

One Stop service เสาหลวง

กรณิการ์ มุกแก้ว

คลินิก เสาหลวง เป็นชื่อเรียก คลินิกโรคเรื้อรัง ซึ่งอยู่มุมหนึ่งไปทางด้านหลังของโรงพยาบาล ในช่วง 6-7 ปีที่ผ่านมา เมื่อเริ่มจัดตั้งคลินิกโรคเรื้อรัง แยกเป็นคลินิกเฉพาะโรค จากแผนกผู้ป่วยนอก ในการเข้ามารับบริการ แต่ครั้ง ต้องผ่านจุดบริการ หน้าห้องทะเบียนและบัตร เพื่อรอส่งตรวจและรับใบนำทางมาที่คลินิกโรคเรื้อรัง ในผู้ป่วยบางราย อาจไม่รู้จักรั้วว่าคลินิกอยู่ตรงไหน จึงมีคำเรียกต่อกันมาว่า คลินิกเสาหลวง ซึ่งมีสัญลักษณ์ที่แตกต่างจากจุดบริการอื่น คือ มีเสาสีน้ำตาลที่มีขนาดใหญ่ พื้นที่อาคารห้องตรวจทำจากดิน ผู้รับบริการจึงเรียกกันว่า “คลินิกพิเศษ เสาหลวง”

เดือน มีนาคม 2566 มีการนำ “ตู้คีออส” มาใช้ในคลินิก เพื่อให้คนไข้ลงทะเบียน ส่งตรวจและรับบัตรคิวด้วยตนเอง โดยใช้บัตรประชาชนใบเดียว ผู้ป่วยส่วนใหญ่ จะมาตั้งแต่เช้าเพื่อรับบัตรคิว ในครั้งแรกข้าพเจ้า ต้องทำให้ และสอนการใช้งาน แต่พอนานไป ผู้ป่วยเกิดการเรียนรู้และสามารถเปิดตู้คีออส เพื่อลงทะเบียนรับบัตรคิวได้ด้วยตนเอง และเกิดรูปแบบบริการเพื่อนช่วยเพื่อน โดยคนที่ทำเป็นจะช่วยสอนและกดบัตรคิวให้ผู้สูงอายุที่ไม่เป็น เกิดการช่วยเหลือกันแบบเพื่อช่วยเพื่อนระหว่างผู้ป่วยด้วยกัน ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของผู้มารับบริการ ช่วยลดขั้นตอนการมารับบริการ ลดแออัดบริเวณหน้าห้องตรวจผู้ป่วยนอก คนไข้ไม่ต้องรอส่งตรวจนาน ได้รับการส่งตรวจเร็วขึ้นด้วยตนเอง แต่...การส่งตรวจได้เร็ว ก็ยังไม่ได้ตอบโจทย์มากนัก เมื่อการส่งตรวจเลือดยังล่าช้า เพราะต้องทยอย ส่งผู้ป่วยตรวจเลือดที่ห้องตรวจเลือด คราวละ 10-15 คน เพื่อลดความแออัดบริเวณหน้าห้องตรวจเลือด สืบเนื่องจากสถานการณ์โควิดที่ผ่านมา

เดือน เมษายน 2566 คลินิก พิเศษ เสาหลวง ร่วมกับห้องปฏิบัติการ ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการใหม่ เพื่อพัฒนากระบวนการบริการให้สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยคลินิกโรคเรื้อรัง เปิดให้บริการตั้งแต่ 7.00 น. โดยพยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ และเจ้าหน้าที่ห้องตรวจเลือด โดยเฉพาะข้าพเจ้า ซึ่งเป็นผู้ช่วยเหลือคนไข้ และเคยชินกับการตื่นแต่เช้าและมาทำงาน เป็นประจำ เพื่อช่วยคัดกรองผู้ป่วย ช่วยวัดความดันโลหิตเบื้องต้น และปฏิบัติการเพิ่มเติมนคือ ช่วยปริ้นท์สติ๊กเกอร์ติด Lab ผู้ป่วย นำส่งเลือดตรวจ ได้เห็นผู้ป่วยผู้สูงอายุ ญาติผู้ป่วย ที่มารอรับบริการ หลายคนทั้งตอาหารและน้ำมา ได้รับการเจาะเลือดเร็วขึ้น ผู้ป่วยหลายคนพูดให้ข้าพเจ้าฟังว่า ทำแบบนี้ก็ดีนะ ผู้ป่วย ได้กินข้าวเร็วขึ้น ไม่ต้องรอเจาะเลือดนาน เหมือนที่ผ่านมา ผู้ป่วยผู้สูงอายุ ก็ไม่ต้องเดินไปเดินมา เจาะเลือดเสร็จได้กินข้าว กินยา รอซักประวัติ อาการ ตรวจพบแพทย์แล้วรับยากลับบ้าน เพราะทุกอย่างที่คลินิก เสาหลวง เป็น “ One stop service เสาหลวง ” เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยพบว่าจากการดำเนินงานที่ผ่านมา ช่วยลดขั้นตอน กระบวนการเข้ารับบริการ และลดระยะเวลาารอคอย ตั้งแต่ลงทะเบียน จนรับยากลับบ้าน ซึ่งส่งผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น