การจัดการความรู้ (KM)



ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

ในการให้คำแนะนำการปฏิบัติ ความรู้เกี่ยวกับโรค การรักษาแก่ผู้รับบริการที่ผ่านมาได้ใช้สื่อการสอนในรูปแบบแผ่นพับและคู่มือ one page พบว่าเมื่อกลับบ้านสื่อและเอกสารการสอนต่างๆ บางครั้งสูญหาย เมื่อต้องการดูซ้ำและไม่สามารถจะหาข้อมูลได้ ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้นในชีวิตประจำวัน ทำให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงได้ง่าย โดยผู้รับบริการหรือบุคคลทั่วไป มีความนิยมในการใช้สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต อีกทั้งภายในหอผู้ป่วยก็มีจำนวนการรับ-จำหน่ายผู้ป่วยในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ทำให้พยาบาลผู้ปฏิบัติงานมีเวลาจำกัดในการ Health Education ให้กับผู้รับบริการในแต่ละราย ส่งผลให้ผู้ป่วยอาจไม่สามารถรับข้อมูลการสอนในการปฏิบัติตัวได้ครบถ้วน

ถูกต้อง จึงได้จัดทำสื่อการสอนในรูปแบบ Multi Society Application ; Facebook Line YouTube เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถ ทบทวนความรู้เองเป็นส่วนตัวได้ตลอดเวลาที่ต้องการโดยได้นำเสนอในรูปแบบของ TURN MODEL ประกอบด้วย

T=Technology & Team work มุ่งด้านเทคโนโลยีและก้าวไปพร้อมๆกัน (ค่านิยมองค์กร ACT-SMART)

U=Useful information การใช้ประโยชน์จากการให้ข้อมูลข่าวสาร

R=Relationships สัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

N=Network สร้างเครือข่ายกลุ่มผู้รับบริการปลูกถ่ายไต

หอยผู้ป่วยปลูกถ่ายอวัยวะ กว.6/2 โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนารูปแบบการจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม Health Education แก่ ผู้รับบริการและญาติ เพื่อให้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษาที่ได้รับรวมทั้งความรู้ที่เข้าใจและเข้าถึงได้ง่ายมากขึ้น อันเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับบริการมีช่องทางเพิ่มในการเข้าถึงความรู้เรื่องโรคและการปฏิบัติตัวได้สะดวกโดยใช้สมาร์โฟนหรือแท็บเล็ต ซึ่งสามารถดูซ้ำได้ตลอดเวลาที่ต้องการ

2. เพื่อให้มีระบบของการ Health Education ที่ชัดเจนเป็นระบบเป็นหมวดหมู่

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

โครงการนี้เริ่มเมื่อมิถุนายน 2562 โดยเริ่มทำสื่อการสอนเกี่ยวกับแนะนำการปฏิบัติตัวสำหรับผู้รับบริการและญาติในรูปแบบ Multi Society Application การให้คำแนะนำ การให้สุศึกษาที่หลากหลายเป็นระบบที่ชัดเจน

3-7 มิถุนายน 2562 ปรับปรุงสื่อการสอน โดย ใช้การ scan QR CODE ไปยัง Application; Facebook Line YouTube เพื่อเพิ่มความหลากหลายของช่องทางการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์และให้ผู้รับบริการและญาติได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ปฏิบัติตัวได้ถูกต้องขณะพักรักษาในโรงพยาบาล

10 มิถุนายน 2562 เตรียมความพร้อมการให้คำแนะนำ การให้สุศึกษาแก่ผู้รับบริการและญาติ ให้มีความถูกต้องครบถ้วนเหมาะสมกับสภาวะในปัจจุบัน

17 มิถุนายน 2562 ทบทวนระบบการตรวจสอบการให้สุศึกษาใหม่และมีการปฏิบัติของทีมงานที่เป็นแนวทางเดียวกันและอย่างต่อเนื่อง โดยมีเกณฑ์ดัง

1. ผู้รับบริการแรกรับทุกราย ต้องได้รับ Health Education หลักตามแผนการรักษาในหมวดหมู่ คือ สุศึกษาเกี่ยวกับโรค และการรักษาผู้ป่วยปลูกถ่ายไต

2. ผู้รับบริการแรกรับทุกรายได้รับ QR CODE คำแนะนำการปฏิบัติตัวหรับผู้ป่วยและญาติเมื่อ Admit ขณะพักรักษาในหอยผู้ป่วยปลูกถ่ายอวัยวะ กว.6/2 โรงพยาบาลศรีนครินทร์

3. มีการบันทึกก่อนและหลังการให้สุศึกษา

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการพัฒนารูปแบบการให้สุศึกษาแก่ผู้รับบริการและญาติ พบว่าการ Health Education ของเจ้าหน้าที่มีความชัดเจนผู้ให้สุศึกษาสามารถเตรียมความพร้อมความรู้ได้ล่วงหน้า การให้สุศึกษาเป็นระบบระเบียบขึ้น ผู้รับบริการและญาติได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับโรคและแผนการรักษา การปฏิบัติตัว ขณะพักรักษาในโรงพยาบาล เกิดความรู้ความเข้าใจ สามารถตอบคำถามและอธิบายหลัง ได้รับคำแนะนำและปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง ผู้รับบริการและญาติ ผ่อนคลายความเครียด และลดความวิตกกังวล จากการสอบถามผู้รับบริการและญาติบอกถึงความพึงพอใจ สิ้นสุดขึ้น ให้ความร่วมมือในแผนการรักษา ส่งผลให้ภาวะแทรกซ้อนและ ผลข้างเคียงจากการรักษาลดลง

การนำไปใช้ประโยชน์ สามารถนำไปพัฒนากระบวนการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานพยาบาล ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า สามารถนำไปใช้ได้จริง ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คงไว้ซึ่งคุณภาพของการบริการตามมาตรฐาน และยังเพิ่มผลผลิตภาพ เพิ่มรายรับให้แก่องค์กรการ ผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ และยังสามารถนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรได้