

การประยุกต์ใช้หลักการของลีน (Lean)

เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ป่วยโรคเรื้อรังในคลินิกโรคเรื้อรัง

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

บ้านตาเรือง



ปัญหาและสาเหตุ

1. ผู้รับบริการ/ผู้ป่วยแย่งคิวกันในการเข้ารับบริการ

2. ผู้รับบริการมารอหิบบัตรคิวตั้งแต่ เวลา 02.00 น.

3. ผลการวัดความดันโลหิตพบความดันโลหิตสูง “White coat effect”

ปัญหาและสาเหตุ

4. ผู้ป่วยที่มารับบริการที่คลินิกโรคเรื้อรัง ต้องใช้เวลาหลายชั่วโมง หรือทั้งวัน

5. รอหลายชั่วโมงก่อนจะได้พบแพทย์

6. รอรับบริการต่าง ๆ หลายขั้นตอน ทำให้แพทย์มีเวลาตรวจผู้ป่วยเพียงไม่กี่นาที

ปัญหาและสาเหตุ



โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านตาเรือง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

แนวคิดการดำเนินงาน

1.

Customer Feedback ผู้รับบริการ
เสนอแนะให้นัดผู้ป่วยในละแวกบ้าน
เดียวกันพร้อมกัน เพื่อสะดวกในการ
เดินทางไปและกลับ

2.

การบริการผู้ป่วยโรคเบาหวานที่
ควบคุมระดับน้ำตาลในเลือดไม่ได้
ด้วยระบบ SMBG (โดย อสม.)



3.

การอยู่ร่วมกันเป็นสังคม ตามที่อริสโตเติล (Aristotle)
นักปราชญ์ชาวกรีกได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เป็นสัตว์
สังคม (Social animal) จึงมีการจัดบริการคลินิกโรคเรื้อรัง
โดยกำหนดเวลาการเข้ารับบริการของแต่ละหมู่บ้านโดย
ความสะดวกในการเดินทางของผู้รับบริการ



จากปัญหาและแนวคิดดังกล่าว

จึงมีการประยุกต์ใช้
หลักการของ **ลีน (Lean)** เพื่อ
พัฒนาคุณภาพการบริการผู้ป่วย
โรคเรื้อรังในคลินิกโรคเรื้อรัง
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
บ้านตาเรือง เพื่อลดเวลาการรอ
จับบัตรคิว ลดเวลาการรอวัด
สัญญาณชีพ รวมถึงลด
ระยะเวลาการรอซักประวัติ



Lean คืออะไร ???



Lean



เป็นการค้นหาความสูญเปล่า และเปลี่ยนให้เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการต้องการ ไม่ใช่ชุดเครื่องมือสำเร็จรูป แต่เป็นการผสมผสานระหว่างแนวคิด กิจกรรม และวิธีการที่จะช่วยผลักดันให้วัฒนธรรมขององค์กรเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม

Lean



โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านตาเรือง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

ทำไมต้องนำ Lean มาใช้ในบริการสุขภาพ

การดูแลสุขภาพที่เป็นอยู่ เป็นบริการแบบตั้งรับที่ผู้ป่วยต้องช่วยตนเองในการเข้าหาบริการ, ผู้ป่วยต้องรอคอยเป็นเวลานาน, มีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยละผู้ให้บริการ, การสื่อสารระหว่างทีมผู้ให้บริการ กระบวนการดูแลมีความไม่แน่นอน, เราจำเป็นต้องใช้แนวคิดแบบใหม่ เพื่อผู้ป่วยของเรา และบุคลากรของเรา

เป้าหมาย

1

- ลดความแออัดในหน่วยตรวจ ลดขั้นตอนที่สูญเปล่า (Waste)

2

- ลดระยะเวลาการรอดอยตรวจรอร์บยา

3

- เพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วย

4

- บุคลากรในหน่วยมีความสุขในการทำงาน

5

- เพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลโรคเบาหวานของชุมชน

6

- เพื่อพัฒนาศักยภาพ อสม. ญาติผู้ป่วยและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดูแลผู้ป่วย

ขั้นตอนการดำเนินงาน



1. ประชุมชี้แจงสภาพปัญหาต่อที่ประชุม เจ้าหน้าที่ และ อสม. แกนนำโรคเรื้อรัง

2. เสนอแนวทางการดำเนินงานการประยุกต์ใช้หลักการของลีน (Lean)



๕ ขั้นตอนการดำเนินงาน

3. ลงมตในที่ประชุมการ
ประยุกต์ใช้หลักการของลีน(Lean)



4. ชี้แจงผู้รับบริการ และชี้แจง
การดำเนินงาน ในที่ประชุม หมู่บ้าน
ในเขตรับผิดชอบ



5. ดำเนินงานตามแผนการ
ดำเนินงาน

ภาพประกอบการดำเนินงาน



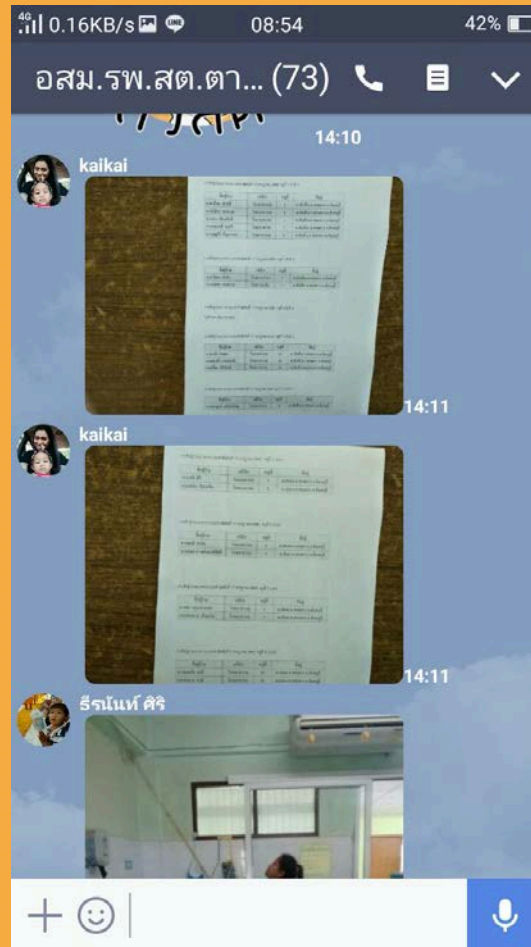
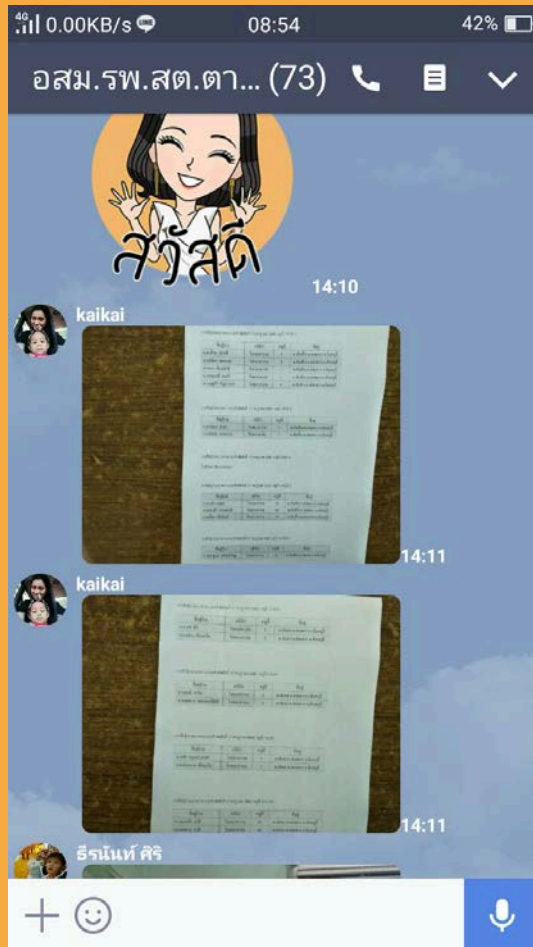
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านตาเรือง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

ภาพประกอบการดำเนินงาน



โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านตาเรือง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

ภาพประกอบการดำเนินงาน

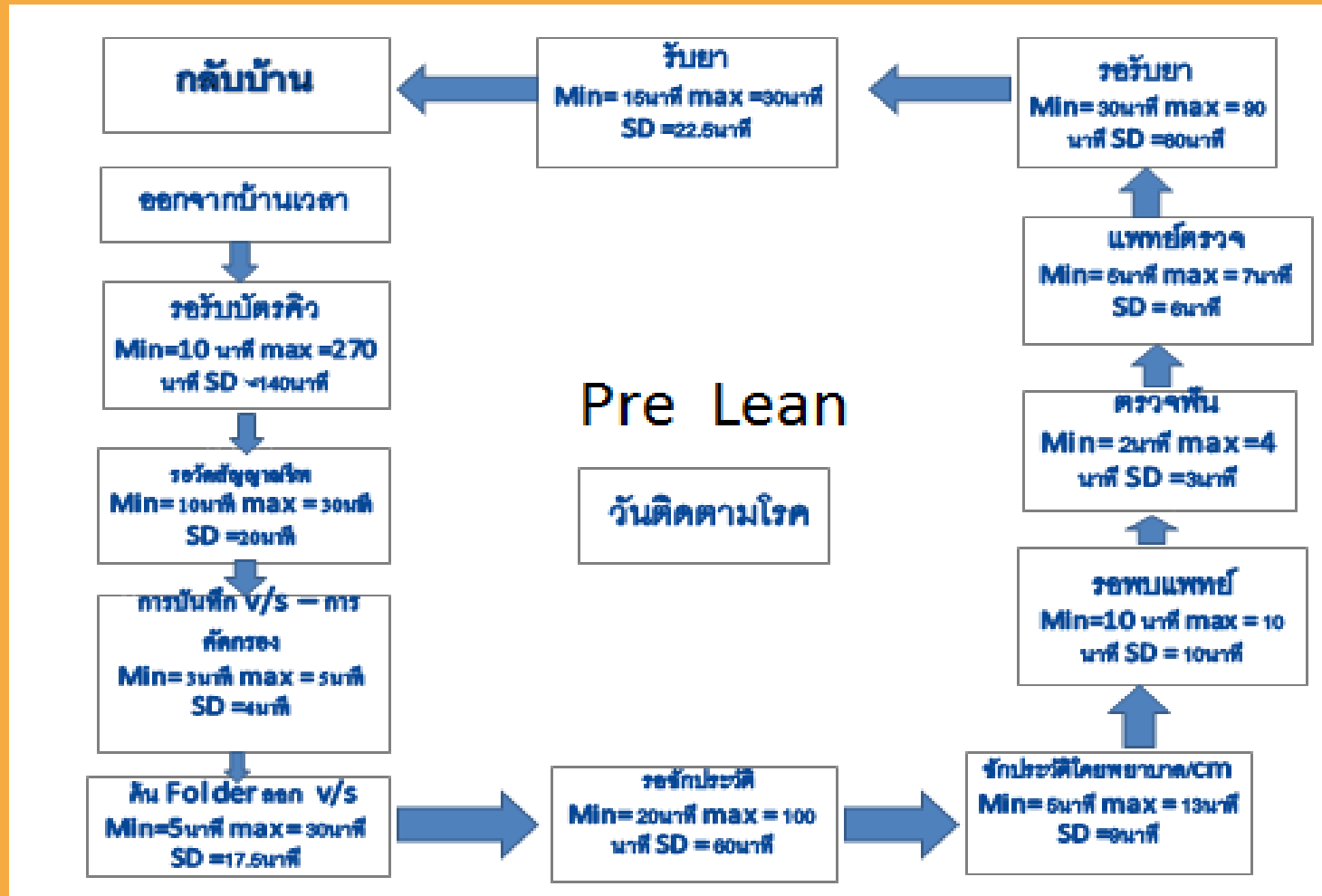


ตารางเวลาให้บริการคลินิกโรคเรื้อรัง

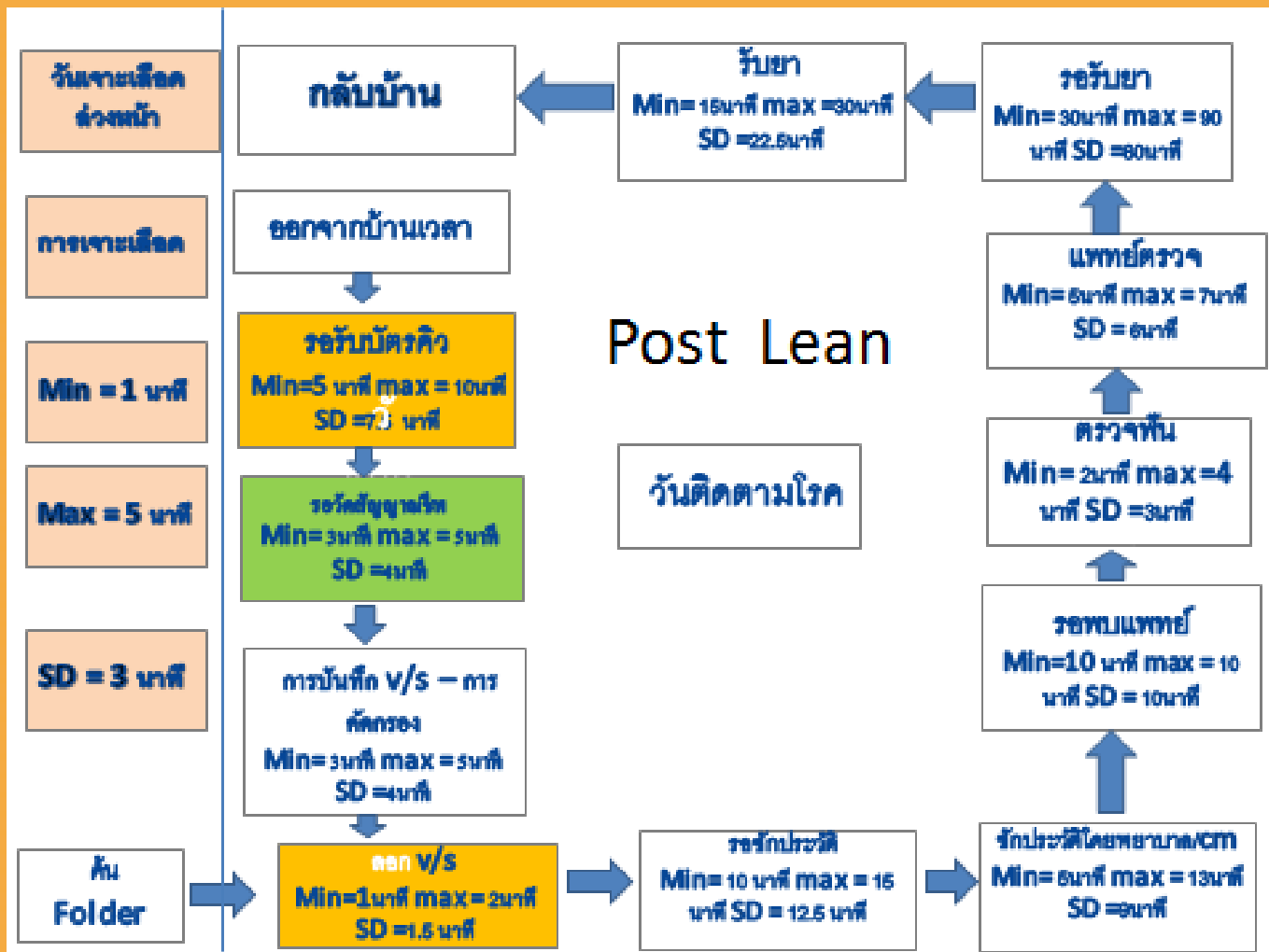
ช่วงเวลา	หมู่บ้าน
07.00 - 08.00 น.	หมู่ 8 บ้านคลองพอก
	หมู่ 18 บ้านคลองกลาง
08.00 - 09.00 น.	หมู่ 7 บ้านเขยเสียดสิทธิ์
09.00 - 09.30 น.	หมู่ 10 บ้านหนองจับเปิด
09.30 - 10.00 น.	หมู่ 14 บ้านใหม่ซอย 76
10.00 - 11.00 น.	หมู่ 1 บ้านทับข้าง
11.00 - 12.00 น.	หมู่ 3 บ้านตาเรือ
	หมู่ 2 บ้านคลองทะกาท
13.00 - 14.00 น.	หมู่ 7 บ้านตาเรือล่าง

ผู้ป่วยหมู่บ้านอื่นให้มาตามเวลาที่เหมาะสม

การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง



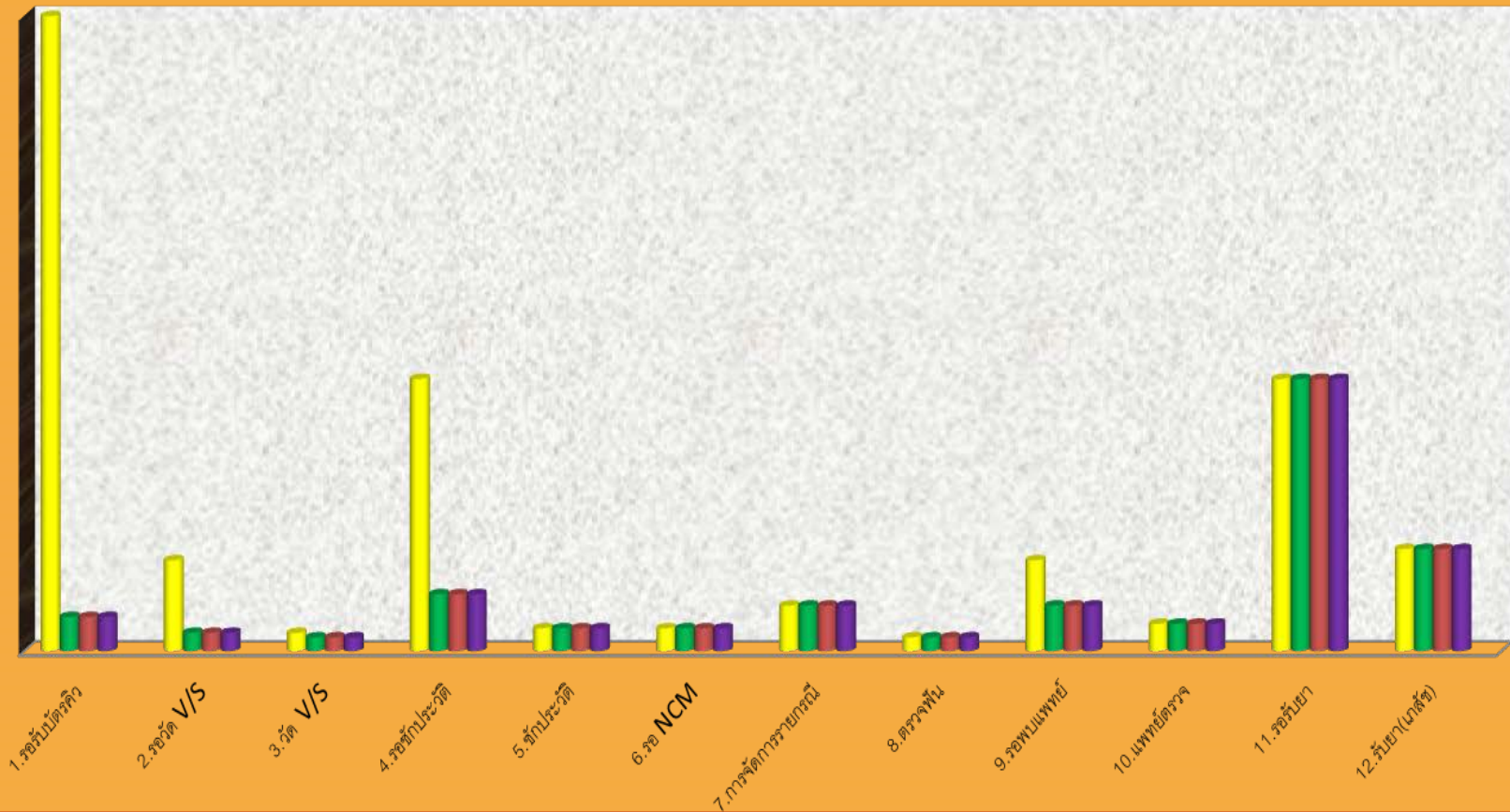
การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง



สรุปผลการดำเนินงาน

กราฟแสดงผลการประยุกต์ใช้หลักการของลีน(Lean)

pre lean post 6 month post 12 month post 18 month



สรุปผลการดำเนินงาน

จากกราฟแสดงให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้หลักการของลีน (Lean) เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ป่วยโรคเรื้อรังในคลินิกโรคเรื้อรัง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านตาเรือง ลดเวลาการรอจับบัตรคิว ลดเวลาการรอวัดสัญญาณชีพ รวมถึงลดระยะเวลาการรอซักประวัติได้

การพัฒนาต่อ

ความคาดหวังที่จะ
พัฒนาต่อโดยใช้
งบประมาณกองทุน
หลักประกันสุขภาพ

โครงการค่ายกระเป๋าเดิม เต็มยาใหม่
โครงการชุมชนร่วมใจ ใช้หัวใจดูแล
เบาทหวาน



ขอบคุณทีมงานรพ.สต.บ้านตาเรืองทุกท่าน



โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านตาเรือง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

ขอบคุณค่ะ

สวัสดิ์ค่ะ

