การพัฒนาระบบการเข้าถึงการบริการผู้ป่วยรายใหม่

เจ้าของนวัตกรรม นางสาวเดือนเพ็ญ กลกิจ
ชื่อหน่วยงาน หน่วยตรวจโรค (ตร.) จักษุ
งานการพยาบาลตรวจรักษาผู้ป่วยนอก

ที่มาของโครงการ

ผู้ป่วยรายใหม่ของหน่วยงานที่ไม่มีนัดหมายมีประมาณ 100 รายต่อวัน จึงต้องมาแต่เช้าเนื่องจากไม่ทราบคิวตรวจล่วงหน้า ทำให้เกิดความแออัดบริเวณหน้าหน่วยตรวจ และอาจเกิดภาวะวิกฤตระหว่างรอตรวจ เกิดความไม่พึงพอใจ มีข้อร้องเรียนบ่อยครั้ง รวมถึงบุคลากรทั้งแพทย์ พยาบาล และทีมสหสาขามีการทำงานล่วงเวลา เนื่องจากไม่สามารถตรวจรักษาได้ทันตามเวลา ระยะเวลาการรอคอยบางจุดบริการนาน จึงพัฒนาระบบการเข้าถึงบริการ

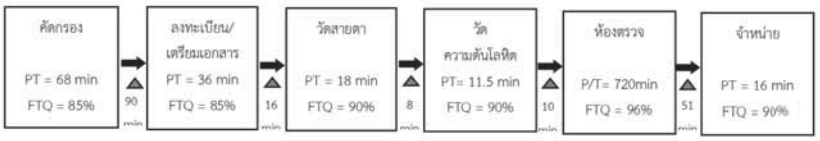
มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

วัตถุประสงค์

ลดความแออัดและระยะเวลาในการรอตรวจของผู้ป่วยที่ไม่มีนัดหมาย

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า/Flow (ก่อนปรับปรุง)



จำนวน 6 Processes

Process time (PT) = 296.5 min Delay time (DT) = 175 min

Total turn around time (TAT) = 471.5 min Value Added = 4.03% Total FTQ = 42.14%

2. การวิเคราะห์ Waste (DOWNTIME)/สาเหตุ/แนวทางแก้ไข

ความสูญเปล่า	สาเหตุรากเหง้าของปัญหา	แนวทางแก้ไข
Defect rework : - ค้นหาแฟ้มประวัติเพื่อตรวจสอบคิวตรวจ - ทำหัตถการก่อนพบแพทย์ไม่ครบ - ผู้ป่วยไปจุดบริการ/นั่งหน้ากล้องเพื่อตรวจสายตา ไม่ถูกต้อง	- เมื่อลงทะเบียนเพื่อหาคิวตรวจ และเตรียมแฟ้มเสร็จจะนำไปรวมกับแฟ้มนัดหมายทั่วไป - พยาบาลซักประวัติแล้วไม่ได้ส่งต่อข้อมูลว่ามีหัตถการใดที่ต้องทำก่อนพบแพทย์ - จุดบริการเป็นห้องแนวลึก/ป้ายบอกจุดบริการไม่ชัดเจน - ผู้ป่วยรายใหม่ไม่ทราบวิธีการนั่งหน้ากล้องเพื่อเตรียมตรวจ	**Standard Work /Training :** - ทบทวนกระบวนการคัดกรองและการให้ข้อมูลผู้ป่วยเมื่อมารับคิวตรวจ - เกณฑ์การทำหัตถการ/เครื่องมือ พิเศษในผู้ป่วยรายใหม่/ผิดนัดหมาย ก่อนเข้าพบแพทย์ - คู่มือคำศัพท์ (โรค) เพื่อประกอบการพิจารณาจ่ายคิว - มอบหมายพยาบาลหัวหน้าทีมเป็นที่ปรึกษา - ปรับขั้นตอนการทำงานใหม่และเพิ่มบุคลากรช่วยคัดกรอง - ปรับบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะงานและความรู้ความสามารถ
Overproduction : - พยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาลตอบคำถามผู้ป่วย/ญาติ เกี่ยวกับข้อมูลการตรวจซ้ำๆ - เจ้าหน้าที่เรียกผู้ป่วยซ้ำทุก 10 นาที เพื่อวัดสายตาเนื่องจากเรียกผู้ป่วยไม่พบ	- ไม่ได้แจ้งข้อมูลคิวเวลาตรวจให้ผู้ป่วยทราบ - ชื่อจุดบริการเป็นตัวเลขซ้ำกับห้องตรวจทำให้ผู้ป่วยไปผิดที่	

มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ความสูญเปล่า	สาเหตุรากเหง้าของปัญหา	แนวทางแก้ไข
Waiting : - รอคัดกรอง รอตรวจโดยไม่ทราบคิว รอวัดความดันโลหิต (BP) - รอวัดสายตาร่วมกับผู้ป่วยนัดหมายที่มีหัตถการหลายอย่าง - แพทย์รอตรวจ เนื่องจากเรียกผู้ป่วยไม่พบ	- เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนแล้วไม่ได้แจ้งข้อมูลกับผู้ป่วย - ห้องวัดสายตาไม่ได้แยกกลุ่มผู้ป่วยรายใหม่กับกลุ่มที่มีหัตถการหลายอย่าง - พยาบาลให้ข้อมูลผู้ป่วยว่าจะได้ตรวจหลัง 10.00 น. ผู้ป่วยจึงไม่อยู่รอ แต่คิวตรวจจริง 9.00 น. - จุดวัด BP ให้บริการ 8.00 น. หลังจากวัดสายตา ทำให้มีผู้ป่วยจำนวนมากภายในหน่วยตรวจ เกิดความแออัด	- จัดเจ้าหน้าที่ธุรการลงทะเบียนผู้ป่วยนัดหมาย และผู้ช่วยพยาบาลลงทะเบียนหาคิวผู้ป่วยที่ไม่มีนัดหมาย **Quick set up :** - ผู้ป่วยรายใหม่ได้รับการทำหัตถการ/ตรวจเครื่องมือพิเศษ ก่อนพบแพทย์ **Visual Sign/Layout :** - จัดทำป้ายแสดงการทำหัตถการ/ ป้ายกรณีเร่งด่วน - ปรับผังจุดบริการ
Not using staff talent : - ผู้ช่วยพยาบาล 2 คน ลงทะเบียนผู้ป่วยมีนัดหมาย และหาคิวสำหรับผู้ป่วยที่ไม่มีนัดหมาย	- มอบหมายงานไม่เหมาะสม	
Motion/Transportation : - ผู้ป่วยเดินไป-มา เพื่อหาจุดบริการ - ผู้ป่วยไปจุดบริการ/รอปรึกษาผิดที่ - เจ้าหน้าที่เดินหาผู้ป่วย	- ห้องตรวจเป็นลักษณะโถงกว้าง/แนวลึก และป้ายไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ป่วยหาห้องตรวจไม่พบ	

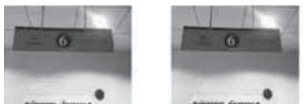
มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งบประมาณที่ใช้

ทรัพยากรที่ใช้	งบประมาณ/ค่าใช้จ่ายในโครงการ (บาท)	
	ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ
ป้ายสัญลักษณ์	ไม่มี	250
ป้ายหน้าห้องตรวจ	ไม่มี	1,500
คู่มือคำศัพท์โรคทางจักษุ	ไม่มี	30
ตุ้นทุนค่าแรงบุคลากร (บาท/ปี)		
- วัดความดันโลหิต	255,600 (PN 2 คน)	161,028 (PN 1 คน)
- ลงทะเบียน	255,600 (PN 2 คน)	184,600 (PN 1 คน และ ธุรการ 1 คน)

วิธีการใช้งาน และการพัฒนาต่อเนื่อง

3. แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า/Flow (หลังปรับปรุง)



ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ก่อนดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้		
			ครั้งที่ 1 (พ.ค. 59)	ครั้งที่ 2 (ส.ค. 59)	ครั้งที่ 3 (พ.ย. 59)
1.ด้านความปลอดภัย					
- อุบัติการณ์ภาวะวิกฤตระหว่างรอตรวจจากภาวะความดันโลหิตสูง (ครั้ง)	0	2	0	0	0
- อุบัติการณ์การพลัดตกหกล้มขณะตรวจ (ครั้ง)	0	1	0	0	0
2.ด้านคุณภาพการบริการ (%)					
- อัตราผู้ป่วยนั่งรอผิดที่	10	37	20	7	3
- อัตราผู้ป่วยทราบคิวเวลาตรวจภายใน 10 นาที	80	N/A	80	100	100
- อัตราการสอบถามข้อมูลเวลาตรวจ	10	53	42	25	8
- อัตราการเตรียมความพร้อมผู้ป่วยก่อนพบแพทย์ไม่ครบถ้วน	10	87.3	35	10	1
3.ด้านระยะเวลา (นาที/ราย)					
- ระยะเวลาการลงทะเบียนและเตรียมเอกสาร	5	16.5	15	3	2
- ระยะเวลาการเตรียมความพร้อม ก่อนพบแพทย์ก่อนถึงคิวเวลาตรวจ	60	113	90	55	40
4.ด้านความพึงพอใจ (%) ของ					
- ผู้รับบริการ	90	83	90	93	94
- บุคลากร	90	N/A	85	90	95
- อัตราข้อร้องเรียนการลงทะเบียน (Voice/ Occurrence report)	5	13	10	5	2

มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล