

หน่วยงาน งานแพทย์แผนไทย

ชื่อกระบวนการที่พัฒนา : Lean กระบวนการในการเข้ารับบริการด้านแพทย์แผนไทย

ปัญหาที่พบ :

1. ผู้รับบริการต้องมารอตรวจก่อนมารับบริการด้านแพทย์แผนไทยตลอดกระบวนการเป็นเวลา 30 นาที
2. ไม่สามารถติดตามผลการรักษาได้ เนื่องจากมีเวลาในการตรวจรักษาที่จำกัด
3. ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงการรักษาด้วยยาสมุนไพรได้ (เนื่องจาก หากผู้ป่วยรับยาสมุนไพร จะต้องรอรับยาอย่างน้อย 15 นาที)

หลักการ – เหตุผล

ด้วยงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี ได้เปิดให้มีการให้บริการทางด้านการแพทย์แผนไทย โดยให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ในวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.00 – 16.00 น. ปัจจุบันมีผู้รับบริการ เฉลี่ยประมาณวันละ 40-50 ราย โดยมีแพทย์แผนไทยจำนวน 2 ราย ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย จำนวน 6 ราย เป็นผู้ให้บริการด้านการนวดไทย มียาสมุนไพร 14 รายการ

จากสถิติที่ผ่านมาพบว่ามีแนวโน้มผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น ทำให้ระบบบริการเดิมที่วางไว้ไม่ตอบสนองต่อการให้บริการในปัจจุบัน ก่อให้เกิดการสูญเสียเปล่าในกระบวนการ เช่น ระยะเวลารอคอยของผู้มารับบริการ ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงการบริการได้ เพื่อให้การดำเนินงานของงานแพทย์แผนไทยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ และไม่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ งานแพทย์แผนไทยจึงได้พัฒนากระบวนการเข้ารับบริการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ลดการสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นตลอดกระบวนการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อแก้ไขปัญหาจากกระบวนการล่าช้า
2. เพื่อลดความสูญเสียเปล่าในกระบวนการ(ระยะเวลารอคอย)
3. เพื่อให้สามารถติดตามผลการรักษาได้ต่อเนื่อง
4. เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
5. เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการด้านยาสมุนไพร

เป้าหมาย ลดระยะเวลารอคอย 20 นาที

วิธีการดำเนินงาน

1. จัดทำโครงร่าง วัตถุประสงค์ และเหตุผลในการพัฒนา
2. ทบทวนสาเหตุ/ปัญหา/ความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นตลอดกระบวนการ
3. ออกแบบกระบวนการ
3. ทดลองใช้เป็นระยะเวลา 3 เดือน
4. ประเมินผลจากแบบสอบถามออนไลน์ โดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
5. สรุปผลการพัฒนาและเผยแพร่ผลงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถแก้ไขปัญหากระบวนการล่าช้าได้
2. เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ลดระยะเวลารอคอย
3. สามารถติดตามผลการรักษาได้
4. ผู้รับบริการพึงพอใจต่อกระบวนการมากขึ้น
5. ผู้รับบริการเข้าถึงการใช้ยาสมุนไพร

ตัวชี้วัดผลลัพธ์

1. อัตราการแก้ไขปัญหาจากกระบวนการล่าช้า
2. จำนวนระยะเวลารอคอยที่ลดลง
3. อัตราของผู้รับบริการที่มารักษาต่อเนื่องแล้วอาการดีขึ้น
4. ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
5. จำนวนใบสั่งยา

ระยะเวลาดำเนินการทดสอบกระบวนการใหม่ 5 มีนาคม – 5 กรกฎาคม 2561 (4 เดือน)

ผู้รับผิดชอบ

งานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

วิเคราะห์กระบวนการ

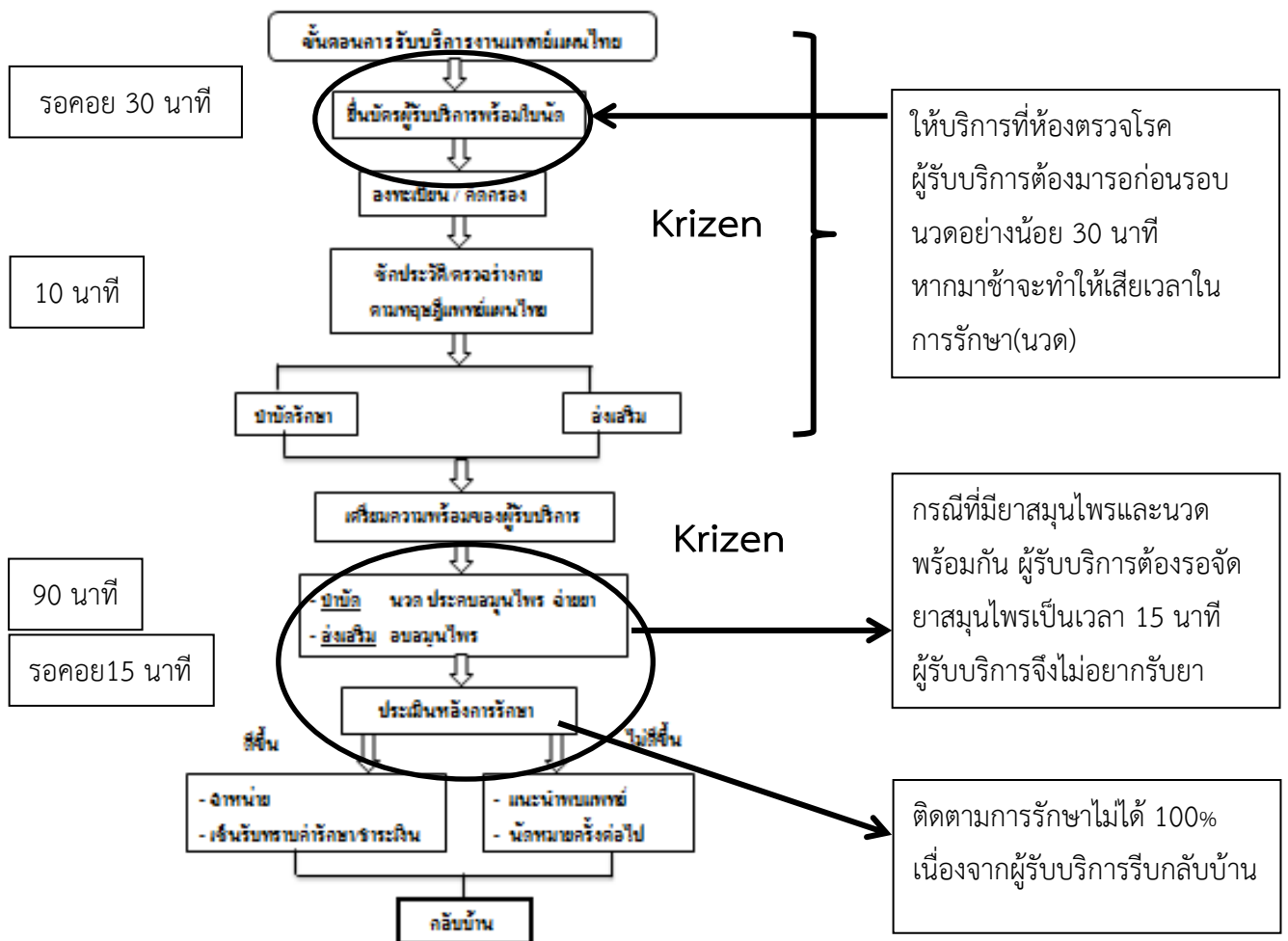
ความคาดหวังของผู้มารับบริการ : สะดวก รวดเร็ว เข้าถึง ทั่วถึง

ปัญหาหรือโอกาสในการปรับปรุง : ผู้รับบริการต้องรอคอยตลอดกระบวนการเป็นเวลา 45 นาที จึงต้องลด

กระบวนการที่ไม่จำเป็น ปรับบางกระบวนการให้เอื้อต่อการทำงาน

ความสูญเสียที่เกิดขึ้น : ระยะเวลารอคอย การขนย้ายขนส่ง การเคลื่อนที่ของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนการเข้ารับบริการด้านแพทย์แผนไทย (ก่อน Lean) ระยะเวลาตลอดกระบวนการ 145 นาที

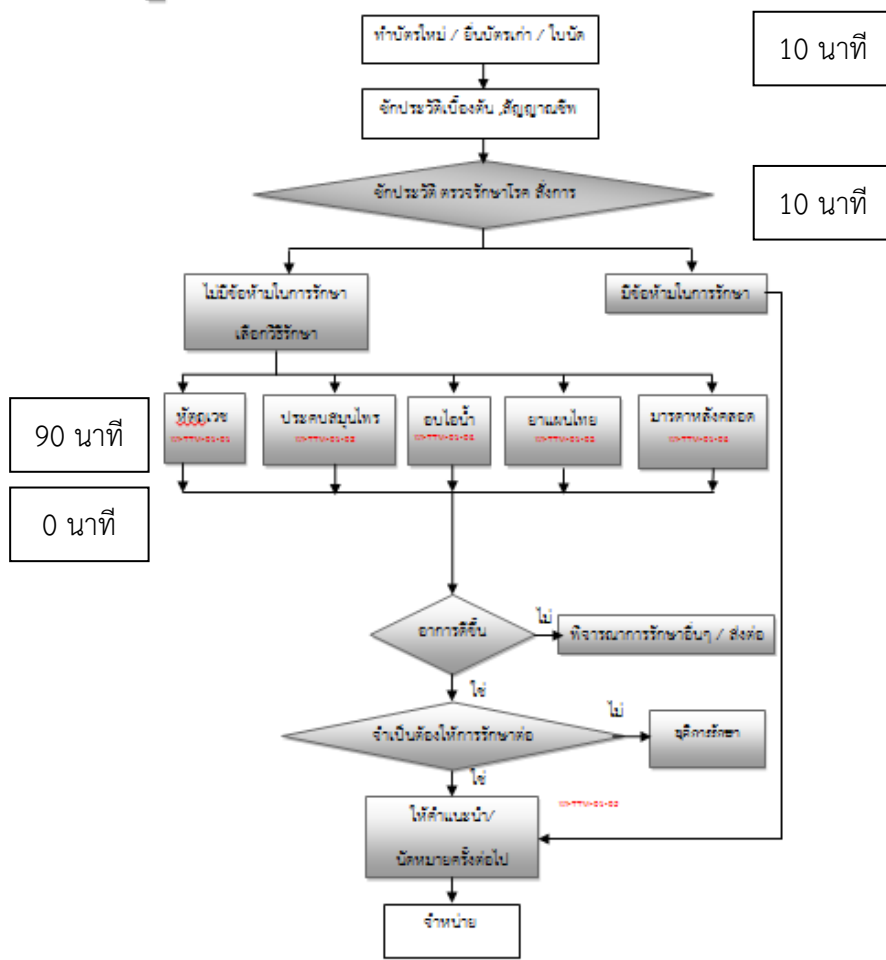


ขั้นตอนการเข้ารับบริการด้านแพทย์แผนไทย(หลัง Lean) ระยะเวลาตลอดกระบวนการ 110 นาที

** (ใหม่ เริ่มใช้เมื่อ 5 มีนาคม 2561 โดยประกาศแจ้งในระบบเอกสารคุณภาพ)

กรอบที่บคือกระบวนการที่ปรับขึ้นใหม่

■ กระบวนการใหม่ปรับปรุงใหม่



ให้บริการที่เตียงขนาด ผู้รับบริการ
มาก่อนเวลาเพื่อเปลี่ยนชุดเตียง
แค่ 10 นาที ทำการตรวจที่เตียง
ขนาดได้เลย สามารถให้การรักษา
ตามCPG ได้ สามารถติดตาม
ผลการรักษาได้ทุกราย สามารถ
จ่ายยาสมุนไพรได้ทุกราย โดยใน
รายที่มียาสมุนไพร จนท. จะจัด
ยาให้ระหว่างที่นวด เมื่อนวด
เสร็จสามารถรับยาได้ทันที

ผลลัพธ์

รวม ระยะเวลาหลังใช้ Lean เหลือ 3 ขั้นตอนหลัก (เดิม 4 ขั้นตอน)

ระยะเวลา เหลือ 110 นาที จากเดิม 145 นาที

ระยะเวลารอคอย เหลือ 10 นาที จาก 45 นาที

% ประสิทธิภาพ = Value / (Value + Waste + Not Value)/100

$$= 35 / (110) / 100$$

$$= 31.81 \%$$

สรุปผลลัพธ์

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1.เพื่อแก้ไขปัญหาจากกระบวนการล่าช้า	1.อัตราการแก้ไขปัญหาจากกระบวนการล่าช้า	100%	100%
2.เพื่อลดความสูญเสียเปล่าในกระบวนการ (ระยะเวลารอคอย)	2.จำนวนระยะเวลารอคอยที่ลดลง	ลดลง 20 นาที	ลดลง 35 นาที
3.เพื่อให้สามารถติดตามผลการรักษาได้ต่อเนื่อง	3.อัตราของผู้รับบริการที่มารักษาต่อเนื่องแล้วอาการดีขึ้น	>80 %	100% (92.9)
4.เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	4.ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	>80%	97.3% (เดิม 84.02)
5.เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการด้านยาสมุนไพร	5.จำนวนใบสั่งยา	เพิ่มขึ้น	420 ใบ (เดิม 212)

แผนการพัฒนาต่อเนื่อง >> พัฒนาระบบการบริการด้านยาสมุนไพร เนื่องจาก ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้บริการยาสมุนไพรทำได้เพียง 72.2% จากเป้าหมาย 80%