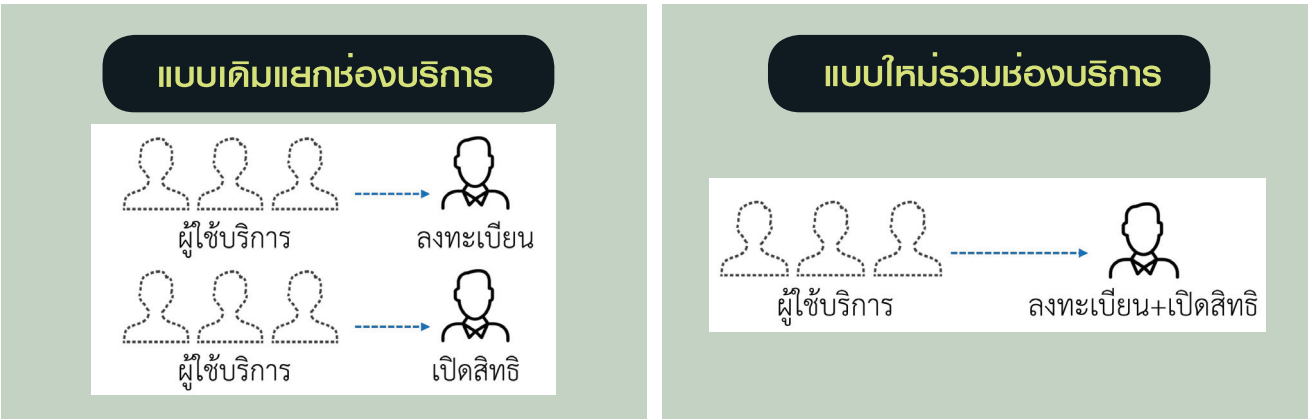
การทำงานอย่างลื่นไหลต่อเนื่อง
(Achieving continuous flow)
โดยมุ่งผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการในทุกพันธกิจ โดยเฉพาะการบริการทางการแพทย์ เนื่องจากมีปริมาณผู้รับบริการจำนวนมาก จึงจำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการให้ลื่นไหล ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และคำนึงถึงคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาความแออัดและล่าช้าในการบริการผู้ป่วยนอก ซึ่งมีประมาณ 3 ล้านราย/ปี

โดยทีมดูแลรักษาผู้ป่วยได้ร่วมกันวิเคราะห์กระบวนการ พบคอขวดตั้งแต่การลงทะเบียน การตรวจรักษา การรับยา และการรับใบนัดหมายหลังตรวจ จึงมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้วยเครื่องมือที่แตกต่างกันตามสาเหตุและปัจจัย เช่น การรอลงทะเบียนผู้ป่วยในเวลาเช้าหน้าแผนกเวชระเบียน และการรอตรวจสอบสิทธิ์หน้าแผนกตรวจสอบสิทธิ์ ซึ่งทำงานแยกจากกัน ทำให้ผู้รับบริการต้องรอ 2 คิว

ทั้งนี้ ทีมงานได้ปรับปรุงโดยนำระบบสารสนเทศหรือเวชระเบียนออนไลน์ให้ผู้ป่วยสามารถลงทะเบียนนอกโรงพยาบาลได้ และอยู่ในระหว่างปรับกระบวนการลงทะเบียนของงานเวชระเบียนและการเปิดสิทธิของงานสิทธิประกันสุขภาพไว้ในจุดบริการเดียวกัน (one-stop service) เพื่ออำนวยความสะดวก ลดความสับสน ลดระยะเวลาการรอคอยแก่ผู้รับบริการ และให้บริการที่รวดเร็วขึ้น



ผลจากการศึกษาและจำลองสถานการณ์ (simulation)
พบว่า สามารถลดระยะเวลาการรอพบแพทย์ของผู้ป่วยที่ใช้สิทธิได้ประมาณ 30%

ประเภทผู้ป่วย		อัตราส่วนผู้รับบริการ	เวลารอรับบริการก่อนรอพบแพทย์	
			ก่อนปรับปรุงกระบวนการ	**หลัง**ปรับปรุงกระบวนการ
ผู้ป่วยเก่า	ไม่ใช้สิทธิ	33.9%	5 นาที	ไม่แตกต่าง
ผู้ป่วยเก่า	ยืนยันสิทธิ	33.8%	7 นาที	5 นาที
ผู้ป่วยเก่า	เปิดสิทธิ	30%	31 นาที	15 นาที
ผู้ป่วยใหม่	ไม่ใช้สิทธิ	2.2%	39 นาที	ไม่แตกต่าง
ผู้ป่วยใหม่	เปิดสิทธิ	0.004%	65 นาที	40 นาที

การทำงานอย่างลื่นไหลต่อเนื่อง (Achieving continuous flow) โดยมุ่งที่ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง สามารถจัดการได้ในทุกกระบวนการ โดยการทบทวนกระบวนการค้นหา waste วิเคราะห์สาเหตุ แล้วหาเครื่องมือที่เหมาะสมกับปัญหานั้น ๆ มาช่วยปรับปรุงเพื่อให้กระบวนการเลื่อนไหล ส่งผลให้เพิ่มประสิทธิผลและสามารถจัดการทรัพยากรที่มีจำกัด

สามารถค้นหาความรู้เกี่ยวกับ "การบริหารทรัพยากร" เพิ่มเติมได้ทางเว็บไซต์งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ http://www.si.mahidol.ac.th/th/division/um/ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โทร. 98300 และ 98414 ในวันเวลาราชการ