

แบบนำเสนอผลงานนวัตกรรม

ประเภทของนวัตกรรม นวัตกรรมบริการผู้ป่วย

ชื่อนวัตกรรม Smart Q

รายชื่อผู้คิดค้นและสร้างนวัตกรรม

1. นางสาวรัชฎาพร ภัคดี
2. นายโชติพัฒน์ มงคล
3. นายอนิรุต ผัดเป่า
4. นางสาววิลาวัลย์ จำปาไหล

แรงบันดาลใจ

ได้รับ feedback จากผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ ที่ต้องรอคิวเป็นเวลานาน มักจะสอบถามกับเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง ถึงระยะเวลาที่ต้องรอ และถ้ายังปล่อยให้ผู้ป่วยต้องมารอแบบไม่มีจุดหมายก็อาจจะเกิดเป็นความไม่ประทับใจ ได้จนไม่อยากจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกเลย ระยะเวลาในการรอ อาจจะไม่ได้เป็นสิ่งที่ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นปัญหาหลัก แต่ปัญหานั้นอยู่ที่ต้องรอจนถึงเมื่อไหร่ และระหว่างรอนั้นมีความน่าเบื่อหรือเคื่องคว้างมากน้อยแค่ไหน

ดังนั้นทางเราจึงออกแบบนวัตกรรม Smart Q เพื่อบริการผู้ป่วย โดยมีการให้บัตรคิวเลขลำดับที่ชัดเจน และสามารถแจ้งคิวที่ต้องรอคอยอีกกี่คิว ด้วยการ Scan ผ่าน สมาร์ทโฟนได้เลย

ความเป็นมาของนวัตกรรม

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการรับบริการของหน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอกไม่ได้เป็นระบบเดียวกันตั้งแต่การเข้ารับ การตรวจรักษาจากแพทย์ การรับใบนัด การชำระค่าบริการ ทำให้เกิดปัญหาการรอคอย เช่น ผิดจุดบริการ และการรอคอยแบบไร้จุดหมายเนื่องจากไม่มีข้อมูลแสดงสถานะในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก จึงพัฒนาระบบคิวเพื่อให้ผู้ป่วยรับรู้สถานะ การรับบริการของตนเอง โดยสามารถคาดคะเนเวลาบริการได้

วัตถุประสงค์ของการสร้างนวัตกรรม

เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการของผู้ป่วยนอก โดยสามารถคาดคะเนเวลาบริการได้

วิธีการสร้างนวัตกรรม

1. ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยนอก
2. ศึกษาบริบทต่างๆในคลินิกทันตกรรมพิเศษ
3. ดำเนินการออกแบบนวัตกรรมให้สอดคล้องกับปัญหา
4. นำนวัตกรรมที่ผ่านการออกแบบแล้วนำมาทดลองใช้กับผู้ใช้งานจริง
5. นำนวัตกรรมที่ผ่านการออกแบบแล้วมาปรับปรุง

ผลการทดสอบประสิทธิภาพของนวัตกรรม

ได้รับ feedback ที่ดีจากผู้ใช้งานจริง สามารถ Check คิวของผู้ป่วยได้แบบ Real time เป็นการรอแบบมีจุดหมาย สามารถจัดสรรเวลาได้อย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดความประทับใจแรกแก่ผู้ป่วย

ประโยชน์/การนำไปใช้/ความคุ้มค่า/ผลสำเร็จของนวัตกรรม

ก่อนการศึกษาพบว่า ผู้บริการไม่มีช่องทางการสื่อสาร ระยะเวลาที่รอคอยนาน และหลังการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ มีการวางแผนมาตรวจ และมีการเข้าถึงบริการที่รวดเร็ว สะดวก ลดระยะเวลาการรอคอยต่อผู้รับบริการ ซึ่งพบว่าสามารถคาดคะเนเวลารับบริการได้