

ลดขั้นตอน ลดต้นทุน บริการทันใจ ยุค 4G

นางชุติมา เจริญธนาภิต

หน่วยพยาบาลประสานงานและบริการการปลูกถ่ายอวัยวะ ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สิริกิติ์

ที่มาและเหตุผล

กรณีปลูกถ่ายไตจากผู้บริจาคอวัยวะสมองตายต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกคือ ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย ซึ่งพยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะมีบทบาทหน้าที่ในการประสานงานในกระบวนการต่างๆ และดูแลผู้ป่วยร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ จนกระทั่งเจ้าหน้าที่กลับบ้าน สำหรับกระบวนการตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อ ห้องปฏิบัติการศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย เป็นผู้รับผิดชอบแต่โรงพยาบาลที่ได้รับอวัยวะต้องประสานงานกับผู้ป่วยในการให้ข้อมูลการชำระค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อให้แก่ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาด แต่เดิมพยาบาลประสานงานจะแจ้งให้ผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดปลูกถ่ายได้รับทราบข้อมูลการชำระค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อให้แก่ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย จากนั้นผู้ป่วยจะมาติดต่อชำระเงินดังกล่าวที่หน่วยพยาบาลประสานงานและบริการการปลูกถ่ายอวัยวะ และธุรการจะนำเงินไปโอน และดำเนินการส่งเอกสารให้ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย จากนั้นผู้ป่วยจะมารับใบเสร็จตัวจริงภายหลังจากศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทยส่งใบเสร็จมาให้หน่วยพยาบาลประสานงานและบริการการปลูกถ่ายอวัยวะ ปัญหาที่พบคือ มีต้นทุนค่าใช้จ่ายในกระบวนการเกิดขึ้น กระบวนการมีหลายขั้นตอนทำให้เกิดความล่าช้าและความผิดพลาดของกระบวนการรับใบเสร็จ

พยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะเล็งเห็นประโยชน์ของการพัฒนาระบบงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพการบริการการปลูกถ่ายอวัยวะให้มีประสิทธิภาพโดยนำเทคโนโลยี ยุค IT 4.0 มาประยุกต์ใช้ เป็นการลดต้นทุน ลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยและญาติ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
		ก่อนดำเนินการ	หลัง		
			ครั้งที่1 ก.พ.63	ครั้งที่2 มี.ค.63	ครั้งที่3 เม.ย.63
จำนวนการใช้ทรัพยากรกระดาษ (แผ่น/เดือน)	0	>10	0	0	0
ลดขั้นตอนการทำงาน	< 8	8	5	5	5
ระยะเวลาการออกใบเสร็จจากผู้บริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทยและการรับใบเสร็จจากผู้ป่วยลดลง (Lean Time)	1-2 เดือน	4 เดือน	2	2	1
จำนวนข้อผิดพลาดของกระบวนการรับใบเสร็จ	0 ครั้ง	1-2 ครั้ง	0	0	0
ค่าใช้จ่ายขององค์กรลดลง (บาท/เดือน)	0 บาท	111 บาท	0	0	0
อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการรับบริการ	85%	80%	90%	96%	98%

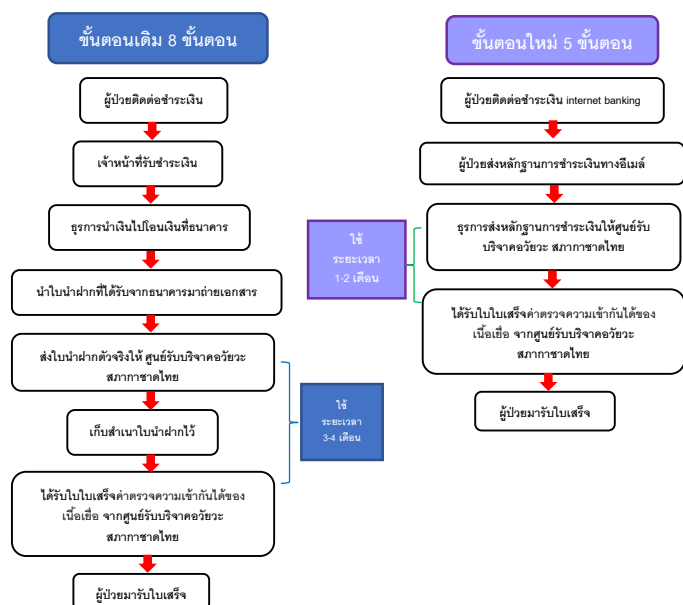
วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน
3. เพื่อลดข้อผิดพลาดของกระบวนการรับใบเสร็จ
4. เพื่อลดระยะเวลาการรับใบเสร็จค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อของผู้ป่วย
5. เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรและลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ
6. เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติพึงพอใจต่อการบริการ

ผลลัพธ์

1. สามารถพัฒนางานการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความรวดเร็ว ทันสมัย
2. ลดขั้นตอนกระบวนการทำงานให้กระชับลง มีคุณภาพยิ่งขึ้น
3. ลดข้อผิดพลาดของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ลดระยะเวลาการออกใบเสร็จจากผู้บริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทยและการรับใบเสร็จจากผู้ป่วยได้อย่างชัดเจน
5. ลดค่าใช้จ่ายขององค์กร ลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ และช่วยลดโลกร้อนเป็นการรับผิดชอบต่อสังคม
6. เป็นการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและหน่วยงานภายนอกองค์กรทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน
7. ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างดียิ่ง

กระบวนการปลูกถ่ายไต (Workflow)



สรุป

การพัฒนากระบวนการโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศยุค 4G มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด อีกทั้งยังเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรเพื่อมุ่งประโยชน์ให้ผู้ป่วยในการรับบริการ