

โครงการ Lean เรื่องลดเวลารอคอยการจำหน่ายผู้ป่วย คลินิกศัลยกรรม

คุณ เนาวนิตย์ เลี่ยมไหม



Songklanagarind Hospital
Faculty of Medicine, Prince of Songkla University

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดการรอคอยของผู้ป่วยที่จำหน่ายจาก
คลินิกศัลยกรรม
2. เพื่อลดการเดินไป-เดินมาของผู้ป่วยที่ไปนัดตรวจ
พิเศษที่แผนก X-ray

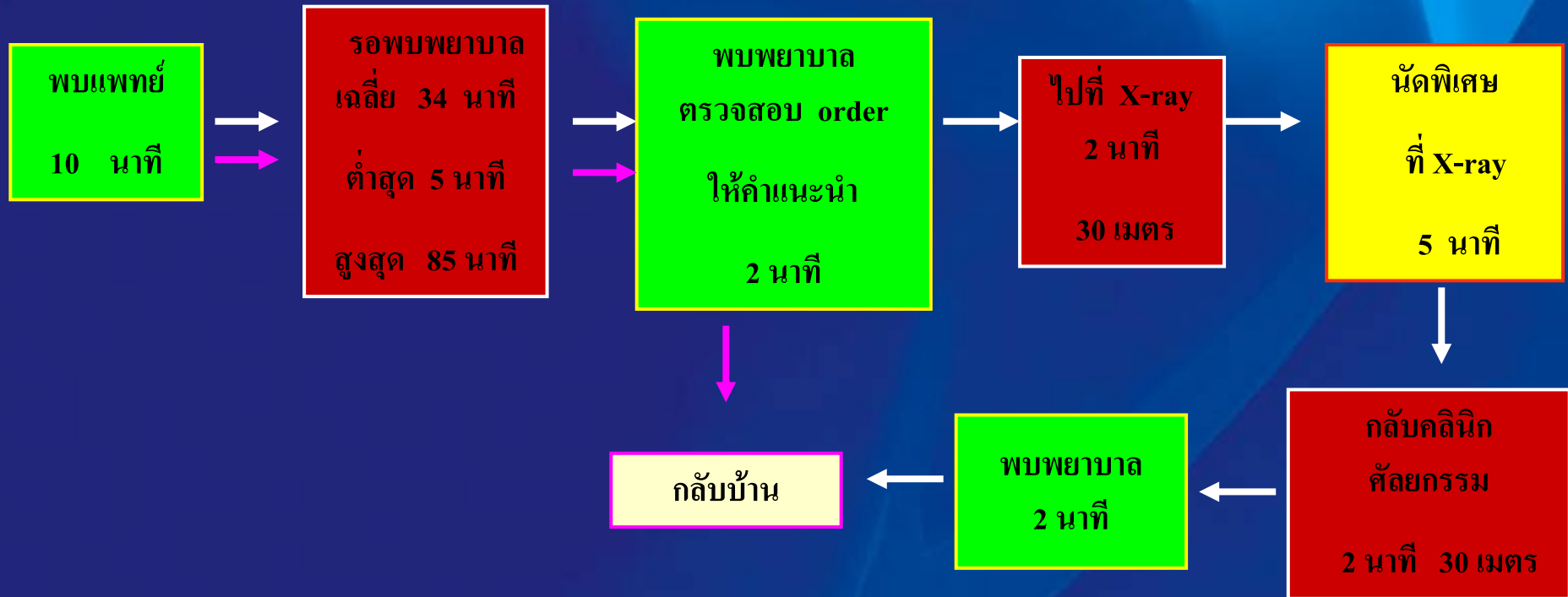


สภาพข้อมูลปัจจุบัน (Current state)

- คลินิกศัลยกรรมมีผู้รับบริการเฉลี่ย 300 – 400 ราย / วัน
- ผู้รับบริการต้องไปนัดตรวจพิเศษที่แผนก X-ray เฉลี่ย 50-100 ราย/วัน
- มีพยาบาลรับเพิ่มผู้ป่วยออกจากห้องตรวจ 3 คน ทำAdmit 1 คน
- แพทย์ตรวจโดยไม่พักรับประทานอาหารกลางวัน
- เจ้าหน้าที่พักรับประทานอาหาร 2 รอบ รอบที่ 1 เวลา 11.30 น. - 12.30 น.
รอบที่ 2 เวลา 12.30 น. - 13.30 น.
- มีชั้นตอนปฏิบัติ 7 ขั้นตอนใช้เวลา 57 นาที ระยะทาง 60 เมตร



Pre - Lean



$$\% \text{ ประสิทธิภาพ } = \frac{14}{57} \times 100 = 24.6\%$$



จากการวิเคราะห์กระบวนการหลักพบ MUDA มากที่สุดในขั้นตอน

- การรอคอยคือต้องรอพบพยาบาลถึง 2 ครั้ง (หลังจากออกจากห้องตรวจและหลังจากไปนัดตรวจพิเศษที่แผนก X-ray)
- การเดินย้อนไป – มา คือ ผู้ป่วยจะต้องเดินไปนัดตรวจพิเศษที่แผนก X - ray และเดินกลับมารับบัตรนัดที่คลินิกศัลยกรรม อีกครั้งหนึ่ง

จึงมีความประสงค์ที่จะแก้ไข MUDA ในเรื่องการลดเวลารอคอย
เพื่อจำหน่ายผู้ป่วย และการเดินย้อนไป - มา



Lean1 กระบวนการแก้ปัญหา Eliminate

เดิม	ใหม่
<p>➤ ผู้ป่วยพบแพทย์แล้ว ทุกรายต้องยื่นแฟ้มร อบพยาบาล เพื่อ ตรวจสอบ Order แพทย์</p>	<p>➤ ผู้ป่วยออกจากห้องตรวจกำหนดแนวปฏิบัติดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่มียา/ ไม่นัด D/C จากห้องตรวจโดยแพทย์และผู้ช่วยแพทย์ 2. มียา/ ไม่นัด ใช้สิทธิเงินสด/ สิทธิ 30 บาท Refer / ประกันสังคม Refer แพทย์ และผู้ช่วยแพทย์แนะนำไปติดต่อ การเงินรับยา 3. มียา/ ไม่นัด ใช้สิทธิเบิกจ่ายตรง / ประกันสังคม มอ. / สิทธิ 30 บาท มอ. ผู้ช่วยแพทย์ Auto สิทธิ แนะนำให้ ผู้ป่วยไปรับยา 4. มียา /มีนัด/ มีหัตถการในห้องตรวจ /ต้องส่งขออนุมัติหลักการที่ สิทธิประโยชน์ ส่งพบเคาน์เตอร์พยาบาล 5. ผู้ป่วยคว้น/ รถนอนส่งพบพยาบาลทันที 6. ผู้ป่วย Admit ส่งพบพยาบาลเคาน์เตอร์ Admit



Lean1 กระบวนการแก้ปัญหา Eliminate

เดิม	ใหม่
<p>➤ ผู้ป่วยพบแพทย์แล้วออกจากห้องตรวจและต้องไปติดต่อแผนกอื่นๆ ทุกรายต้องไปยื่นแฟ้มรพชพยาบาลเพื่อตรวจสอบ Order แพทย์ หลังจากนั้นผู้ป่วยต้องไปติดต่อแผนกอื่นๆ และกลับมารพชพยาบาลเพื่อรับบัตรนัดในครั้งต่อไป</p>	<p>➤ ผู้ป่วยออกจากห้องตรวจกำหนดแนวปฏิบัติดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none">1. มีนัด/มีหัตถการส่งห้อง TX. ก่อน2. มีเจาะ Lab / X-ray / EKG แนะนำไปทำก่อน3. ผู้ป่วยนัดตรวจสถาบันทางเดินอาหารและตับ (NKC) ส่งพบหน่วยให้คำแนะนำก่อนและหลังทำหัตถการ (SDC) โดยผู้ช่วยแพทย์ประจำห้องและD/C จาก SDC โดยไม่ต้องกลับมาคลินิกศัลยกรรม



Lean1 กระบวนการแก้ปัญหา Simplify

เดิม

- ผู้ป่วยพบแพทย์แล้วออกจากห้องตรวจที่ต้องไปนัดพิเศษกับแผนก X-ray
- ยื่นแฟ้มรพพบพยาบาล
- ไปติดต่อแผนก X-ray เพื่อรับบัตรนัด X-ray
- มายื่นบัตรนัด X-ray ให้กับพยาบาลและพยาบาลให้คำแนะนำและออกบัตรนัดพบแพทย์ในครั้งต่อไป

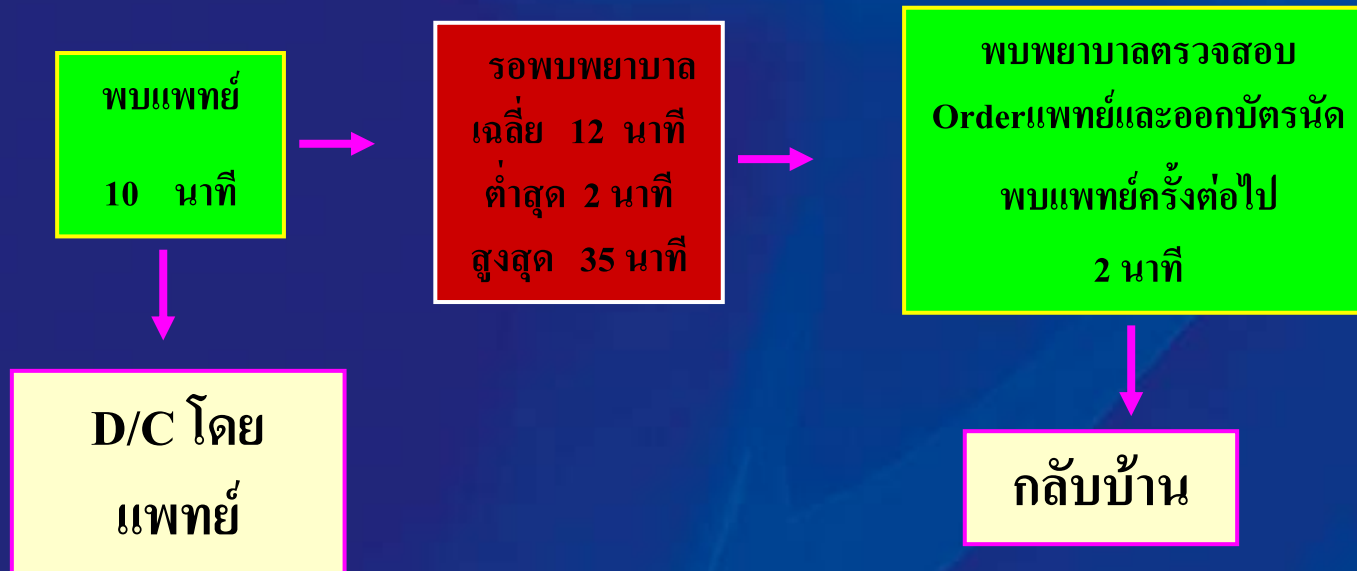
ใหม่

- กำหนดแนวทางปฏิบัติดังนี้
 1. ช่วงเข้าพยาบาลประสานงานกับแผนก X-ray เพื่อทราบคิวนัดโดยประมาณ
 2. ออกใบนัดพบแพทย์ในครั้งต่อไปโดยผู้ป่วยไม่ต้องกลับมาติดต่อคลินิกฯอีก ยกเว้นในรายที่ไม่แน่ใจ/ต้องเตรียมผู้ป่วยก่อนทำ
 3. กรณีแพทย์นัดเร็วกว่าระยะคิวนัดของ X-ray
 - ประสานแพทย์เรื่องระยะนัด
 - เสนอทางเลือกตรวจนอกเวลา
 4. ขอความร่วมมือ PCT ภาควิชาศัลยศาสตร์ในการสั่ง Lab/ X-ray /ลงนัดในครั้งต่อไป



ผลการดำเนินงาน

Post - Lean ครั้งที่ 1 กรณีผู้ป่วยไม่ไปนัดที่แผนกX-ray

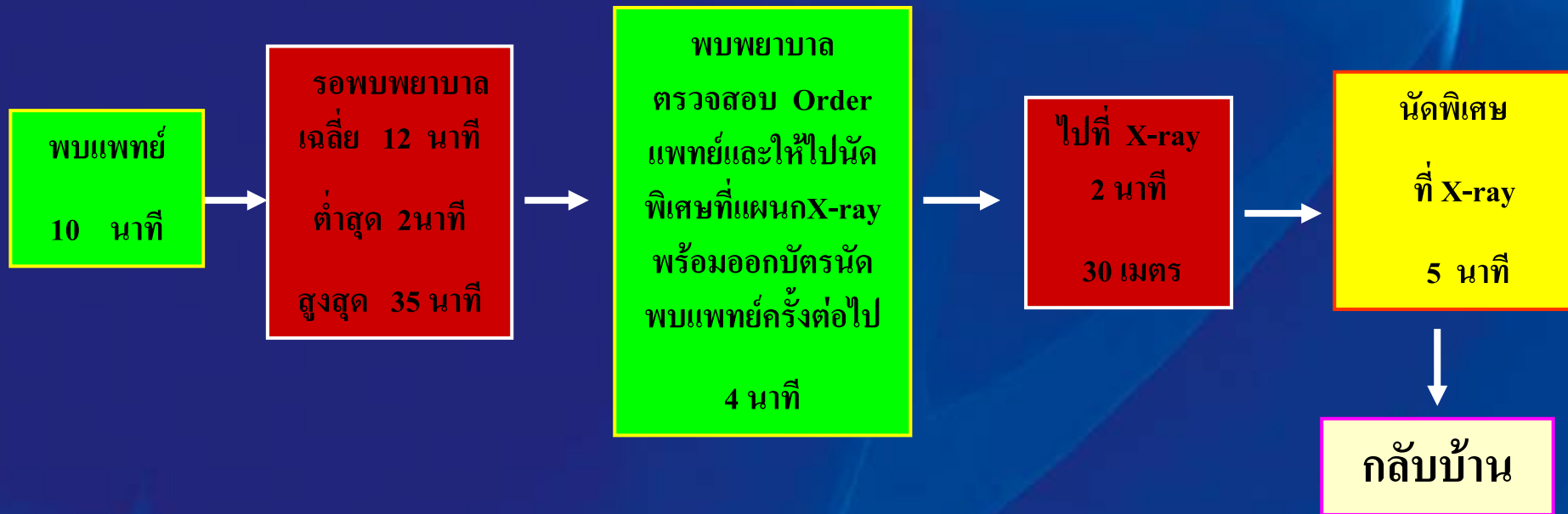


$$\% \text{ ประสิทธิภาพ } = \frac{12}{24} \times 100 = 50\%$$



ผลการดำเนินงาน

Post - Lean ครั้งที่ 1 กรณีผู้ป่วยไปนัดที่แผนกX-ray/แผนกอื่นๆ



$$\% \text{ ประสิทธิภาพ } = \frac{14}{33} \times 100 = 42.4\%$$



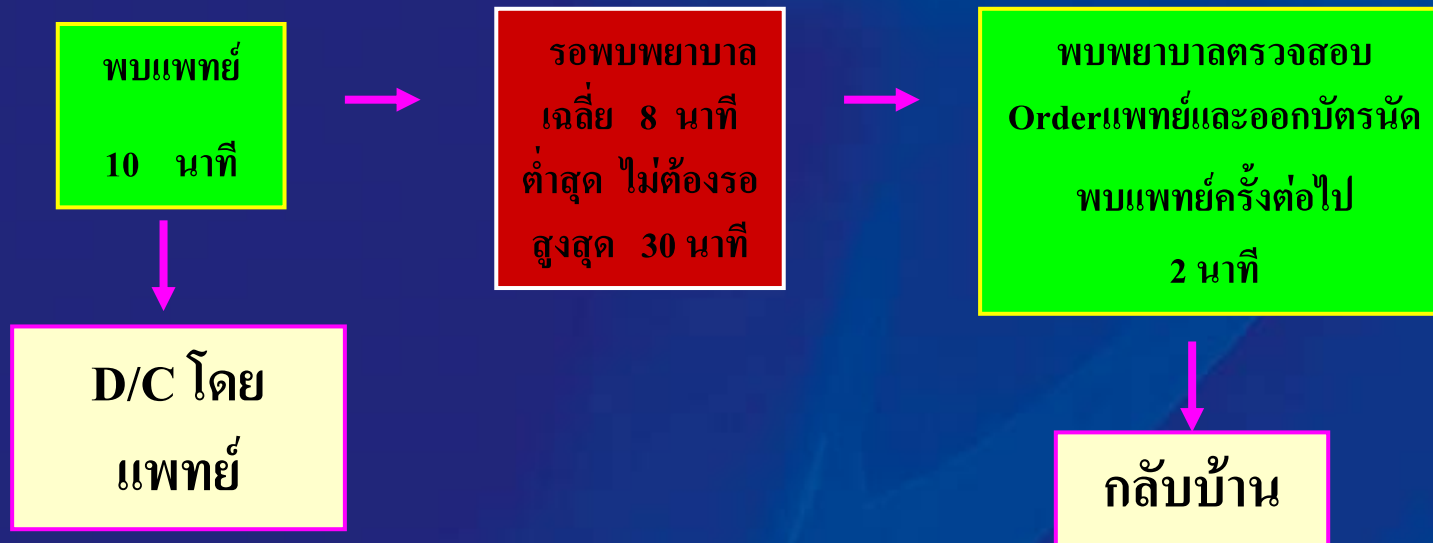
Lean2กระบวนการแก้ปัญหาโดยใช้ lean Tool

1. **Quick set-up** การเตรียมบัตรนัด / ใบแนะนำขั้นตอน / แผ่นพับและอุปกรณ์ สำนักงานต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งาน
2. **Workload leveling** ในกรณีช่วงเวลาที่แพทย์ไม่พักรับประทานอาหารกลางวัน แต่เจ้าหน้าที่พักรับประทานอาหาร มีการปรับอัตรากำลังพยาบาลรับเพิ่มผู้ป่วยออกจากห้องตรวจและจัดเหลือมเวลาพักของพยาบาลใหม่



ผลการดำเนินงาน

Post - Lean 2 กรณีผู้ป่วยไม่ไปนัดที่แผนกX-ray



$$\% \text{ ประสิทธิภาพ } = \frac{12}{20} \times 100 = 60\%$$



ผลการดำเนินงาน

Post - Lean 2 กรณีผู้ป่วยไปนัดที่แผนกX-ray/แผนกอื่นๆ



$$\% \text{ ประสิทธิภาพ } = \frac{14}{29} \times 100 = 48.3\%$$



ประเด็น	ขั้นตอน (จำนวน)	ระยะเวลา (นาที)	ระยะทาง (เมตร)	%ประสิทธิภาพ
Pre Lean	7	57	60	24.6
Post Lean I กรณีผู้ป่วย ไม่ไปนัดที่แผนกx-ray	3	24	-	50.00
Post Lean I กรณีผู้ป่วย ไปนัดที่แผนกx-ray	5	33	30	42.4
Post Lean 2 กรณีผู้ป่วย ไม่ไปนัดที่แผนกx-ray	3	20 (↓37นาที)	-	60.00 (↑35.4%)
Post Lean 2 กรณีผู้ป่วย ไปนัดที่แผนกx-ray	5	29 (↓28นาที)	30 (↓30เมตร)	48.3 (↑23.7%)



การรายงานผลการดำเนินการดังนี้

ในรอบ 1 เดือน ผู้ป่วยที่ใช้กระบวนการ Lean มีดังนี้

* กรณีผู้ป่วยไม่ไปนัดที่แผนก**X-ray**

จำนวน 200 ราย/วัน = 4400 ราย /เดือน

ลดเวลาได้รวม 162,800 นาที หรือ 2,713 ชั่วโมงหรือ 113 วัน

* กรณีผู้ป่วยไปนัดที่แผนก**X-ray/**แผนกอื่นๆ

จำนวน 70 ราย/วัน = 1540 ราย/เดือน

ลดเวลาได้รวม 43,120 นาที หรือ 719 ชั่วโมงหรือ 30 วัน

ลดระยะทางรวมได้ 46,200 เมตร หรือ 46 กิโลเมตร



โรงพยาบาล



Songklanagarind Hospital
Faculty of Medicine, Prince of Songkla University