

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบลีน (Lean Management)

ภาควิชาโสต ศอ นาสิกวิทยา

1. ชื่อเรื่องกิจกรรม

การให้บริการฝึกพูดในผู้ป่วยที่มีปัญหาทางการพูดที่มีความจำเป็นต้องได้รับการร่วมกับแผนกอื่น ณ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี แบบ one stop services

2. หลักการและเหตุผล

คลินิกฝึกพูด งานผู้ป่วยนอกภาควิชา โสต ศอ นาสิกวิทยา ศูนย์การแพทย์ฯ ได้ดำเนินการให้บริการฝึกพูด มา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา และได้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดการคลินิกฝึกพูดมาอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบันนี้ แต่ ยังพบปัญหาการที่ผู้ป่วยไม่มาตามนัดหมายอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้ป่วยคนอื่นเสียโอกาสในการทำนัดหมาย ในวันเวลาที่ ต้องการ รวมถึงการที่ผู้ฝึกเตรียมแผนการฝึกรายบุคคลและไม่ได้ถูกนำมาใช้งานเนื่องจากผู้ป่วยไม่มาตามนัด อีกทั้งผู้ฝึกต้อง รอเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ป่วยที่ทำการนัดหมายไม่มารับบริการแล้ว จึงจะสามารถให้บริการผู้ป่วยคิวถัดไปได้ จากปัญหาดังกล่าว พบว่า สาเหตุที่ผู้ป่วยมารับบริการฝึกพูดอย่างไม่สม่ำเสมอ เกิดจากการที่ผู้ป่วยมีนัดหลายแผนกหลายวัน ทำให้เกิดความไม่ สะดวกในการมาเข้ารับบริการฝึกพูดทั้งต่อตัวผู้ป่วยเองและผู้ดูแล รวมถึงยังขาดความตระหนักถึง ความสำคัญของการฝึก พูด ดังนั้นเพื่อประโยชน์สูงสุดกับตัวผู้ป่วยและผู้ดูแล ทางภาควิชาได้ตระหนักถึงสาเหตุ ของปัญหาเหล่านี้ จึงได้มีการ ประชุมเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น พบว่ามีโอกาสที่จะแก้ไขปรับปรุงได้ และถือเป็นโอกาสพัฒนาคุณภาพ บริการกับโรงพยาบาลอีกด้วย

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วยเข้ารับบริการฝึกพูดอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมากขึ้น
2. ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางและลดการเสียเวลาในการมาเข้ารับบริการในแผนกต่างๆ
3. ลดระยะเวลาการเตรียมการฝึกและการรอคอยโดยไม่จำเป็นของผู้ฝึก
4. เพื่อเพิ่มความสะดวกสำหรับผู้รับบริการในการทำการนัดหมายหรือเลื่อนนัดหากไม่สะดวกเข้ารับบริการ
5. เพิ่มโอกาสในการทำการนัดหมายสำหรับผู้ที่ต้องการเข้ารับบริการ

4. ทีมดำเนินการ/สมาชิกกลุ่ม

1. ทีมนำทางคลินิกโสต ศอ นาสิก โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ คณะแพทยศาสตร์ มศว ประกอบด้วย อาจารย์ แพทย์ แพทย์ประจำบ้าน นักตรวจการได้ยิน นักอรรถบำบัด พยาบาลประจำงานผู้ป่วยนอก

5. วิเคราะห์ WASTE

การดำเนินการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการขจัดความสูญเปล่า (Wastes : DOWNTIME) ข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

Defect & rework: ความสูญเปล่าจากงานเสียหรืองานที่ต้องแก้ไข

Overproduction: ความสูญเปล่าจากการผลิตมากเกินไปเกินความต้องการ

Waiting: ความสูญเปล่าจากการรอคอยหรือความล่าช้า

Non-utilized talent, ideas, creative: ความสูญเปล่าจากความคิดสร้างสรรค์ของทีมงานที่ไม่ได้นำมาใช้ ประโยชน์หรือใช้คนไม่ถูกกับงาน

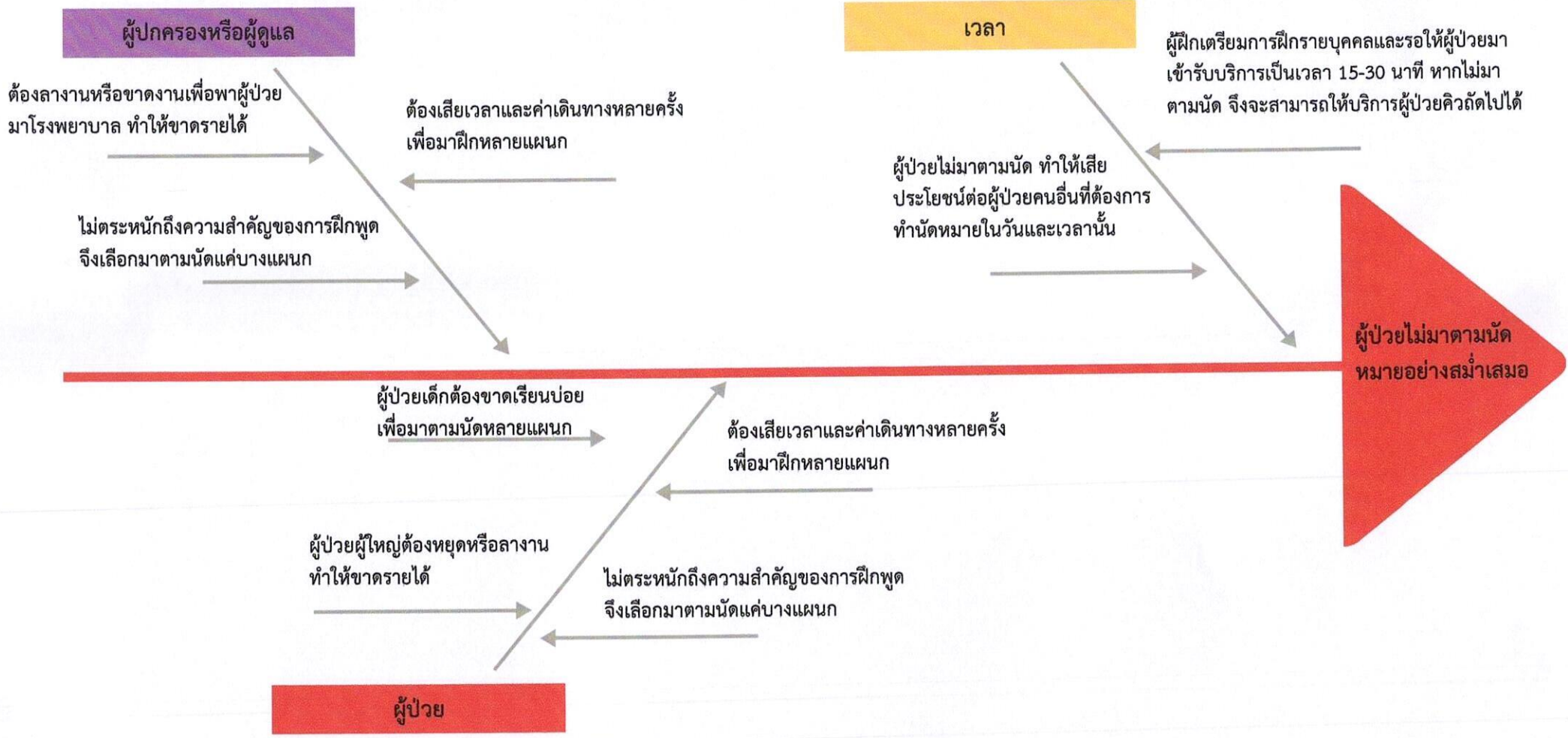
Transportation: ความสูญเปล่าจากการขนส่งหรือขนย้ายบ่อยๆ

Inventory: ความสูญเปล่าจากพัสดุคงคลังสินค้าหรือสินค้าคงคลังมากเกินไป

Motion/Movement: ความสูญเปล่าจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ที่ปฏิบัติ หรือเคลื่อนที่โดยเปล่า ประโยชน์

Excessive processing: ความสูญเปล่าจากกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนหรือมากเกินไป

6. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้แผนภูมิแก๊งปลา



7. การแก้ไขปัญหและนำไปปฏิบัติ

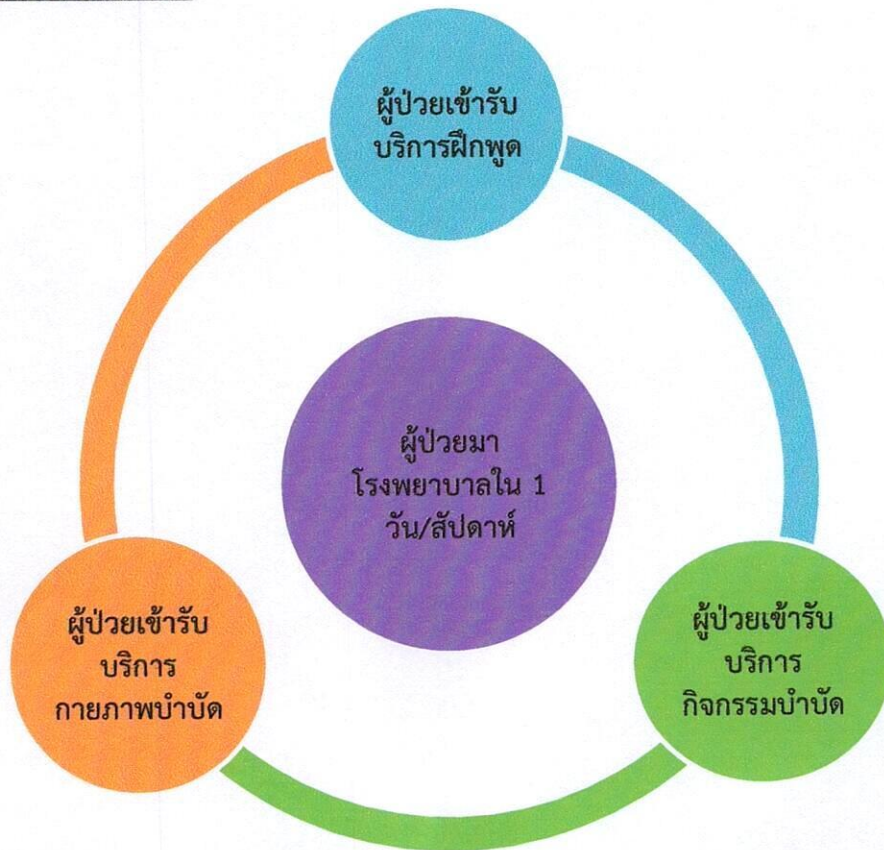
ปัญหา	สาเหตุ	วิธีการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ผู้ปกครองหรือผู้ดูแล	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องลางานหรือขาดงานเพื่อพาผู้ป่วยมาโรงพยาบาล ทำให้ขาดรายได้ 2. ต้องเสียเวลาและค่าเดินทางหลายครั้งเพื่อมาฝึกหลายแผนก 3. ไม่ตระหนักถึงความสำคัญในการฝึกพูด จึงเลือกมาตามนัดแค่บางแผนก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นัดหมายให้ตรงกับวันที่ผู้ป่วยมีนัดรับบริการแผนกอื่นด้วย เช่น นัดฝึกพูดในวันเดียวกับที่มีการนัดฝึกกิจกรรมบำบัดหรือกายภาพบำบัด 2. ให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำผู้ป่วยและผู้ดูแลเพื่อให้เห็นถึงความจำเป็นของการฝึกพูด 	นักอรรถบำบัด	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลสามารถจัดการลางานเพื่อพาผู้ป่วยมารับบริการฝึกพูดได้สม่ำเสมอขึ้น 2. ลดการเสียเวลาและลดภาระค่าใช้จ่าย 3. ผู้ดูแลและผู้ปกครองมีความรู้และตระหนักถึงความสำคัญในการพาผู้ป่วยมารับบริการฝึกพูดมากขึ้น
ผู้ป่วย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ป่วยเด็กต้องขาดเรียนบ่อยเพื่อมาตามนัดหลายแผนก 2. ผู้ป่วยผู้ใหญ่ต้องหยุดหรือลางาน ทำให้ขาดรายได้ 3. ผู้ป่วยต้องเสียเวลาและค่าเดินทางหลายครั้งเพื่อมาฝึกหลายแผนก 4. ไม่ตระหนักถึงความสำคัญในการฝึกพูด จึงเลือกมาตามนัดแค่บางแผนก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นัดหมายให้ตรงกับวันที่ผู้ป่วยมีนัดรับบริการแผนกอื่นๆด้วย เช่น นัดฝึกพูดในวันเดียวกับที่มีการนัดฝึกกิจกรรมบำบัดหรือกายภาพบำบัด 2. ให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำผู้ป่วยและผู้ดูแลเพื่อให้เห็นถึงความจำเป็นของการฝึกพูด 	นักอรรถบำบัด	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ป่วยเด็กไม่จำเป็นต้องขาดเรียนบ่อยเพื่อมารับบริการหลายแผนก ทำให้มาฝึกพูดได้ต่อเนื่องและสม่ำเสมอขึ้น 2. ผู้ป่วยผู้ใหญ่ไม่จำเป็นต้องลางานหลายครั้ง ทำให้ไม่เสียรายได้ 3. ลดการเสียเวลาและลดภาระค่าใช้จ่าย 4. ผู้ป่วยมีความรู้และตระหนักถึงความสำคัญในการมารับบริการฝึกพูดมากขึ้น

<p>เวลา</p>	<p>1. ผู้ป่วยไม่มาตามนัด ทำให้เสียประโยชน์ต่อผู้ป่วยคนอื่น ที่ต้องการทำนัดในวันและเวลานั้น</p> <p>2. ผู้ฝึกเตรียมการฝึกรายบุคคลและรอให้ผู้ป่วยมาเข้ารับบริการเป็นเวลา 15-30 นาที หากไม่มาตามนัดหมายจึงจะสามารถให้บริการผู้ป่วยคิวถัดไปได้</p>	<p>1. ทำ Line official และให้เบอร์ติดต่อ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถทำการเลื่อนการนัดหมายและสอบถามข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น</p>	<p>นักอรรถบำบัด</p>	<p>1. ผู้ป่วยแจ้งเลื่อนนัดได้สะดวก ทำให้สามารถจัดการเวลาสำหรับเคสอื่นได้</p> <p>2. ผู้ฝึกไม่ต้องเตรียมการฝึกโดยเปล่าประโยชน์ และไม่ต้องรอผู้ป่วยเป็นระยะเวลานาน สามารถให้บริการคิวถัดไปได้รวดเร็วขึ้น</p>
-------------	---	---	---------------------	---

8. เปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับปรุงแก้ไข
แบบเก่า ปีงบประมาณ 2548-2563



แบบใหม่ ปีงบประมาณ 2564



9. ผลลัพธ์การดำเนินการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมายตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
1. ผู้ป่วยมาฝึกพูดตามนัดหมายสม่ำเสมอ	มากกว่าร้อยละ 80	รอการประเมิน
2. ผู้ดูแลหรือผู้ปกครองมีความพึงพอใจระบบการนัดรูปแบบใหม่	มากกว่าร้อยละ 80	รอการประเมิน
3. จำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการที่คลินิกฝึกพูดมีจำนวนเพิ่มขึ้น	มากกว่าร้อยละ 80	รอการประเมิน

10. สิ่งที่ได้รับจากการดำเนินการ

ผู้ป่วยไม่ต้องมาโรงพยาบาลหลายครั้ง สามารถรับบริการหลายแผนกได้เสร็จสิ้นภายในวันเดียว

11. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

1. ตารางเวลานัดอาจมีเหลื่อมเวลาเพราะมีคนไข้นัดไว้แล้ว ทำให้ผู้ป่วยอาจต้องรอเมื่อเสร็จจากการรับบริการอีกแผนก

12. ข้อเสนอแนะ/ขยายผล

1. การสื่อสารข้อมูลต่างๆทั้งภายในและภายนอกให้ตรงกัน เพื่อการทำงานในทิศทางเดียวกัน

13. ภาพประกอบการทำกิจกรรม





๓๖

.....
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ชัยรัตน์ นรินทรรัตน์)
หัวหน้าภาควิชาโสต ศอ นาสิกวิทยา