

ชื่อเรื่อง (ไทย) การพัฒนางานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกเพื่อลดระยะเวลารอคอยรับยา โดยใช้แนวคิด lean

ชื่อเรื่อง (อังกฤษ) IMPROVEMENT OF OUTPATIENT PHARMACY SERVICE FOR SERVICE TIME REDUCTION BY LEAN THINKING

ชื่อผู้วิจัย นางสาวบัวลั่นท์ ชะบังรัมย์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลนาโพธิ์
หน่วยงาน ฝ่ายเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลนาโพธิ์

ผู้นำเสนอผลงาน นางสาวบัวลั่นท์ ชะบังรัมย์

สถานที่ติดต่อกลับ โรงพยาบาลนาโพธิ์ ๑๐๓ หมู่ ๘ ต.ศรีสว่าง อ.นาโพธิ์ จ.บุรีรัมย์ ๓๑๒๓๐ โทรศัพท์ ๐๘๗-๗๑๗๕๘๑๘ โทรสาร ๐๔๔-๖๒๙๓๒๗-๘ ต่อ ๑๑๓ e-mail : sillygirl_tiw@hotmail.com

สรุปสาระสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานและออกแบบวิธีการทำงานของงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก ฝ่ายเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยทำการเปรียบเทียบเวลารอคอยของผู้ป่วย(waiting time) เวลาปฏิบัติงานในกิจกรรมการจ่ายยา(used time) เวลารอการปฏิบัติงานในระหว่างกิจกรรมการจ่ายยา(delayed time) ความถูกต้องในกระบวนการจ่ายยาและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งก่อนและหลังการปรับปรุงวิธีการทำงาน การศึกษาการทำงานและออกแบบวิธีการทำงานโดยประชุมกลุ่มผู้ปฏิบัติงานโดยการตั้งคำถามและหาแนวทางแก้ไข(questioning technique) ดำเนินการเก็บข้อมูลเวลารอคอยของผู้ป่วย(waiting time) เวลาปฏิบัติงานในกิจกรรมการจ่ายยา(used time) เวลารอการปฏิบัติงานในระหว่างกิจกรรมการจ่ายยา(delayed time) จากใบสั่งยาทุกใบที่มาถึงห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกในช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๔.๐๐ น. จากวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และเก็บข้อมูลความคลาดเคลื่อนในกระบวนการก่อนการจ่ายยา(Pre-dispensing Error) ความคลาดเคลื่อนในกระบวนการจ่ายยา(Dispensing Error) และความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบสอบถาม การเก็บข้อมูลการพัฒนา ปรับปรุงวิธีการทำงานในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ การศึกษาวิธีการทำงานในกระบวนการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โดยใช้แนวคิด LEAN สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเป็น ๘ ขั้นตอน ได้แก่ การ scan รับผิดชอบรับยา การรับใบระบุตัวผู้ป่วย การพิมพ์ใบสั่งยาและพิมพ์ฉลากยา การจับคู่ใบสั่งยากับตะกร้ายา(กรณีผู้ป่วยไม่ต้องชำระเงิน) การจัดยา การจับคู่ใบสั่งยากับตะกร้ายา(กรณีผู้ป่วยต้องชำระเงิน) การตรวจสอบยาและการจ่ายยา โดยให้มีการเพิ่มจุดการตรวจสอบยาและการจ่ายยาเพิ่มขึ้นจากเดิม ๑ จุด เป็น ๒ จุด การเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบันทึกยาผู้ป่วยใน การเพิ่มเครื่องพิมพ์ฉลากยา จากการเปรียบเทียบกระบวนการพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมการทำงานโดยใช้แนวคิด LEAN พบว่า เวลารอคอยของผู้ป่วย(waiting time) และเวลาปฏิบัติงานในกิจกรรมการจ่ายยา(used time) โดยเวลารอคอยเฉลี่ยของผู้รับบริการ(waiting time) ลดลงจาก ๓๘ นาที เป็น ๓๒ นาที ในขณะที่เวลาปฏิบัติงานในกิจกรรมการจ่ายยา(used time) เฉลี่ยลดลงจาก ๗ นาที เป็น ๖ นาที ส่วนร้อยละของความคลาดเคลื่อนในกระบวนการก่อนการจ่ายยา(pre-dispensing error)และกระบวนการจ่ายยา(Dispensing error) ต่อบัญชีใบสั่งยาลดลงและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นจากการศึกษาจะเห็นได้ว่า รูปแบบการปรับปรุงวิธีการทำงานโดยใช้แนวคิด LEAN ดังกล่าว สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการลง ในขณะที่ไม่ส่งผลกระทบต่อลดคุณภาพของ

การให้บริการ ซึ่งรูปแบบการปรับปรุง พัฒนาดังกล่าว สามารถนำไปประยุกต์ใช้พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของงานเภสัชกรรมและงานอื่นๆ ของโรงพยาบาลได้

คำสำคัญ : งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก ระยะเวลารอคอยรับยา ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

ผลการวิจัย

การศึกษาวិธีการทำงานในกระบวนการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โดยใช้แนวคิด LEAN สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเป็น ๘ ขั้นตอน ได้แก่ การ scan รับคิวรอรับยา การรับใบระบุตัวผู้ป่วย การพิมพ์ใบสั่งยาและพิมพ์ผลลากยา การจับคู่ใบสั่งยากับตะกร้ายา(กรณีผู้ป่วยไม่ต้องชำระเงิน) การจัดยา การจับคู่ใบสั่งยากับตะกร้ายา(กรณีผู้ป่วยต้องชำระเงิน) การตรวจสอบยาและการจ่ายยา โดยให้มีการเพิ่มจุดการตรวจสอบยาและการจ่ายยาเพิ่มขึ้นจากเดิม ๑ จุด เป็น ๒ จุด การเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบันทึกยาผู้ป่วยใน การเพิ่มเครื่องพิมพ์ผลลากยา จากการเปรียบเทียบกระบวนการพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมการทำงานโดยใช้แนวคิด LEAN พบว่า ระยะเวลาคอยของผู้ป่วย(waiting time) และเวลาปฏิบัติงานในกิจกรรมการจ่ายยา(used time) โดยเวลารอคอยเฉลี่ยของผู้รับบริการ(waiting time) ลดลงจาก ๓๘ นาที เป็น ๓๒ นาทีในขณะที่เวลาปฏิบัติงานในกิจกรรมการจ่ายยา(used time) เฉลี่ย ลดลงจาก ๑๐ นาที เป็น ๗ นาที ส่วนร้อยละของความคลาดเคลื่อนในกระบวนการก่อนการจ่ายยา(pre-dispensing error) และกระบวนการจ่ายยา(Dispensing error) ต่อพันใบสั่งยาลดลงและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า รูปแบบการปรับปรุงวิธีการทำงานโดยใช้แนวคิด LEAN ดังกล่าว สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการลง ในขณะที่ไม่ส่งผลกระทบต่อลดคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งรูปแบบการปรับปรุง พัฒนาดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของงานเภสัชกรรมและงานอื่นๆ ของโรงพยาบาลได้

อภิปราย สรุป และข้อเสนอแนะ

เมื่อได้ทำการศึกษาวิธีการทำงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาโพธิ์ เทคนิคการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน โดยใช้แนวคิด LEAN พบว่างานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกประกอบด้วย ๘ งานย่อย ได้แก่ การ scan รับบัตรคิวรอรับยา(ผู้ป่วยทำเอง) การรับใบระบุตัวผู้ป่วย(จพ.เภสัชกรรม) การพิมพ์ใบสั่งยาและพิมพ์ผลลากยา(จพ.เภสัชกรรมหรือเภสัชกร) การจับคู่ใบสั่งยากับผลลากยา(กรณีไม่ได้ชำระเงิน) กระบวนการจัดยา การจับคู่ใบสั่งยากับตะกร้ายา(กรณีผู้ป่วยชำระเงินแล้ว) การตรวจสอบยาและการจ่ายยา การออกแบบงานและปรับปรุงระบบงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โดยใช้เทคนิคการตั้งคำถามของผู้ปฏิบัติงาน การสังเกตผู้ปฏิบัติงาน บนพื้นฐานของข้อมูลที่วัดได้ตรวจสอบได้ พบว่าขั้นตอนการตรวจสอบใบสั่งยาก่อนที่จะพิมพ์ใบสั่งยาและพิมพ์ผลลากยา ขั้นตอนการตรวจสอบยาจุดที่ ๑ เป็นขั้นตอนของการทำงานที่ใช้เวลาค่อนข้างนานเนื่องจากในกระบวนการพิมพ์ใบสั่งยาและพิมพ์ผลลากยา จะต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ของการสั่งยา(Prescribing error) ขั้นตอนการตรวจสอบยาจุดที่ ๑ โดยเภสัชกร จะต้องตรวจสอบทั้งในเรื่องของ Prescribing error, Pre-Dispensing error หากพบความผิดพลาดจะต้องกลับมาเริ่มต้นใหม่ที่ขั้นตอนการพิมพ์ใบสั่งยาและพิมพ์ผลลากยา หรือต้องใช้เวลาในการ Consult แพทย์ผู้สั่งยานั้น ดังนั้นจึงปรับปรุงรูปแบบการ

ทำงานโดยเมื่อมีการแก้ไขข้อมูลหรือต้อง consult แพทย์ จะต้องเป็นเภสัชกรอีกท่านที่ไปตรวจสอบกระบวนการก่อนการจ่ายยาในจุดที่ ๑ แทน หากมีการแก้ไขข้อมูลในคอมพิวเตอร์ จะต้องใช้คอมพิวเตอร์อีกเครื่องในการแก้ แล้วเข้าสู่ขั้นตอนตามปกติที่ต้องได้รับการดำเนินการก่อนลำดับคิวอื่นๆ การปรับขั้นตอนการทำงานนี้สามารถลด Delayed time ได้ กระบวนการจัดยาหากพบว่าในตะกร้ามีรายการยามากกว่า ๕ รายการ จะต้องมีการช่วยกันจัดเพื่อให้รวดเร็วและลด motion การเปิดช่องจ่ายยาเพิ่มขึ้นเมื่อพบว่า มีตะกร้ารายการจ่ายมากกว่า ๕ ใบโดยการเปิดจุดตรวจสอบยาก่อนกระบวนการจ่ายยาเมื่อพบว่า มีตะกร้ารายการตรวจสอบมากกว่า ๕ ใบ(เภสัชกรสามารถหมุนเวียนกันได้ กำหนดบทบาท หน้าที่ที่ชัดเจน) ในกระบวนการจ่ายยานั้นหาก scan บัตรคิวเรียกรับยาจำนวน ๒ ครั้งแล้วผู้ป่วยยังไม่มารับยา สามารถเรียกผู้ป่วยลำดับถัดไปได้ ก่อนการปรับปรุงระบบ ระยะเวลารอคอยยาเฉลี่ย(used time+delayed time) เท่ากับ ๓๘ นาที หลังปรับปรุงระบบลดลงเป็น ๓๒ นาที และเวลาที่ใช้ในกิจกรรมก่อนการจ่ายยาจากเดิม ๑๐ นาที ลดลงเป็น ๗ นาที ร้อยละของความคลาดเคลื่อนในกระบวนการก่อนการจ่ายยา(pre-dispensing error) และกระบวนการจ่ายยา(Dispensing error) ต่อพันใบสิ่งยาลดลงและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า รูปแบบการปรับปรุงวิธีการทำงานโดยใช้แนวคิด LEAN ดังกล่าว สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการลง ในขณะที่ไม่ส่งผลกระทบต่อลดคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนัย ประยูรหงษ์ , ไพบุลย์ ดาวสดใส ศึกษาการศึกษางานและออกแบบงาน ระบบบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพิมาย

จากผลการวิจัยมีจุดเด่น คือ วิเคราะห์อุปสรรคปัญหาจากสิ่งที่ทำ บริหารอัตราากำลัง รวมถึงทรัพยากรเท่าที่มี แต่ยังคงจุดอ่อนคือ จำนวนของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการห้องจ่ายยาแต่ละช่วงเวลาที่ยังมีความแตกต่างกันมาก จึงเสนอแนะให้ใช้แนวคิด LEAN ในการปรับระบบการบริหารจัดการกระจายคนไข้ในแต่ละช่วงเวลาให้มีความเหมาะสมเพื่อให้เกิด continuous flow มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

๑. ทัศนัย ประยูรหงษ์, ไพบุลย์ ดาวสดใส. ๒๕๕๑ การศึกษางานและออกแบบงาน ระบบบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพิมาย จ.นครราชสีมา.
๒. ภคินี เกษมทรัพย์. ๒๕๔๗. การศึกษาระยะเวลาในการรอคอยการรับยาของผู้ป่วยและระยะเวลาการทำงานบริการจ่ายยาของผู้ปฏิบัติงานในห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด รายงานการศึกษา อิศรปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพ. ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
๓. ยุพิน ศรีละครไทย. ๒๕๔๓. การจำลองแบบระบบแถวคอยของผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เชียงยูน จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาชีวสถิติ.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
๔. น.ท.หญิง กาญจน์พัฒน์ แจ่มมีชัย ภูณ. สลิล อินทุรัตน์ ๒๕๖๐ การใช้ระบบลีน (Lean) ในการลดระยะเวลารอคอยการบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ๒ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.