

# การปรับกระบวนการทำงานของเสมียนนอร์ด (Combine and Re-arrange of Ward Clerk Delivery )

กลุ่มหอผู้ป่วยเด็ก

ฝ่ายบริการพยาบาล

โรงพยาบาลสงขลานครินทร์



# วัตถุประสงค์

- ลดระยะทางการเดิน
- ลดระยะเวลาการทำงาน



# ประเด็นปัญหา

## ผู้ส่งมอบ

### เสมียนนอร์ด

- เติบโตมาก
- เสียเวลา
- เหนื่อย
- มีคำสั่งงานตลอดเวลา
- ทำงานไม่ทัน

## ผู้รับ

### เจ้าหน้าที่นอร์ด ผู้ป่วย

- รู้สึกหงุดหงิดไม่พอใจที่ได้รับยา/ เอกสารล่าช้า
- บรรยากาศในการทำงานไม่ดี



# การดำเนินการ

1. รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น
2. หัวหน้าหอผู้ป่วยปรึกษาร่วมกัน
3. เชิญเสมียน พยาบาล ร่วมแสดงความคิดเห็น
4. ร่วมกันกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน



# ลักษณะงาน

## 1. งานธุรการ

- คีย์คำสั่งในโปรแกรม
  - เบิกน้ำเกลือ
  - เบิกวัสดุพยาธิ
  - เบิกของจากหน่วยจ่ายกลาง
  - เบิกและตัด-จ่ายวัสดุทางการแพทย์จากคลังพัสดุ
- รับของจากคลังวัสดุ
- ยืม - คืนของ
- ส่ง-รับ ครุภัณฑ์ซ่อมหน่วยวิศวะฯ ซ่อมบำรุง
- รับใบนัดต่าง ๆ จากแผนกเอกซเรย์
- รับ-ส่ง เอกสารที่ฝ่ายฯ
- ส่งเวชระเบียน
- ติดต่อสิทธิประโยชน์
- ติดต่อภาคีฯ

## 2. งานที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้ป่วย

- รับน้ำเกลือ
- รับของพยาธิ
- รับ - ส่ง LAB
- รับเลือดจากคลังเลือด
- **รับยา**

## 3. อื่น ๆ

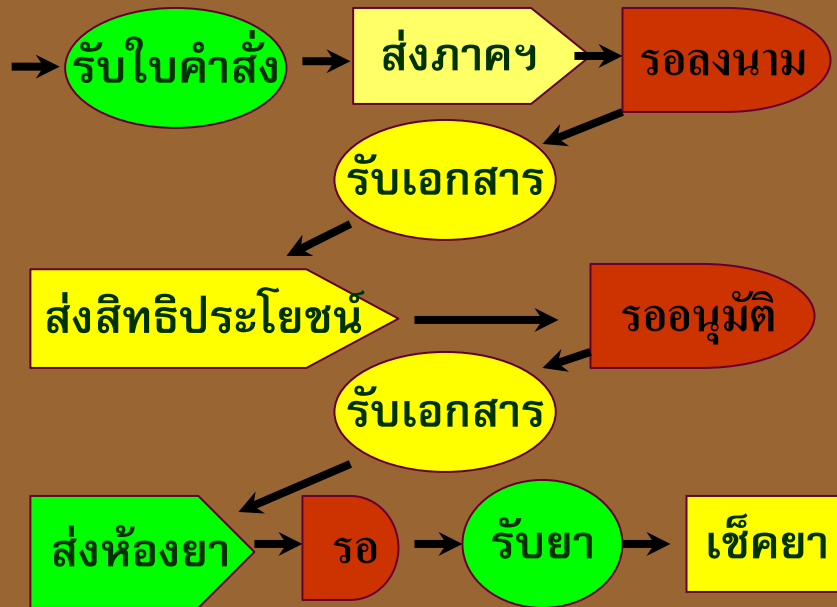
- เตรียมอุปกรณ์ทางการแพทย์ส่งมอบ และฝากหนึ่งเวชภัณฑ์กลาง
- เก็บวัสดุทางการแพทย์เข้าที่



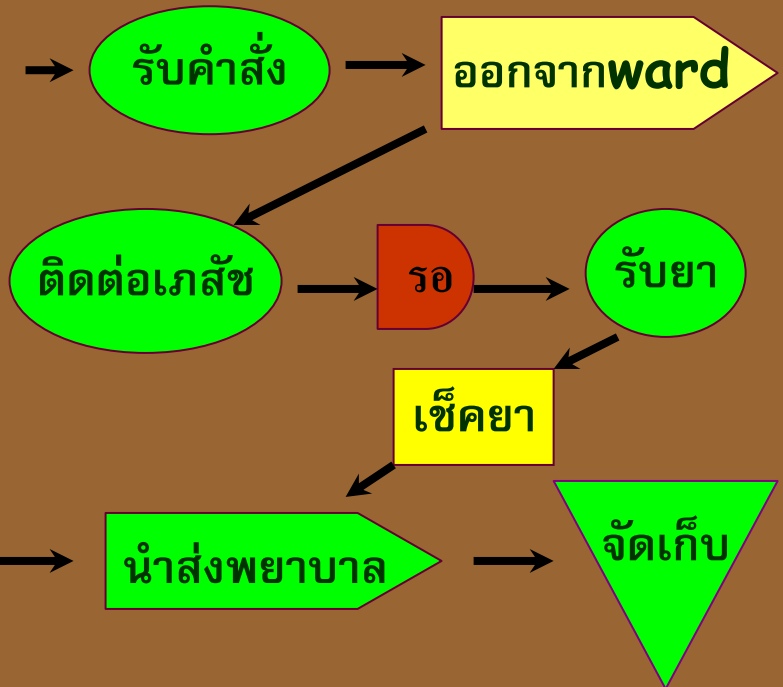
# ตัวอย่างงาน

ติดต่อภาควิชา-หน่วยสิทธิประโยชน์

(รับ-ส่งใบQAยา)



• รับ-ส่งยา



# Flow Process Chart Pre - Lean

## เด็ก 1

- ห้องน้ำเกลือ, ส่งใบเบิกพยาธิ
- ห้องยา : ยาด่วน, ดื่นยา
- สิทธิประโยชน์, ห้องยา
- ห้อง lab
- ห้องยา : ยาด่วน
- ห้องยา : ยาเคมีบำบัด
- ห้องยา , เวชระเบียน
- รับประทานอาหาร
- ฝ่ายบริการพยาบาล
- ยืมของ, ยืม film
- รับของที่พยาธิ
- เวชระเบียน
- คลังเลือด, - ศูนย์อุปกรณ์

## เด็ก 2

- ห้องยา : ยาด่วน, ส่งใบเบิกพยาธิ
- ห้องน้ำเกลือ
- ภาคกุมารฯ
- ห้อง lab
- ห้องยา : รับยาด่วน
- สิทธิประโยชน์
- ห้อง X-ray (รับใบนัด)
- ห้องยา: ยาด่วน, ยาเคมีบำบัด
- ห้อง Lab
- CSSD (ยืมของ)
- รับประทานอาหาร
- ฝ่ายบริการพยาบาล

## พิเศษเด็ก

- ห้องยา : ดื่นยา, ยาด่วน
- ห้องยา : ดื่นยา, ยาด่วน
- ห้อง lab, ดื่นของ
- ห้องยา : ดื่นยากลับบ้าน, ยาด่วน
- ห้องน้ำเกลือ, ส่งใบเบิกพยาธิ
- รับวัสดุฉุกเฉิน
- ศูนย์อุปกรณ์ (ยืมของ)
- ห้องยา : ยา New order, ยาเคมีบำบัด
- ห้องยา : ดื่นยา (ผู้ป่วย D/C)
- ศูนย์อุปกรณ์ (ยืมของ)
- รับประทานอาหาร



# Flow Process Chart Pre - Lean

เด็ก 1	เด็ก 2	พิเศษเด็ก
<ul style="list-style-type: none"> <li>-สิทธิประโยชน์</li> <li>-ใบนัด X-ray</li> <li>-ยืมของ</li> <li>-ส่ง Lab</li> <li>-ห้องยา : รับยา <b>Con.</b></li> <li>-Blood gas</li> <li>-ยืมของ</li> <li>-ภาคกุมารฯ, สิทธิประโยชน์</li> <li>-ห้องยา : ยาด่วน, <b>TPN</b></li> </ul> <p>( 22 รอบ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ห้อง Lab, เวชระเบียน</li> <li>-ห้องยา : ยา <b>new, con.</b>, ห้องน้ำเกลือ</li> <li>-รับใบนัด X-ray, รับของที่วิศวะซ่อมบำรุง</li> <li>-ห้องยา : <b>TPN</b>, ยาด่วน, ยาเคมีบำบัด</li> </ul> <p>(14 รอบ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ฝ่ายบริการพยาบาล</li> <li>-ศูนย์อุปกรณ์</li> <li>-ภาคกุมารฯ</li> <li>-ห้อง LAB</li> <li>-คลังพัสดุ</li> <li>-รับของพยาธิ</li> <li>-ห้องยา : ยา <b>Con</b>, ยาเคมีบำบัด</li> <li>-X – ray</li> <li>-ห้อง LAB</li> <li>-ภาคกุมารฯ</li> </ul> <p>(21 รอบ)</p>





# วิเคราะห์ความสูญเปล่า

## พบความสูญเปล่าเรื่อง

- กระบวนการที่มากเกินไป  
(Excessive processing)
- การเดินไปเดินมา (Motion)
- การรอคอย (waiting)



# กระบวนการแก้ปัญหาโดยใช้ lean Tool (1)

Combine and Re - arrange



# Combine

เดิม

ใหม่

1. ดื่นยา, ยาด่วน
2. สิทธิประโยชน์, ห้องยา
3. ยาเคมีบำบัด
4. ดื่นยา (ผู้ป่วย D/C)
5. ฝ้ายบริการฯ
6. รับ TPN
7. แฟ้มเวชระเบียน

X 3 คน

1. ดื่นยา, ยาด่วน
2. สิทธิประโยชน์, ห้องยา
3. ยาเคมีบำบัด
4. ดื่นยา (ผู้ป่วย D/C)
5. ฝ้ายบริการฯ
6. รับ TPN
7. แฟ้มเวชระเบียน

X 1 คน



# Re - arrange (ครั้งที่ 1) :

เดิม	ใหม่		
<p>1. การปฏิบัติงาน ลักษณะเดียวกัน ทั้ง 3 ward</p>	1. รวมรอบในการเดินทั้ง 3 ward		
	เวลา	กิจกรรม	ward
	09.00	คืนยา, ยาด่วน	เด็ก 1
	10.00	สิทธิประโยชน์, ห้องยา	เด็ก 2
	11.00	ห้องยา (ยาเคมีบำบัด, คืนยาผู้ป่วย D/C, ยาด่วน)	พิเศษเด็ก
	13.00	ฝ่ายบริการพยาบาล	เด็ก 1
	14.00	รับยา Con.(ทุกชนิด)	เด็ก 2
	15.00	ส่งแฟ้มเวชระเบียน	พิเศษเด็ก
	16.00	รับ TPN + ยา	เด็ก 1



# Re - arrange (ครั้งที่2) :

เดิม	ใหม่(1)			ปรับ(2)
<b>1. การปฏิบัติงาน ลักษณะเดียวกัน ทั้ง 3 ward</b>	<b>1. รวมรอบในการเดินทั้ง 3 ward</b>			
	เวลา	กิจกรรม	ward	เวลา
	09.00	คืนยา, ยาตัวน	เด็ก 1	09.30
	10.00	สิทธิประโยชน์, ห้องยา	เด็ก2	10.30
	11.00	ห้องยา (ยาเคมีบำบัด, คืนยาผู้ป่วย D/C, ยาตัวน)	พิเศษเด็ก	11.30
	13.00	ฝ่ายบริการพยาบาล	เด็ก 1	13.00
	14.00	รับยา Con.(ทุกชนิด)	เด็ก 2	14.30
	15.00	ส่งแฟ้มเวชระเบียน	พิเศษเด็ก	15.30
	16.00	รับ TPN + ยา	เด็ก 1	



# กระบวนการแก้ปัญหาโดยใช้ lean Tool (2)

- Kanban - slip มอบหมายงานที่ชัดเจน





โต๊ะทำงานเสมียน

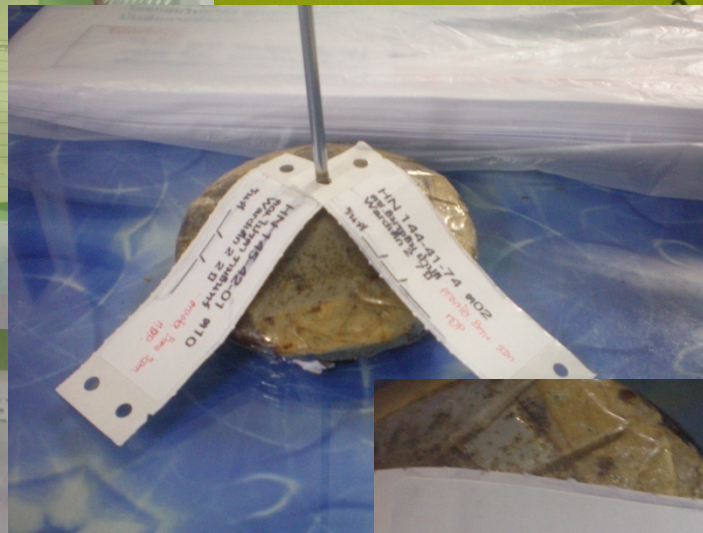
ของที่จะส่งคืน

กรุณาวาง

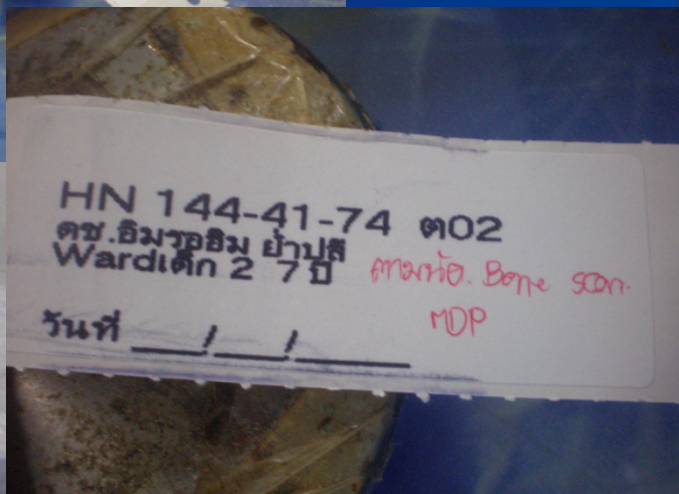
ของที่จะส่งคืน

กรุณาวางบริเวณนี้

ขอบคุณครับ



ตารางรอบการเดินของเสมียนแต่ละ WARD



เวลา	กิจกรรม	จันทร์	อังคาร
9.30 น.	ห้องยา: คีนยา, ชาด่วน	เด็ก 1	เด็ก 2
10.30 น.	สิทธิประโยชน์, ห้องยา	เด็ก 2	พิเศษเด็ก
11.30 น.	ห้องยา: ชาเคมีบำบัด, คีนยาผู้ป่วย D/C, ชาด่วน	พิเศษเด็ก	เด็ก 1
13.00 น.	ฝ่ายบริการฯ	เด็ก 1	เด็ก 2
14.00 น.	ห้องยา: รับยา Con. (ทุกชนิด)	เด็ก 2	พิเศษเด็ก
16.30-16.00 น.	ส่งเพิ่มเวชระเบียน, ห้องยา: รับ TPN + ยา	พิเศษเด็ก	เด็ก 1



# ผลการปฏิบัติ

•Pre - Lean

After - Lean (1)

After - Lean(2)

Ward	รอบ	เวลา (นาที)	ระยะทาง (m)	รอบ	เวลา (นาที)	ระยะทาง (m)	รอบ	เวลา (นาที)	ระยะทาง (m)
เด็ก 1	22	259	5,659	14	193	2,650	10	199	1,945
เด็ก 2	14	205	2,845	10	152	1,785	7	129	1,358
พิเศษ เด็ก	21	218	3,194	10	169	1,805	7	130	1,362
รวม	57	682	11,698	34	514	6,240	24	458	4,665



# เปรียบเทียบผลการดำเนินการ

ประเด็น	Pre-Lean	After-Lean1	After-Lean 2	ผล
รอบการเดิน (รอบ)	57	34	24	↓ 33
ระยะเวลา (นาที)	682	514	458	↓ 224
ระยะทาง (เมตร)	11,698	6,240	4,665	↓ 7,033
ความพึงพอใจของเสมียน	47.5 %	75.0%	92.75 %	↑ 45.25
ความพึงพอใจของพยาบาล	43.48 %	52.17 %	73.08 %	↑ 29.6



# ผลการดำเนินการ

## ในรอบ 1 เดือน

- ใช้กระบวนการ **Lean** ทุกวันราชการ
- ลดเวลาได้รวม 4,928 นาทีหรือ 82 ชั่วโมง
- ลดระยะทางได้ 16,126 เมตรหรือ 16 กิโลเมตร



# ขอขอบคุณค่ะ !



Songklanagarind Hospital  
Faculty of Medicine, Prince of Songkla University