ศิริราชก้าวไกล ส่งยาทั่วไทย ทางไปรษณีย์

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายเภสัชกรรม และฝ่ายสารสนเทศ

สังกัด โรงพยาบาลศิริราช
และ สำนักงานคณบดี

ที่มาของโครงการ

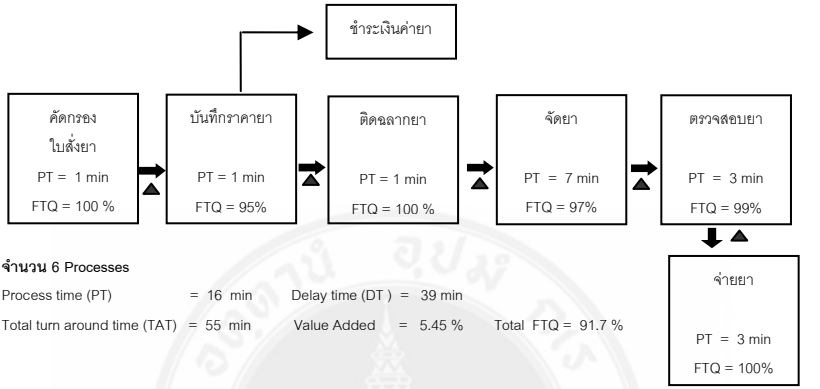
งานบริการเภสัชกรรมให้บริการด้านยาแก่ผู้ป่วยนอก ในแต่ละวัน 8,000 ถึง 10,000 ราย ทำให้จำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน (10.00-14.00 น.) เกิดความแออัดของผู้ป่วย และระยะเวลารอรับยานานขึ้น จึงได้นำแนวคิด Lean เพื่อพัฒนาการส่งยาทางไปรษณีย์ โดยคำนึงถึงความต้องการและความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์

ลดระยะเวลาการรอรับบริการที่โรงพยาบาลของผู้ป่วย

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า/Flow (ก่อนปรับปรุง)



2. Waste (DOWNTIME)/การวิเคราะห์สาเหตุ/แนวทางในการแก้ไข

ความสูญเปล่า	สาเหตุรากเหง้าของปัญหา	แนวทางแก้ไข
Defect rework : - ผู้ปฏิบัติงานคัดลอกรายการยาผิดพลาด - ผู้ปฏิบัติงานแก้ไขใบเสร็จในใบสั่งยาที่ ผิดพลาด	- ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะความรู้ ความรอบคอบและเร่งรีบ ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน - กระบวนการชำระเงินเกิดขึ้นก่อนกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของยา	Standardize work : - จัดอบรมให้ความรู้เรื่องยาแก่ผู้ปฏิบัติงาน Error proof : - ออกแบบระบบใหม่ โดยให้เภสัชกรตรวจสอบข้อมูลยาให้ถูกต้อง (Error proof) ก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่การเงินเพื่อออกใบเสร็จ

ความสูญเปล่า	สาเหตุรากเหง้าของปัญหา	แนวทางแก้ไข
Waiting : - ผู้ป่วยรอรับยานานในช่วงเวลาเร่งด่วน	- ช่วงเวลาเร่งด่วน ปริมาณใบสั่งยากับจำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่สัมพันธ์กัน	Workload leveling : - จัดระบบส่งยาทางไปรษณีย์ โดยจัดยาในช่วงเวลาที่มีภาระงานน้อย เพื่อให้จัดยาที่จำเป็นในช่วงเวลาเร่งด่วน - ลดขั้นตอนการจัดยาที่ผู้ป่วยยังไม่จำเป็นต้องรอรับบริการ คงไว้แต่ขั้นตอนตรวจสอบและให้คำแนะนำยา ซึ่งเป็นคุณค่าของระบบ เพื่อรองรับการปปฏิบัติงานแก่ผู้ป่วยในช่วงเวลาเร่งด่วน New VSM : - ออกแบบระบบใหม่ โดยโรงพยาบาลสามารถดำเนินการแทนผู้ป่วยและส่งยาให้ผู้ป่วยทางไปรษณีย์
Transportation : - ผู้ป่วยต้องเดินทางมารับยาที่โรงพยาบาล (ใบสั่งเติมยา refill)	- ผู้ป่วยไม่สามารถรับยาได้ในครั้งเดียว เนื่องจากเกินสิทธิในการเบิกจ่ายค่ายาจากกองทุนต่างๆ	
Excessive processing : - ระยะเวลาในการรอเพื่อจัดยา	- ขั้นตอนการจัดยาเป็นขั้นตอนที่ใช้เวลานานที่สุด	

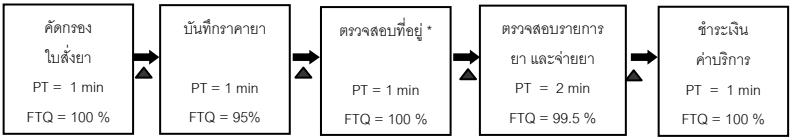
งบประมาณที่ใช้

1. อุปกรณ์สำนักงาน สื่อประชาสัมพันธ์ และกล้องวงจรปิด 285,137 บาท
2. ค่าแรงผู้ปฏิบัติงานในวันเสาร์ สำหรับเภสัชกรและผู้ปฏิบัติงานเภสัชกรรม รวมเป็นเงิน 290 บาท/ชั่วโมง

วิธีการใช้งานและการพัฒนาต่อเนื่อง

แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า/Flow (หลังปรับปรุง) จำนวน 2 กระบวนการ

1. กระบวนการในการให้บริการผู้ป่วย รับประกันเวลาภายใน 15 นาที



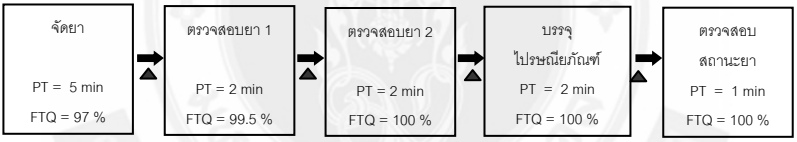
จำนวน 5 Processes

Process time (PT) = 6 min Delay time (DT) = 0 - 3 min

Total turn around time (TAT) = 6 - 9 min Value Added = 33.3 % Total FTQ = 91.7 %

หมายเหตุ * รวมขั้นตอนลงนามใบยินยอม ตรวจสอบที่อยู่ และพิมพ์ใบยืนยันการรับยาทางไปรษณีย์

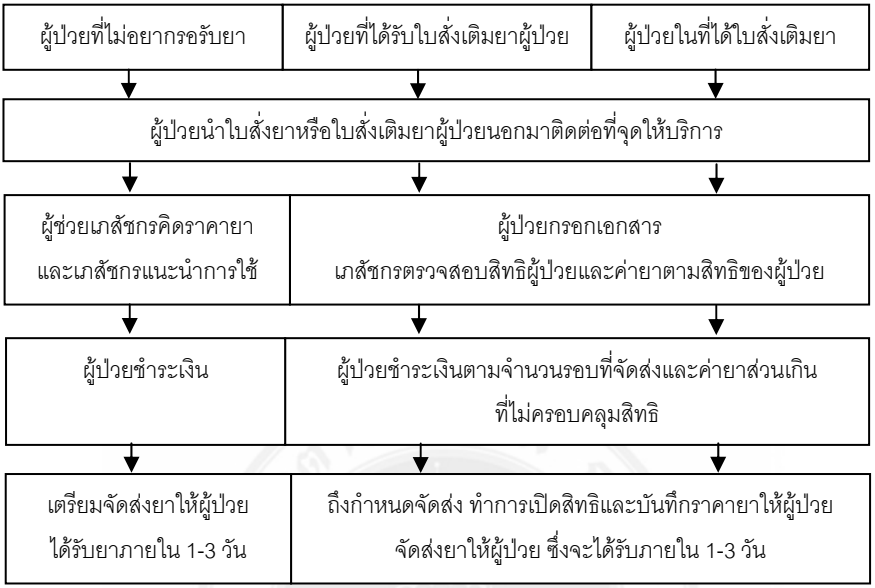
2. กระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากผู้ป่วยกลับบ้าน



จำนวน 5 Processes

Process time (PT) = 12 min Delay time (DT) = 18 min

Total turn around time (TAT) = 30 min Value Added = 33.3 % Total FTQ = 96.5 %



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการสำหรับผู้ป่วยนอกที่เข้าร่วมโครงการฯ

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ก่อนดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้		
			ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
1. ระยะเวลาในการรอรับบริการเรื่องยาจากฝ่ายเภสัชกรรม (นาที)	< 15	46	9	7	5
2. อุบัติการณ์ความคลาดเคลื่อนทางยา (จำนวนครั้ง/1,000 ใบสั่งยา)	< 0.3	N/A	0.5	0	0
3. อัตราการได้รับยาของผู้ป่วยภายในระยะเวลาที่กำหนด (%)					
- ภายใน 5 วัน	100	N/A	100	99	100
- ภายใน 2 วัน	90	N/A	91.7	92	92.3
4. จำนวนที่ผู้ป่วยขาดยา (ครั้ง)	0	N/A	1	0	0
5. อัตราความพึงพอใจ (%)					
- ผู้รับบริการ	> 90	N/A	97	97.5	98
- ผู้ปฏิบัติงาน	> 80	N/A	87	90	92
6. ค่าใช้จ่ายในการมาโรงพยาบาลของผู้ป่วยต่อครั้ง (บาท/ครั้ง)					
- ผู้ป่วยที่ไม่อยากรอรับยา	< 159.38	37.5	155.6	154.4	153.1
- ผู้ป่วยที่ได้รับใบเติมยาผู้ป่วยนอก (ใบสั่งเติมยา refill)	150	502.5	150 (เริ่มโครงการ 1 ก.พ. 2558)		