

Discharge ผู้ป่วยอย่างมีระบบครบภายใน 30 นาที

อุไรวรรณ ชัยภูมิ ศรารัตน์ บรรเทา สุภาภรณ์ พ้องเสียง ศิริกาญจน์ ลีละธนาฤกษ์
หอสังเกตอาการเด็ก



ที่มาและเหตุผล

การ Discharge ผู้ป่วยในโรงพยาบาลมีหลายขั้นตอนโดยทั่วไปเมื่อมีแพทย์พิจารณาเห็นว่าผู้ป่วยสามารถกลับบ้านได้แล้วจะมีการส่งยาให้กลับบ้านใช้เวลาดำเนินการ 30 นาที ที่พยาบาลจะเป็นผู้รับ Order ตรวจสอบจำนวนของยาใช้เวลาการรับ Order โดยประมาณ 30 นาที แล้วส่งข้อมูลไปที่ห้องยาใช้เวลา 15 นาที เจ้าหน้าที่ธุรการรอรับยากลับบ้านที่ห้องยา ใช้เวลาประมาณ 30 นาที ขั้นตอนต่อนั้นพยาบาล ต้องเตรียมเอกสารใบคิดค่ารักษาพยาบาลเพื่อให้เจ้าหน้าที่ธุรการนำส่งที่การเงินใช้เวลาประมาณ 30 นาที และพยาบาลทำการคืนยาประจำวัน เจ้าหน้าที่ธุรการนำยาประจำวันไปคืนให้ผู้ป่วยอีกครั้ง ใช้เวลาและรอการทำการคืนเฉลี่ยประมาณ 30 นาที เมื่อครบตามขั้นตอนทั้งหมด จึงจะให้ผู้ป่วยไปชำระเงินเพื่อกลับบ้านใช้เวลานาน ซึ่งทั้งหมดที่ได้กล่าวมาขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนเสียเวลาเป็นอย่างมาก อีกทั้งเจ้าหน้าที่ธุรการต้องนั่งรอยาและเดินไปมาทำให้ไม่ได้การปฏิบัติงานภายในหอผู้ป่วย ซึ่งขั้นตอนทั้งหมดที่ได้กล่าวมานั้นกว่าจะเสร็จสิ้นกระบวนการอาจใช้เวลาประมาณถึง 2-3 ชั่วโมง ในการ Discharge ผู้ป่วยแต่ละเคสทำให้บางครั้ง เกิดการความไม่พึงพอใจในการบริการ อีกทั้งผู้ป่วยที่จะมานอนโรงพยาบาลเพื่อทำการรักษาในรายต่อไปก็ต้องใช้เวลานานเช่นกัน ทางหอสังเกตอาการเด็กจึงได้จัดทำกระบวนการทำงานที่ให้เป็นระบบไม่ซ้ำซ้อนโดยสามารถทำให้เจ้าหน้าที่ธุรการเดินทำรายการทั้งหมดเพียงรอบเดียวให้ได้ครบตามรายการทั้งหมดโดยสามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 30 นาทีที่กระบวนการดังกล่าวถือว่าการดำเนินงานเชิงรุกที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และยังช่วยการลดวงจรในการทำงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดี



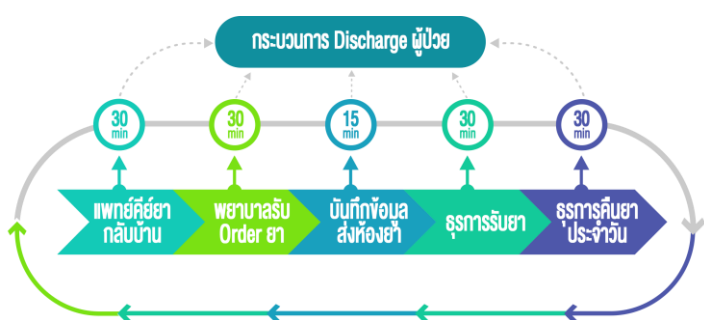
วัตถุประสงค์

- เพื่อการจัดทำรูปแบบการทำงานให้เป็นระบบ
- เพื่อลดวงจรการทำงานที่ซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่
- เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการผู้ป่วยได้รับยากลับบ้านที่เร็วขึ้น
- เพื่อลดการรอเตียงนาน สำหรับผู้ป่วยที่จะมาขอทำการรักษาต่อไป



ลักษณะโครงการ

กระบวนการทำงาน



กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

- พยาบาลแจ้งกับแพทย์ไว้เมื่อผู้ป่วยกลับบ้านคียาเรียบร้อยแล้วให้แจ้งพยาบาลเพื่อจะได้ทำการรับ Order ยากลับบ้านและทำการส่งข้อมูลไปห้องยา
- พยาบาลเตรียมใบคิดค่ารักษาพยาบาล และเตรียมคืนยาประจำวันในกรณีที่มียาขึ้นซ้ำ พยาบาลเปิดดูงานในระบบข้อมูลจะแสดงสถานะว่าห้องยาได้รับและคียาเรียบร้อยแล้วจึงแจ้งธุรการ
- ธุรการจะมีการทำ 3 สิ่งในการเดินรอบเดียวคือนำใบคิดค่ารักษาพยาบาลไปยื่นไว้ที่การเงิน นำยาที่ต้องคืนไปคืนที่ห้องยา และสามารถรับยากลับบ้านมาให้ผู้ป่วยได้เลยโดยไม่ต้องไปนั่งรอ
- ผู้ป่วยสามารถไปแจ้งชื่อเพื่อชำระเงินได้เลยเนื่องจากเจ้าหน้าที่ธุรการวางใบคิดค่ารักษาไว้ล่วงหน้า



ผลการปฏิบัติการ

- ทำให้การทำงานภายในหอผู้ป่วยมีประสิทธิภาพมากขึ้นในรูปแบบการทำงานเป็นทีม
- ทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
- ได้รับการเรียนรู้และพร้อมที่จะพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ที่ จะเข้ามา

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน พ.ศ. 2562-เมษายน 2563)			
		ก่อนดำเนินการ	หลัง		
			ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
จัดรูปแบบการทำงานให้เป็นระบบและรวดเร็วขึ้น(นาที)	30 นาที	2-3 ชั่วโมง	60 นาที	30 นาที	-
จัดการลดวงจรการทำงานซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่(รอบ)	1 รอบ	4 รอบ	3 รอบ	1 รอบ	-
เพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการผู้ป่วยกลับบ้าน(%)	90%	50%	70%	90%	-
เพื่อลดเวลาการรอเตียงของผู้ป่วยที่มาทำการรักษา(ชั่วโมง)	1 ชั่วโมง	2-3 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง	1 ชั่วโมง	-



สรุป

- จากการทำงานที่เป็นระบบและได้ผลตอบรับกลับในทางที่ดี จึงสามารถไปปรับใช้ในหอผู้ป่วยอื่นได้ เพื่อลดรูปแบบการทำงานแบบเดิมที่มีระบบซ้ำซ้อนและใช้เวลาค่อนข้างนาน
- มีการติดตามผลทุก 1 เดือนและให้ผู้ให้บริการประเมินความพึงพอใจและสร้างความเข้าใจกับผู้ร่วมงานในระบบที่จัดทำ และรับฟังปัญหาปรับปรุงแก้ไข โดยมีแพทย์ ผู้ตรวจการพยาบาล เป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำในโครงการนี้
- มีโครงการจะพัฒนาด้านการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้ระบบดังกล่าวที่ท่ายู่เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดสำหรับผู้มาใช้บริการ