

# การลดเวลาในการจำหน่าย ผู้ป่วยฉุกเฉิน

โดยใช้กระบวนการ LEAN



Songklanagarind Hospital  
Faculty of Medicine, Prince of Songkla University

# ผู้รับผิดชอบโครงการ

1. นางสาว จิราภรณ์ อักษรถึง หอผู้ป่วยพิเศษสูติกรรม
2. นาง รัตนา หลิมอมรรัตน์ หอผู้ป่วยสูติกรรม
3. นางสาว อาภรณ์ ไชยภูมิ หอผู้ป่วยพิเศษสูติ-นรีเวช



# วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดเวลาในกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วย
2. เพื่อลดการสูญเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็นของผู้ป่วย
3. เพื่อตอบสนองความต้องการห้องพิเศษของผู้ป่วย  
ให้สามารถรับผู้ป่วยได้เร็วขึ้น



# สภาพข้อมูลปัจจุบัน ( Current state)

- มีผู้ป่วยจำหน่ายเฉลี่ย 4-8 ราย ต่อวัน
- อัตราความต้องการห้องพิเศษสูง
- ขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยมี 13 ขั้นตอน

ใช้เวลา 390 นาที

- มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหลายปัจจัย คือ ทีมสูติแพทย์ และทีมกุมารแพทย์ , การมาเยี่ยมตรวจของแพทย์

ไม่พร้อมกัน ส่งผลให้มีการเพิ่มเวลาในการรอคอยมากขึ้น



# Flow process Chart – Pre Lean

(ปัจจุบัน 13 ขั้นตอน เวลา 390 นาที)





# กระบวนการแก้ปัญหาโดยใช้ Lean Tool

- **Eliminate**      การกำจัดออกไป
- **Re-arrange**    การลำดับขั้นตอนใหม่
- **Combine**        รวมขั้นตอนหลาย ๆ ขั้นตอนเข้าด้วยกัน
- **Simplify**        การทำให้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ซ้ำซ้อน



# กระบวนการแก้ปัญหาโดยใช้ Lean Tool

## Eliminate : การกำจัดออกไป

หัวข้อ	ก่อนทำ	หลังทำ
1. การส่งรายงานผู้ป่วย	ขั้นตอนที่ 5 รอเสมียนฯ ส่งเพิ่ม ผู้ป่วยคิดเงิน ขั้นตอนที่ 6 เสมียนฯ ส่งเพิ่ม ผู้ป่วยคิดเงิน	-ไม่ต้องรอส่งเพิ่มผู้ป่วย  - ส่งรายงานทางคอมพิวเตอร์ โดย โรงพยาบาลเปลี่ยนระบบให้
2. การรอจ่ายเงินที่การเงิน	ขั้นตอนที่ 7 ญาติรอจ่ายเงินที่ การเงิน	- ญาติไม่ต้องไปรอที่การเงิน ติดต่อ จ่ายเงินหลังจากที่เจ้าหน้าที่การเงิน แจ้งทางคอมพิวเตอร์ โดยพิมพ์ใบแจ้ง ให้ญาติไปติดต่อที่การเงิน



หอผู้ป่วยเตรียมข้อมูล

HN 1583447

รายการที่หอผู้ป่วยได้เตรียมแล้ว

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> General Summary Sheet               | <input type="checkbox"/> Home Medication              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Discharge Summary        | <input type="checkbox"/> มียาเกินเภสัช                |
| <input type="checkbox"/> Problem List                        | <input type="checkbox"/> กินยาในตู้เย็นหรือยาฉีดยา    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Discharge Order          | <input type="checkbox"/> กินยาที่ยังไม่ได้รับจากเภสัช |
| <input type="checkbox"/> ใบรับรองแพทย์ (พรบ., ปกส.)          | <input type="checkbox"/> สั่งยาเกิน Ward              |
| <input type="checkbox"/> ใบรับรองการใช้ห้องพิเศษเกิน 13 วัน  | <input type="checkbox"/> สั่งวัสดุกลับบ้าน            |
| <input type="checkbox"/> ใบรับรองการเสียชีวิต                | <input type="checkbox"/> กินวัสดุที่ไม่ได้ใช้         |
| <input type="checkbox"/> ผู้ป่วยเสียชีวิต                    | <input type="checkbox"/> สั่งวัสดุเกิน Ward           |
| <input type="checkbox"/> ผู้ป่วยเสียชีวิตหลังผ่าตัดใน 24 ชม. | <input type="checkbox"/> ส่งเงินค่าหัตถการ            |

อื่นๆ

ส่งการเงินผู้ป่วยใน เพื่อ :

- คิดเงิน/Discharge     คิดเงินล่วงหน้า     ลากลับบ้าน

ประเภทคิว :     คิวปกติ     คิวด่วน

เหตุผลคิวด่วน :

วันที่ 13-08-2552 เวลา 12:46

ลำดับคิวที่ 41

หมายเหตุ  
ถึงการเงิน

บันทึกโดย 334

การเงินผู้ป่วยใน (รับดำเนินการ)

วันที่ 13-08-2552 เวลา 12:48

บันทึกโดย 1900

การเงินผู้ป่วยใน (คิดค่ารักษาและเก็บเงิน)

วันที่ 13-08-2552 เวลา 15:16

บันทึกโดย 1244    คัสซีนีย์

- รอผู้ป่วย/ญาติ มาติดต่อการเงิน รับยา/วัสดุ
- รอผู้ป่วย/ญาติ ติดต่อสิทธิประโยชน์
- ผู้ป่วย/ญาติไปรับยา/วัสดุ โดยไม่ต้องติดต่อการเงิน
- เก็บเงินเสร็จแล้ว

อื่นๆ

ค่ารักษา (บาท)    จ่ายเพิ่ม (บาท)    รับเงินคืน (บาท)

2315.00

40.00

0.00

หอผู้ป่วยรับทราบ (การเงินดำเนินการเสร็จแล้ว)

วันที่ 13-08-2552 เวลา 15:40

บันทึกโดย 1514

- IP voice     ทรานซ์มิชชั่นผู้ป่วย     ตรวจสอบวัสดุ
- อธิบายใบนัด,บัตรฝากครรภ์,ใบสรุปการรักษา

Pin Number

F4 บันทึก  
ข้อมูล

F7 ดูเวลา  
การทำงาน

F10  
ถอยกลับ



# กระบวนการแก้ปัญหาโดยใช้ Lean Tool

**Combine** : รวมขั้นตอนหลาย ๆ ขั้นตอนเข้าด้วยกัน

**Re-arrange** : การลำดับขั้นตอนใหม่

หัวข้อ	ก่อนทำ	หลังทำ
1. กิจกรรมของกุมารแพทย์	-ขั้นตอนที่ 2 แพทย์สั่ง Order D/C ไว้ แล้วไป Round ผู้ป่วยที่หอผู้ป่วย อื่นๆ มาสรุปเอกสารในภายหลัง	1. ประสานงานกับภาควิชากุมารฯ และขอความร่วมมือแพทย์ให้ สรุป เอกสาร ให้เสร็จหลังจากแพทย์สั่ง Order D/C



# กระบวนการแก้ปัญหาโดยใช้ Lean Tool

**Combine** : รวมขั้นตอนหลาย ๆ ขั้นตอนเข้าด้วยกัน

**Re-arrange** : การลำดับขั้นตอนใหม่

หัวข้อ	ก่อนทำ	หลังทำ
2. กิจกรรมที่พยาบาลต้องทำ	- ขั้นตอนที่ 4 สรุปรายงานเสร็จแล้ว จึงส่งคิดเงิน	1.ให้เวรดีกเป็นผู้สรุปรายงาน บางส่วน เช่น Discharge Summary ของพยาบาล ไว้ล่วงหน้า
2.1 การคืนยา/วัสดุการแพทย์	- การคืนยา/วัสดุการแพทย์ที่เลิกใช้ คืนวันที่จำหน่ายผู้ป่วย พร้อมกับ การทำ discharge	2. การคืนยา/วัสดุการแพทย์ให้เวรดีก คืนล่วงหน้าตั้งแต่เลิกใช้ 3. ส่งรายงานทางคอมพิวเตอร์ คิดเงินก่อนสรุปรายงานของ พยาบาล หลังจากส่งรายงาน สามารถสรุปรายงานได้



# กระบวนการแก้ปัญหาโดยใช้ Lean Tool

**Combine** : รวมขั้นตอนหลาย ๆ ขั้นตอนเข้าด้วยกัน

**Re-arrange** : การลำดับขั้นตอนใหม่

หัวข้อ	ก่อนทำ	หลังทำ
2.2 การให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน	-ขั้นตอนที่12 ให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน / การช้ยา / การนัด / ใบสรุปการรักษา หลังจากที่ได้ญาติผู้ป่วยจ่ายเงิน/รับยาเสร็จแล้ว	- ให้คำแนะนำและทำ IP.Voice ขณะส่งรายงานทางคอมพิวเตอร์ / ญาติผู้ป่วยลงไปจ่ายเงิน / รับยา
2.3 การตรวจสอบอุปกรณ์ในห้องพิเศษ / ทำ IP.Voice	- ขั้นตอนที่13 ทำหลังจากญาติผู้ป่วยจ่ายเงินแล้ว	- ทำขณะที่ญาติผู้ป่วยลงไปจ่ายเงิน / รับยา



# กระบวนการแก้ปัญหาโดยใช้ Lean Tool

**Re-arrange** : การลำดับขั้นตอนใหม่

**Simplify** : การทำให้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ซ้ำซ้อน

หัวข้อ	ก่อนทำ	หลังทำ
3. การตรวจสอบสิทธิ คำรักษาพยาบาล กรณีที่มีบุตร ( ทารกแรกเกิด ) ไม่ได้มีการตรวจสอบสิทธิหรือ สอบถามสิทธิของบุตร	ทำวันที่ ผู้ป่วยกลับบ้าน	- ทำในวันแรกที่ผู้ป่วยนอน โรงพยาบาล กรณีที่มีบุตร ( ทารกแรกเกิด ) ให้คำแนะนำเรื่องสิทธิของการใช้ สามสิบบาทตามมาตรา 8  - จัดทำแนวปฏิบัติในการ ตรวจสอบสิทธิสามสิบบาท ของ บุตรตามมาตรา 8





## Flow process Chart – Pre Lean (ปัจจุบัน 13 ขั้นตอน เวลา 390 นาที)



เวลาที่ใช้ทั้งหมด = 390 นาที    เวลาที่เป็น value = 75 นาที



# Flow process Chart – Post Lean ( ปัจจุบัน 10 ขั้นตอน เวลา 120 นาที )



เวลาที่ใช้ทั้งหมด = 120 นาที เวลาที่เป็น value = 85 นาที

Songklanagarind Hospital

Faculty of Medicine, Prince of Songkla University



## เปรียบเทียบผลการดำเนินการ

ประเด็น	Pre-Lean	Post-Lean
ขั้นตอน ( จำนวน )	13	10
ระยะเวลา ( นาที )	390	120
% ประสิทธิภาพ	19.23	70.80



# ปัญหา

## 1. แพทย์

### 1.1 สูติแพทย์

- แพทย์มาสั่งการรักษาซ้ำ
- ใบบรรองแพทย์ On Line

### 1.2 กุมารแพทย์

- สรุปการรักษาซ้ำ
- สั่งการรักษาเพิ่มเติมในภายหลัง/สั่งการรักษาหลัง

12.00 น.





# ปัญหา ( ต่อ )

## 2. ผู้ป่วย/ญาติ

### 2.1 การติดต่อประสานงานเรื่องสิทธิ

- การตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล ในผู้ป่วยที่ส่งต่อมาจากโรงพยาบาลอื่นปัจจุบันมีผู้ป่วยส่งต่อมากขึ้น ผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่เข้าใจขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ
- การตรวจสอบสิทธิเด็กแรกคลอด สิทธิว่าง ตามมาตรา 8 ทารกแรกคลอดทุกรายมีสิทธิใช้บัตรประกันสุขภาพที่โรงพยาบาลในเขตของผู้ป่วย ผู้ป่วยไม่เข้าใจในการประสานสิทธิที่บุตรพึงได้



# ปัญหา ( ต่อ )

## 2.2 มารดา/ญาติต้องการกลับบ้านหลังจาก กุมารแพทย์ตรวจแล้ว



# สงวนสิทธิ์พิเศษ



Songklanagarind Hospital  
Faculty of Medicine, Prince of Songkla University