

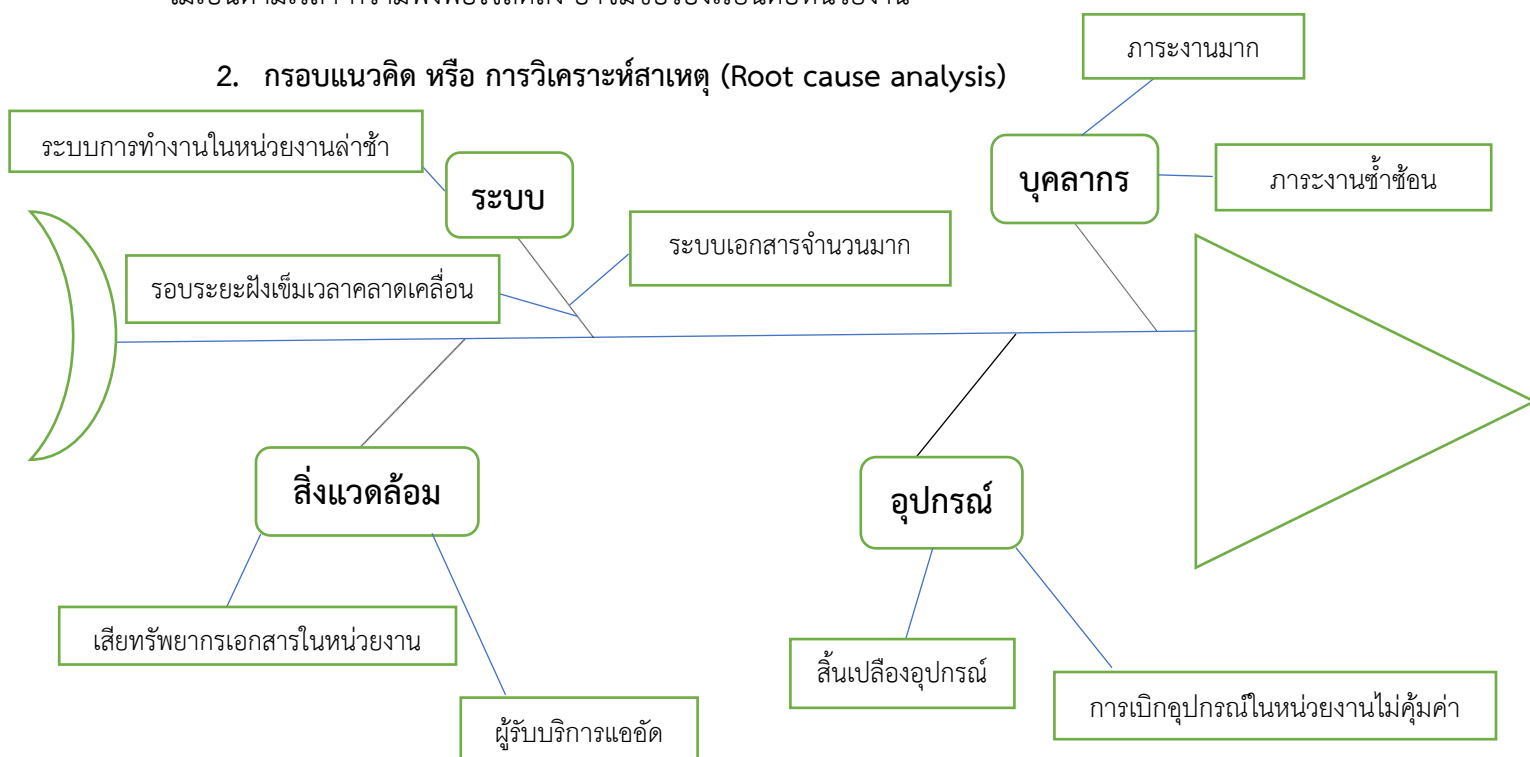
ชื่อเรื่อง / โครงการ Lean กระบวนการนับจำนวนเข็มทางการแพทย์แผนจีน

1. หลักการและเหตุผลความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

หน่วยงานแพทย์แผนจีนเป็นหน่วยงานให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีน อาทิเช่น การตรวจ(เมะ) ผังเข็ม กระตุ้นไฟฟ้า ครอบแก้ว ประคบไคมร้อน จำยาสมุนไพรจีน เป็นต้น ให้การบริการผู้ป่วยครอบคลุมการรักษาแบบองค์รวมโดยผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางการดูแลด้วยระบบอุปกรณ์ที่ตามมาตรฐานวิชาชีพ ขั้นตอนการบริการสะดวก (One Stop Service) เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ

จากสถิติการดูแลผู้ป่วยในหน่วยงานแพทย์แผนจีน ปี พ.ศ. 2563-2567 จำนวนผู้รับบริการ 1,121 คน จำนวนครั้งการรักษา 11,705 ครั้ง ภาระงานการให้บริการการรักษาด้วยหัตถการด้วยการฝังเข็มบำบัดรักษาโรค เป็นหัตถการผู้ป่วยให้ความสนใจและเข้าการรักษาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การฝังเข็มแพทย์แผนจีนใช้อุปกรณ์การรักษาด้วยเข็มเฉพาะทางฝังบนร่างกายของผู้ป่วยด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีนเป็นจำนวนเข็มตามแพทย์วินิจฉัยโรค เจ้าหน้าที่ทำการนับปลอกเข็มที่ใช้ว่าแพทย์ใช้กี่เข็มพร้อมเขียนจดบันทึกบนใบบันทึกวางข้างเตียงผู้ป่วย การฝังเข็มฝังไว้ระยะการรักษา 20 นาที และเจ้าหน้าที่จะทำการถอนเข็มออกจากตัวผู้ป่วยและนับจำนวนเข็มให้ครบถ้วนด้วยเจ้าหน้าที่จะดูจากใบบันทึกจำนวนปลอกเข็มที่ใช้ เพื่อความปลอดภัยต่อผู้ป่วย ป้องกันไม่ใช้เข็มติดค้างเหลือบนร่างกาย แต่บุคลากรเสียเวลาจดชื่อผู้ป่วย จดบันทึกใบจำนวนเข็มตามปลอกเข็มที่ใช้และจดจำนวนเข็มที่ถอนออก ทำให้งานเอกสารของเจ้าหน้าที่สูญเสียระยะเวลาไปอีก 10 ถึง 15 นาที และเปลืองทรัพยากร หมึกปากกา ใบกระดาษจดเวลาบันทึก ส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติรอคอยการให้บริการนาน รอระยะเวลาฝังเข็มต่อรอบไม่เป็นตามเวลา ความพึงพอใจลดลง อาจมีข้อร้องเรียนต่อหน่วยงาน

2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)



เมื่อทบทวนแนวทางปฏิบัติการจัดบันทึกจำนวนเข็มในใบบันทึกพบว่าภาระงานเจ้าหน้าที่ เอกสารเพิ่มขึ้น สูญเสียทรัพยากรที่ไม่คุ้มค่า หมึกปากกา ใบกระดาษบันทึก และสูญเสียเวลาทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า ส่งผลต่อรอบระยะฝังเข็มเวลาคลาดเคลื่อน ผู้ป่วยและญาติรอคอยนาน ไม่พึงพอใจต่อหน่วยงาน หากสามารถนำระบบ Lean ลดการจัดบันทึกจำนวนฝังเข็มได้ ส่งผลให้การลดภาระงานเจ้าหน้าที่ ลดการใช้ทรัพยากรต่างๆ พร้อมทั้งการทำงานในหน่วยงานแพทย์แผนจีนเป็นระบบ การบริการผู้ป่วยสะดวก รวดเร็ว (One Stop Service) และครอบคลุมการรักษาแบบองค์รวมโดยผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

3.วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

เพื่อลดปริมาณเอกสาร

เพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน

เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่

เพื่อพัฒนางานวิชาการระบบ LEAN หน่วยงานแพทย์แผนจีน

เป้าหมายลดระยะการรอคอย 10 นาที

3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

1. เก็บรวบรวมข้อมูลและปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน
2. นำปัญหามาวิเคราะห์ในหน่วยงานแพทย์แผนจีน
3. หน่วยงานจัดทำแผนภูมิแก๊งปลาวิเคราะห์ต้นสาเหตุที่เกิดขึ้น
4. ทบทวนแนวปฏิบัติเรื่องการบริการผู้ป่วยหัตถการฝังเข็มและออกแบบรูปแบบการบริการใหม่
5. จัดรูปแบบการบริการใหม่ นำปลอกเข็มที่แพทย์ฝังเข็มมาวางเป็นระเบียบข้างเตียงผู้ป่วยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องนับจำนวนเข็มและบันทึกจดลงในใบบันทึก หลังจากครบระยะการรักษา 20 นาที เจ้าหน้าที่นับจากปลอกเข็มที่วางข้างเตียงผู้ป่วยและทำการถอนเข็มผู้ป่วยได้ทันที
6. ทดลองใช้รูปแบบการบริการใหม่เป็นระยะ 3 เดือน
7. ประเมินผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการจัดรูปแบบการบริการใหม่ทางออนไลน์
8. ติดตามผลการดำเนินงานและการประเมินผล
9. สรุปผลการดำเนินงานและเผยแพร่ผลงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.ลดระยะเวลาการรอคอยต่อการบริการ
- 2.เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดขั้นตอน
- 3.ลดการใช้ทรัพยากร เอกสาร กระดาษ หมึกปากกา
- 4.รอบระยะเวลาฝังเข็มต่อรอบให้เสร็จเป็นภายในเวลาที่กำหนด
- 5.ผู้รับบริการได้ความสะดวก รวดเร็ว และความพึงพอใจในการบริการ

ตัวชี้วัดผลลัพธ์

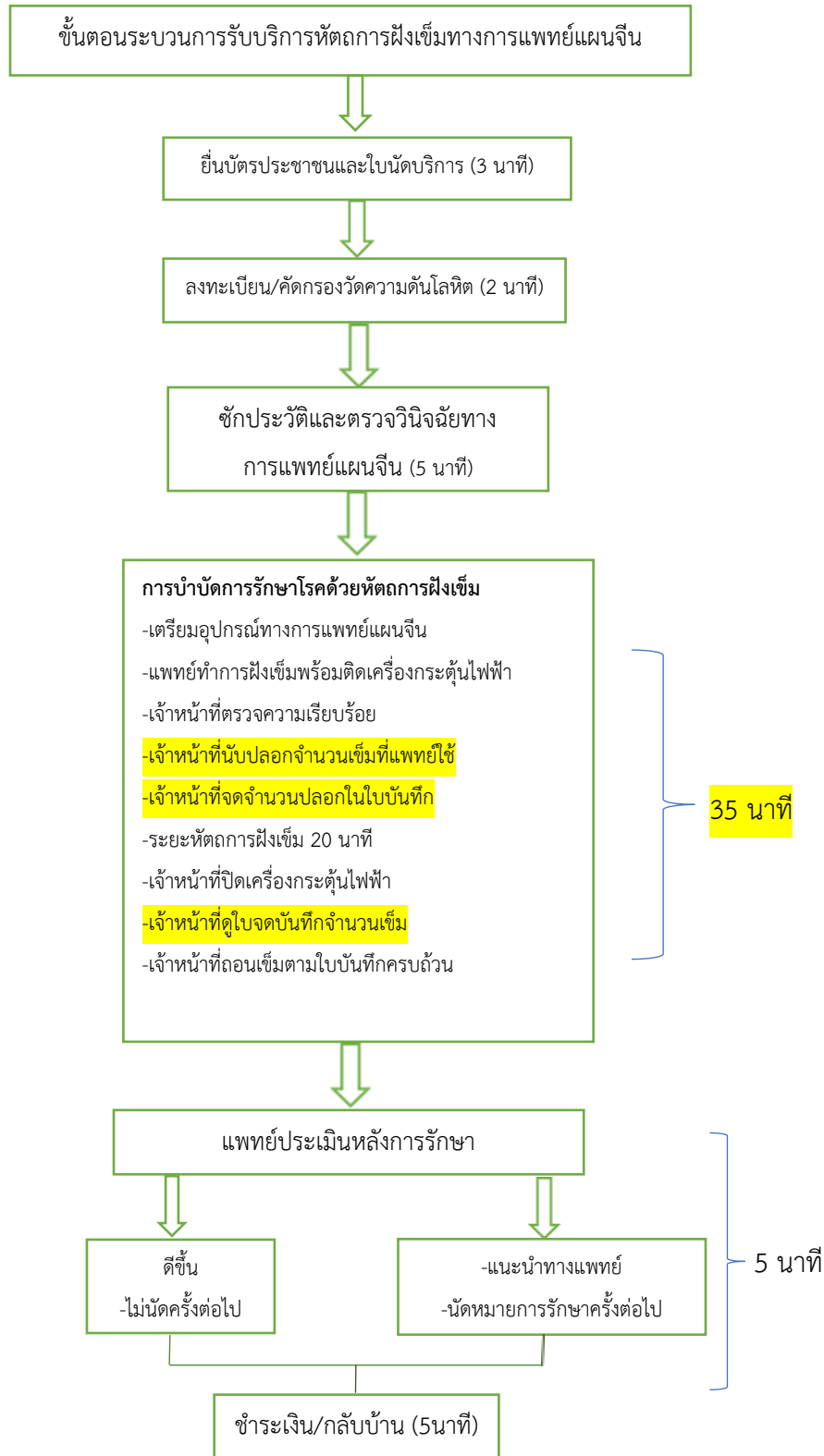
- 1.อัตราการลดปัญหาจากขั้นตอนกระบวนการทำงาน
- 2.จำนวนระยะการรักษาต่อการบริการลดลง
- 3.จำนวนเอกสารใบกระดาษจดบันทึก
- 4.ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ระยะดำเนินการทดสอบกระบวนการ (เดือนมีนาคม ถึง มิถุนายน 2567 ระยะ 4 เดือน)

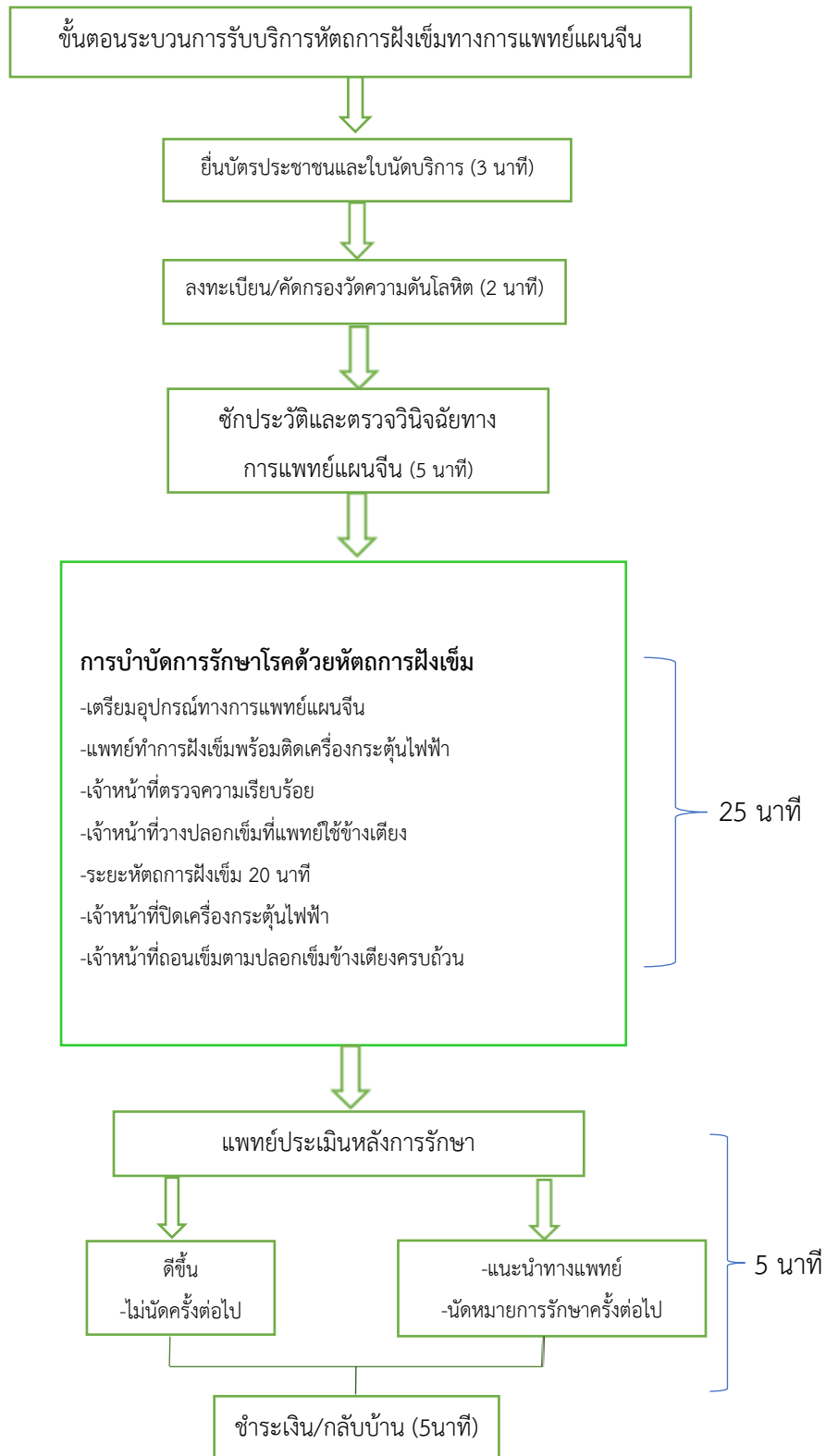
4.แผนการขั้นตอนการดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน						ผู้รับผิดชอบ
	พ.ศ.2567						
	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย	ก.ค.	
เก็บรวบรวมข้อมูลและปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน	↔						เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนจีน
วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	↔						เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนจีน
ทบทวนแนวปฏิบัติเรื่องการบริการผู้ป่วยหัตถการฝังเข็ม	↔						เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนจีน
ทดลองใช้รูปแบบการบริการใหม่		↔	↔	↔	↔		เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนจีน
ประเมินผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ		↔			↔		เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนจีน
ติดตามผลการดำเนินงานและการประเมินผล		↔		↔		↔	เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนจีน
สรุปผลการดำเนินงานและเผยแพร่ผลงาน						↔	เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนจีน

ขั้นตอนกระบวนการรับบริการหัตถการฝังเข็มทางการแพทย์แผนจีน (ก่อนทำLEAN)



ขั้นตอนกระบวนการรับบริการหัตถการฝังเข็มทางการแพทย์แผนจีน (หลังทำLEAN)



5. ตัวชี้วัดผลงาน/ผลดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ		
			มี.ค.	พ.ค.	ก.ค.
ระยะเวลารอคอยการรักษาต่อการบริการฝังเข็มลดลง (นาที/คน)	45	55	48	45	45
ใบกระดาษจดบันทึกจำนวนเข็ม (แผ่น/คน)	0	1	0	0	0
ขั้นตอนขบวนการฝังเข็มลดลง(ขั้นตอน/คน)	7	9	7	7	7
อัตราความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	≥ 80	N/A	81	88	96.9

ผลลัพธ์ ระยะเวลาหลังใช้ระบบ LEAN จาก 9 ขั้นตอนย่อยในหัตถการฝังเข็ม เหลือ 7 ขั้นตอน

ระยะเวลา เหลือ 45 นาที จากเดิม 55 นาที

% ประสิทธิภาพ = $\text{Value} / (\text{Value} + \text{Waste} + \text{Not Value}) / 100$

$$= 10 / (45) / 100$$

$$= 22 \%$$

หมายเหตุ ประสิทธิภาพการทำงานแพทย์แผนจีนเพิ่มขึ้นร้อยละ 22 %

6. ติดตามผลและการประเมินผล/ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ลดขบวนการขั้นตอนกระบวนการทำเอกสาร
- ภาระงานเจ้าหน้าที่ลดลงทำให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ลดอัตราการใช้ทรัพยากรเอกสารกระดาษ หมึกปากกา
- ระยะเวลาการรักษาต่อการบริการฝังเข็มสะดวก รวดเร็วขึ้น
- บุคลากรมีเวลาการบริการได้อย่างครอบคลุมเป็นองค์รวมมากขึ้น
- ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในหน่วยงานมากขึ้น

7.สรุปผลการดำเนินงาน

จากการดำเนินงานในการบริการผู้ป่วยการฝังเข็มลดระยะเวลารอคอยบริการจาก 55 นาที เป็น 45 นาที ลดระยะเวลา10 นาทีต่อคน ลดการใช้ทรัพยากรเอกสารกระดาษ หมึกปากกา ใบจดบันทึกเข็มได้วันละ 15-20 แผ่นต่อวัน และสามารถลดขั้นตอนภาระงานบุคลากร พร้อมมีเวลาการบริการได้อย่างครอบคลุมเป็นองค์รวมมากขึ้นทำให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนกระบวนการและความพึงพอใจต่อการให้บริการมากขึ้นตามลำดับ