

ถอดบทเรียนจากการประชุมวิชาการ (Quality Conference) ครั้งที่ 4/2557

เรื่อง "Lean Logistic "

วันจันทร์ที่ 28 กรกฎาคม 2557 เวลา 12.45 – 15.00 น.

ณ ห้องประชุมอภิตยาทรกิติคุณ ตึกสยามินทร์ ชั้น 7

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ผศ. พญ.สายชล ว่องตระกูล	ภาควิชาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์และกายภาพบำบัด
ดร.จุฑาทิพย์ นันทวินิตย์	งานการพยาบาลผ่าตัด
นางสาวกัตติกา สุขวัลย์	หัวหน้างานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ
ภญ.ศุณิชา ลิ้มกอปรไพบูลย์	ฝ่ายเภสัชกรรม

ผู้ดำเนินการอภิปราย

รศ. นพ.เชิดชัย นพมณีจำรัสเลิศ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

รศ. นพ.เชิดชัย นพมณีจำรัสเลิศ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ กล่าวสวัสดิการต้อนรับ คณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ และผู้เข้าร่วมประชุม และกล่าวว่าการประชุมวิชาการ ครั้งที่ 4/2557 เรื่อง “Lean Logistic” มีโครงการที่ตีมาเล่าให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้เรียนรู้ ได้แก่ 1) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเครื่องมือบริษัท 2) โครงการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ ทางเลือกใหม่ในการรับยา ทั้งสองโครงการเป็นตัวอย่างที่ดีในการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) และการบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management) จะได้เป็นแนวทางให้กับผู้เข้าร่วมประชุมกลับไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน โดยมีวิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนี้ 1) ผศ. พญ.สายชล ว่องตระกูล ภาควิชาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์และกายภาพบำบัด 2) ดร.จุฑาทิพย์ นันทวินิตย์ งานการพยาบาลผ่าตัด 3) นางสาวกัตติกา สุขวัลย์ หัวหน้างานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ 4) ภญ.ศุณิชา ลิ้มกอปรไพบูลย์ ฝ่ายเภสัชกรรม โดยจะเริ่มต้นเรียนรู้ในโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเครื่องมือบริษัทก่อน ซึ่งเครื่องมือผ่าตัดของแพทย์ภาควิชาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์และกายภาพบำบัดมีราคาแพงจะมีกระบวนการทำอย่างไรให้มีวัสดุคงคลังมากและมีใช้ไม่ขาด

ผศ. พญ.สายชล ว่องตระกูล ภาควิชาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์และกายภาพบำบัด อธิบายว่า เครื่องมือผ่าตัดแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1. Implants เป็นตัวยึดหรือเชื่อมกับกระดูกที่หัก 2) Prosthesis เป็นพวกข้อเทียมต่างๆ เช่น Total HiP, Total Knee และ Total Elbow เป็นต้น ซึ่งมีรูปแบบ และบริษัทที่ผลิตหลากหลาย นอกจากนี้ในการผ่าตัดต้องมียุทธศาสตร์เครื่องมือช่างต่างๆ เช่น ค้อน เลื่อย ฯลฯ เป็นต้น จึงทำให้ต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บมาก ดังนั้นหน่วยพัสดุ ภาควิชาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์และกายภาพบำบัด จึงจัดทำวัสดุอุปกรณ์โดยวิธีพิเศษ คือ การทำสัญญาซื้อขายแบบราคาคงที่ไม่จำกัดปริมาณในแต่ละปีโดยเป็นลักษณะ Consignment จะสั่งของเมื่อแพทย์ set ผ่าตัด แต่จะมีเครื่องมือผ่าตัด stock ไว้ส่วนหนึ่งใช้ในยามฉุกเฉิน ในส่วนของแพทย์จะต้องระบุรายละเอียดของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในวันผ่าตัด ลงในตาราง set ผ่าตัดและสื่อสารไปยังหน่วยพัสดุ ภาควิชา และห้องผ่าตัด จึงได้มีการพัฒนาเนื้อหา สำนวนภาษา และเพิ่มรายละเอียดของเครื่องมือผ่าตัดในตาราง set ผ่าตัดที่จะทำให้มีความเข้าใจตรงกันระหว่างแพทย์ หน่วยพัสดุ ภาควิชา และห้องผ่าตัด ทำให้การผ่าตัดแต่ละครั้งมีเครื่องมือครบ ยี่ห้อถูกต้อง ทันเวลา ไม่มีงดหรือเลื่อนผ่าตัด

ดร.จุฑาทิพย์ นันทวินิตย์ งานการพยาบาลผ่าตัด เล่าถึงความเป็นมาของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเครื่องมือบริษัท เริ่มจากที่จำนวนผู้ป่วยที่มารับการผ่าตัดใส่ Implant มีมากกว่า 4,000 ราย/ปี และจากอุบัติการณ์หน่วยผ่าตัดออร์โธปิดิกส์ ปี 2553-2554 พบว่า 1) การงดผ่าตัดเนื่องจากจัดเตรียมเครื่องมือ/implant ไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง 4 ครั้ง 2) เครื่องมือบริษัทไม่พร้อมใช้งาน 7 ครั้ง 3) เครื่องมือบริษัทไม่ผ่านมาตรฐานการทำให้ปราศจากเชื้อ 8 ครั้ง ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการทำให้รอผ่าตัดนาน ระยะเวลาที่ใช้ในการผ่าตัดเพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการผ่าตัดเพิ่มสูงขึ้น อันตรายจากการได้รับยาระงับความรู้สึก การเกิดภาวะเสี่ยงจากการติดเชื้อ สูญเสียโลหิต ระยะเวลาการนอนโรงพยาบาลนานขึ้น ในส่วนของรายละเอียดของโครงการมีดังนี้

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการผ่าตัดตามแผนที่กำหนด
- 1.2 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการเครื่องมือบริษัท

2. ตัวชี้วัด

- 2.1 อุตการณ์การงดผ่าตัด เนื่องจากการเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์และimplant/prosthesis ไม่พร้อมใช้งาน = 0 ครั้ง
- 2.2 อุตการณ์ความไม่พร้อมใช้ของเครื่องมือบริษัทและ Implant = 0 ครั้ง
- 2.3 อัตราการระบุชื่อเครื่องมือบริษัทและ Implant ครบถ้วนถูกต้อง มากกว่าหรือเท่ากับ 90%

2.4 อัตราการใช้เครื่องมือบริษัทและ implant ตรงตามที่กำหนดมากกว่าหรือเท่ากับ 90%

3. กำหนดขอบเขตของโครงการ (SIPOC)

Suppliers/Providers	Inputs	Process	Output	Customers
- พยาบาลผ่าตัด -เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ - เจ้าหน้าที่พัสดุ - ศัลยแพทย์ - พนักงานทั่วไป - เจ้าหน้าที่บริษัทเครื่องมือแพทย์	- เอกสารระบุความต้องการการใช้เครื่องมือบริษัท - ตารางนัดผ่าตัด - โทรศัพท์ - รถเข็นเครื่องมือ - เครื่องล้างเครื่องมือ - เครื่องนึ่งไอน้ำ - ผ้าห่อเครื่องมือ - ตัวบ่งชี้ทางเคมีภายนอกและภายใน - ตัวบ่งชี้ทางชีวภาพ - ลิฟท์รับ-ส่งเครื่องมือสะอาด - ลิฟท์รับ-ส่งเครื่องมือสกปรก - เครื่องมือบริษัท	- จุดเริ่มต้น : แพทย์ระบุความต้องการใช้เครื่องมือบริษัท - จุดสิ้นสุด : เจ้าหน้าที่บริษัทรับเครื่องมือบริษัทกลับคืน - เจ้าของ : นส.จุฑาทิพย์ นันทวินิตย์ นส. วรวรรณ ศรีสุคนธ์รัตน์ นส.กัตติกา สุขวัลย์ นส.วิภา ธนะนิมิต - ผู้สนับสนุน หัวหน้าภาควิชา ศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ฯ	- ผู้ป่วยได้รับการผ่าตัดถูกต้อง ตรงตามแผนที่กำหนด - มีเครื่องมือบริษัทถูกต้องครบถ้วนพร้อมใช้งาน - เครื่องมือบริษัทสะอาด ปราศจากเชื้อตามมาตรฐาน - ลดขั้นตอนกระบวนการจัดการเครื่องมือบริษัทที่มากเกินไป - ลดภาระงานในการยกเครื่องมือบริษัท	- ลูกค้ายาภายนอก - ผู้ป่วยที่มารับการผ่าตัดออร์โธปิดิกส์ด้วยวิธีการใส่ implant/prosthesis - ลูกค้ายาภายใน - พยาบาลผ่าตัด - เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ - เจ้าหน้าที่พัสดุ - ศัลยแพทย์ - พนักงานทั่วไป - เจ้าหน้าที่บริษัทเครื่องมือแพทย์

4. แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า/Flow ของกระบวนการตั้งแต่นำเข้าและส่งเครื่องมือกลับบริษัท

- จำนวน 21 Process
- เวลาที่ใช้ในกระบวนการ (Process Time : PT) = 730 นาที
- ระยะเวลาการรอคอย (Delay time : DT) = 495 นาที
- รอบระยะเวลาทั้งหมดใช้ในกระบวนการ (Total turn around time : TAT) = 1225 นาที
- Value Added = 27.16 %

5. การวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของปัญหา (Gap Analysis)

หัวข้อ	สาเหตุรากเหง้าของปัญหา
Defect Rework	- การบรรจุหีบห่อผิดพลาด ได้แก่ ผ้าห่อเครื่องมือทะเล่ ฉีกขาด - การไม่มีตัวบ่งชี้ทางเคมีภายใน - ตัวบ่งชี้ทางเคมีภายในและ/หรือผลการตรวจทางชีวภาพไม่ผ่านมาตรฐาน - การทำให้ปราศจากเชื้อ - เจ้าหน้าที่บริษัทจัดเตรียมนำเครื่องมือและ implant ไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง - เครื่องมือ/ กล่องเครื่องมือสกปรก
Over Production	- เครื่องมือบริษัทส่งมาเพื่อสำรองสำหรับการผ่าตัด (back up) - ศัลยแพทย์ระบุความต้องการใช้เครื่องมือบริษัทไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน เจ้าหน้าที่บริษัทจึงนำเครื่องมือของบริษัทมาทำให้ปราศจากเชื้อหลายชนิด หลายประเภท มากเกินความต้องการ
Waiting	- เจ้าหน้าที่บริษัทนำเครื่องมือมาส่งล่าช้า ส่งผิดสถานที่ - การระบุชื่อเครื่องมือที่ห่อเครื่องมือมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน - ผ้าห่อเครื่องมือ เครื่องล้างเครื่องมือ เครื่องนึ่งเครื่องมือ บุคลากรงานเวชภัณฑ์ปลดเชื้อ และลิฟท์รับ-ส่งเครื่องมือ มีจำกัด ทำให้กระบวนการทำให้ปราศจากเชื้อล่าช้า - เครื่องมือบริษัทสำหรับการผ่าตัดผู้ป่วยแต่ละรายมีจำนวนหลายห่อ ต้องรอให้ผ่านการทำให้ปราศจากเชื้อครบถ้วนทุกห่อ และครบตามจำนวนในแต่ละ set - เจ้าหน้าที่เวชภัณฑ์ปลดเชื้อ ส่งมอบเครื่องมือผิดหน่วยงาน
Not Using Staff	- เครื่องมือผ่าตัดออร์โธปิดิกส์และเครื่องมือบริษัท เป็นเครื่องมือพิเศษที่มีความเฉพาะ

หัวข้อ	สาเหตุรากเหง้าของปัญหา
Talent	มีความหลากหลาย จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์สูงเป็นผู้รับผิดชอบ - ขาดการถ่ายทอดความรู้ สอนงานให้เจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ
Transportation	- ขาดกระบวนการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำให้ปราศจากเชื้อตามมาตรฐาน - ลิฟท์รับ-ส่งเครื่องมือ สะอาด และเครื่องมือสกรปรก มี 2 ตัว ทำให้กระบวนการจัดส่งเครื่องมือล่าช้า
Inventory	- เจ้าหน้าที่บริษัทจัดเตรียมนำเครื่องมือและ implant ไม่ครบถ้วน ถูกต้อง
Motion	- ห่อเครื่องมือบริษัทมีน้ำหนักมาก ประมาณ 8 กิโลกรัม/ห่อ - ห่อเครื่องมือบริษัทมีจำนวนมาก ประมาณ 8 ห่อ/การผ่าตัด 1 ราย
Excessive Processing	- เป็นกิจกรรมที่มีผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการหลายฝ่าย - เครื่องมือบริษัทที่ใช้ในการผ่าตัดผู้ป่วย 1 ราย มีจำนวน 8 tray - Tray เครื่องมือบริษัทที่ใช้ในการผ่าตัดผู้ป่วย 1 ราย มีน้ำหนักประมาณ 6-8 kg./tray รวมน้ำหนักทั้งหมด 50 kgs.

6. แนวทางการแก้ไข

ความสูญเสีย (Waste)	แนวทางแก้ไข
Defect Rework	- Standard work - จัดทำระเบียบปฏิบัติการจัดการเครื่องมือบริษัท - Error Proofing - จัดทำแบบตรวจสอบความถูกต้องของ implant/prosthesis - การทำ Time out และบันทึกใน Siriraj Surgical Safety Checklist - Training - โครงการจัดถูกต้อง ของสะอาด ผ่าตัดปลอดภัย
Over Production	Pull systems

ความสูญเปล่า (Waste)	แนวทางแก้ไข
	- จัดทำเอกสารระบุความต้องการใช้ implant/prosthesis และเครื่องมือบริษัท 2. 5 ส - จัดพื้นที่และโต๊ะสำหรับจัดวางเครื่องมือบริษัท
Waiting	1. Quick set up - Case cart จัดวางเครื่องมือบริษัท 2. Visual control - จัดทำป้ายระบุรายละเอียดของเครื่องมือบริษัท 3. Batching & Workload Leveling - นำเครื่องมือทุก tray ของชุดเครื่องมือเดียวกันเข้ากระบวนการทำให้ปราศจากเชื้อ ใน lot control เดียวกัน โดยพิจารณาตามลำดับการผ่าตัด
Not Using Staff Talent	Training - โครงการจัดถูกต้อง ของสะอาด ผ่าตัดปลอดภัย - จัดทำคู่มือการจัดเตรียมเครื่องมือ
Transportation	5 ส - การจัดสถานที่สำหรับ Case cart จัดวางเครื่องมือบริษัท
Inventory	1. Standard work - จัดทำระเบียบปฏิบัติการจัดการเครื่องมือบริษัท 2. Pull systems - จัดทำเอกสารระบุความต้องการใช้ implant/prosthesis และเครื่องมือบริษัท
Motion	Quick set up - Case cart จัดวางเครื่องมือบริษัท
Excessive Processing	1. Standard work - จัดทำระเบียบปฏิบัติการจัดการเครื่องมือบริษัท 2. Quick set up

ความสูญเสีย (Waste)	แนวทางแก้ไข
	- case cart จัดวางเครื่องมือบริษัทลดขั้นตอนการจัดการเครื่องมือบริษัท จาก 21 เหลือ 20 ขั้นตอน

7. หลังจากปรับปรุงแผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า/Flow ของกระบวนการตั้งแต่นำเข้าและส่งเครื่องมือกลับบริษัท

- จำนวน 20 Process
- เวลาที่ใช้ในกระบวนการ (Process Time : PT) = 615 นาที
- ระยะเวลาการรอคอย (Delay time : DT) = 455 นาที
- รอบระยะเวลาทั้งหมดใช้ในกระบวนการ (Total turn around time : TAT) = 1070 นาที
- Value Added = 49.86 %

8. ผลลัพธ์

8.1 ด้านความปลอดภัย

รายการ	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
อุบัติการณ์การงัดผ่าตัด เนื่องจากการจัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์ และ implant/prosthesis ไม่พร้อมใช้งาน	4 ครั้ง	0 ครั้ง
เครื่องมือบริษัท และ implant/prosthesis ไม่ผ่านมาตรฐานการทำให้ปราศจากเชื้อ	8 ครั้ง	0 ครั้ง

8.2 ด้านคุณภาพ

รายการ	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
อุบัติการณ์ความไม่พร้อมใช้งานของเครื่องมือบริษัท และ implant/prosthesis	7 ครั้ง	0 ครั้ง
อัตราการระบุ ชื่อ ชนิด เครื่องมือบริษัทได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	64.28 %	94.98%

8.3 ด้านการลดระยะเวลา

รายการ	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
ขั้นตอน Processes	21 ขั้นตอน	20 ขั้นตอน
เวลาที่ใช้ในกระบวนการ Process time (PT)	730 นาที	615 นาที
ระยะเวลาการรอคอย Delay time (DT)	495 นาที	455 นาที
รอบเวลาทั้งหมดใช้ในกระบวนการ Total turn around time (TAT) = (PT+DT)	1225 นาที	1070 นาที
Value Added	27.17%	49.86%

8.4 ด้านการใช้ทรัพยากร

รายการ	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
อัตราการใช้เครื่องมือบริษัทและ implant ตรงตามที่กำหนด	83.8%	93.84%
จำนวนค่าใช้จ่ายในการทำให้เครื่องมือบริษัทปราศจากเชื้อและเครื่องมือ ดังกล่าวไม่ได้นำมาใช้งาน	37,665 บาท/เดือน	14,315 บาท/เดือน

8.5 ด้านความพึงพอใจ

ประเมินโดยการสอบถามผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 25 คน ได้แก่ จากแพทย์ 5 คน พยาบาลผ่าตัด 10 คน พนักงานทั่วไป 5 คน เจ้าหน้าที่เวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ 5 คน และคำถามเป็นลักษณะ Rating Scale 4 ระดับ คือ 1 = แย่ใจ, 2 = พอใช้, 3 = ดี, 4 = ดีมาก

คำถาม	Mean	S.D.
1. ท่านได้รับเครื่องมือบริษัทถูกต้อง	3.30	0.57
2. ท่านได้รับเครื่องมือบริษัทครบถ้วน	3.05	0.60
3. ท่านได้รับเครื่องมือบริษัททันเวลาผ่าตัด	3.20	0.41
4. โครงการฯ ทำให้การบริการผ่าตัดสะดวก รวดเร็วขึ้น	3.30	0.47
5. ท่านพึงพอใจต่อโครงการฯ	3.35	0.59

นางสาวกัตติกา สุขวัลย์ หัวหน้างานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ อธิบายกระบวนการทำงานของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อมีรายละเอียดดังนี้

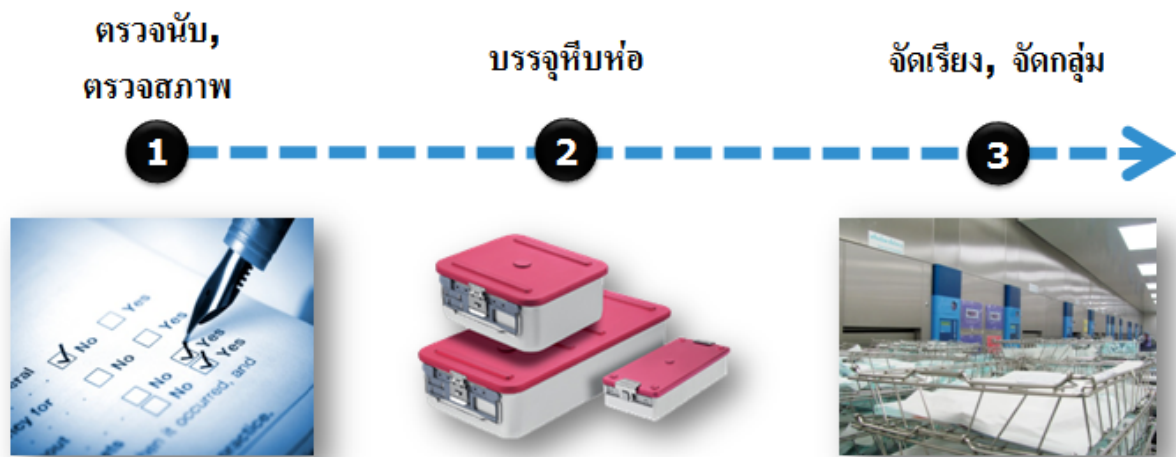
1. Cleaning

งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อจะเริ่มจากการตรวจสอบใบสั่งซื้อกับจำนวนเครื่องมือที่ได้รับ ซึ่งบริษัทจะต้องมาส่งเครื่องมือล่วงหน้าก่อนวันผ่าตัด 1 วัน และไม่ว่าเครื่องมือจะล้างทำความสะอาดมาจากที่ใดงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อจะล้างทำความสะอาดเครื่องมือทุกชิ้นอีกครั้ง ดังรูปที่ 1



2. Packing

เมื่อล้างทำความสะอาดจะตรวจนับและสภาพความพร้อมใช้งานแล้วบรรจุหีบห่อ โดย Packing จะมีน้ำหนักไม่เกิน 11.5 Kg และจัดเรียงเข้าสู่กระบวนการปราศจากเชื้อ ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 Packing

3. Sterilization

การทำปราศจากเชื้อด้วยไอน้ำ (Steam) ใช้เวลา 1 ชั่วโมง ฟอรัมาลดีไฮด์ (Formaldehyde) ใช้เวลา 4 ชั่วโมง ไฮโดรเจนเพอร์ออกไซด์ (Hydrogen Peroxide) ใช้เวลา 24 นาที - 1 ชั่วโมง, เอทิลีน ออกไซด์ (Ethylene Oxide) ใช้เวลา 12 ชั่วโมง และมีการตรวจสอบทางเคมี และทางชีวภาพ ดังตารางที่ 1

โปรแกรม	การตรวจสอบทางกล	การตรวจสอบทางเคมี			การตรวจสอบทางชีวภาพ (เพาะเชื้อ)
		ภายนอก	ภายใน	Bowie dick	
Steam	ทุกรอบ	ทุกห่อ/ซอง	ทุกห่อ/ซอง	ทุกวัน	ทุกรอบ 1, 3 hrs. (1 = 134 °C, 3 = 121 °C) With implant
EO.	ทุกรอบ	ทุกห่อ/ซอง	ทุกห่อ/ซอง	-	ทุกรอบ 24 hrs.
FO.	ทุกรอบ	ทุกห่อ/ซอง	ทุกห่อ/ซอง	-	ทุกรอบ 24 hrs.
H ₂ O ₂	ทุกรอบ	ทุกห่อ/ซอง	ทุกห่อ/ซอง	-	ทุกรอบ 24 hrs.

ตารางที่ 1 Sterility & Assurance

4. Storage & Distribute

- มีการแจกจ่ายให้กับห้องผ่าตัดหรือหอผู้ป่วยในระบบ First in First Out (FIFO System)
- ตรวจสอบความถูกต้องตามรายการเบิก
- ตรวจสอบสภาพก่อนจ่าย
- บันทึกข้อมูลการจ่าย

ภญ.ศุณิษา ลิ้มกอปรไพบูลย์ ฝ่ายเภสัชกรรม อธิบายถึงความเป็นมา วัตถุประสงค์ กระบวนการทำงาน ผลการดำเนินงานของโครงการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ มีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นมา

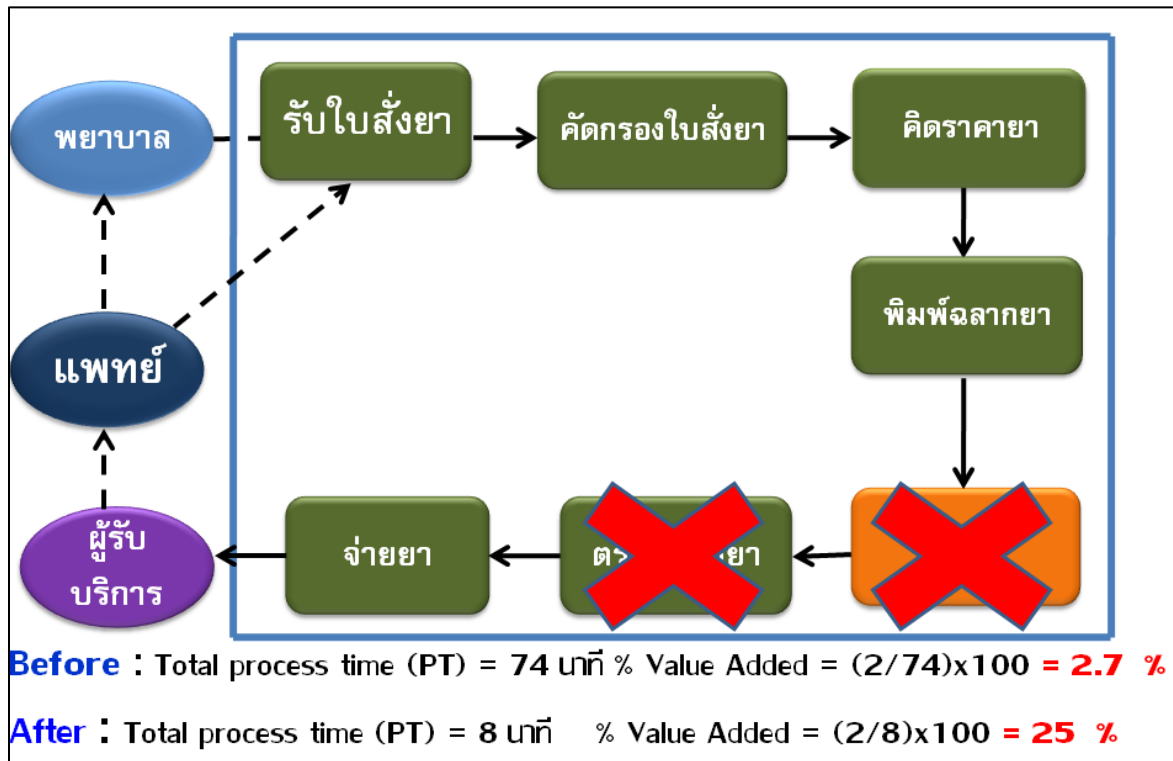
ในปัจจุบันผู้ป่วยมารับบริการ 8,000-10,000 รายต่อวันทำให้เกิดการรอคอยและความล่าช้าในการส่งมอบยา จึงเกิดโครงการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหิดล ในด้าน Healthcare and Services Excellence และได้รับความร่วมมือกับทางโรงพยาบาลศิริราช และ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้บริการในระบบ EMS ในการส่งยา

2. วัตถุประสงค์

- 1) ลดระยะเวลาในการรอรับบริการที่โรงพยาบาล
- 2) ลดภาระงานของเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาเร่งด่วน
- 3) เพิ่มความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ป่วย

3. โครงการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ ทำให้กระบวนการจ่ายยาผู้ป่วยลดลง 2 ขั้นตอนใหญ่ในห้องยาซึ่งใช้เวลา

มาก คือ การจัดยา และตรวจสอบยา ส่งผลให้ Total process time ลดลงจากเดิม 74 นาที เป็น 8 นาที และ % Value Added เพิ่มขึ้นจากเดิม 2.7% เป็น 25% ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 กระบวนการทำงาน

4. เกณฑ์การคัดเลือกผู้ป่วยเข้าร่วมโครงการ

- 1) ผู้ป่วยที่เต็มใจและสมัครใจเข้าร่วมโครงการนำส่งยาทางไปรษณีย์
- 2) ได้รับการประเมินจากเภสัชกรในเรื่องของการใช้ยาว่าผู้ป่วยสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย
- 3) เป็นผู้ป่วยที่สามารถควบคุมอาการได้คงที่แล้ว

5. ยาที่ไม่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์

- 1) ยาที่ต้องควบคุมอุณหภูมิ 2-8 องศา
- 2) ยาเสพติดหรือวัตถุออกฤทธิ์ที่ต้องใช้ใบ ย.ส. และ ย.ว.
- 3) ผู้ป่วยที่ได้รับยาน้ำที่อาจแตก (ให้เภสัชกรพิจารณาความเหมาะสมอีกครั้ง)
- 4) ผู้ป่วยที่ได้รับยาที่มีวิธีใช้ยาซับซ้อนและเภสัชกรประเมินแล้วว่าอาจทำให้ผู้ป่วยเกิดความสับสนได้

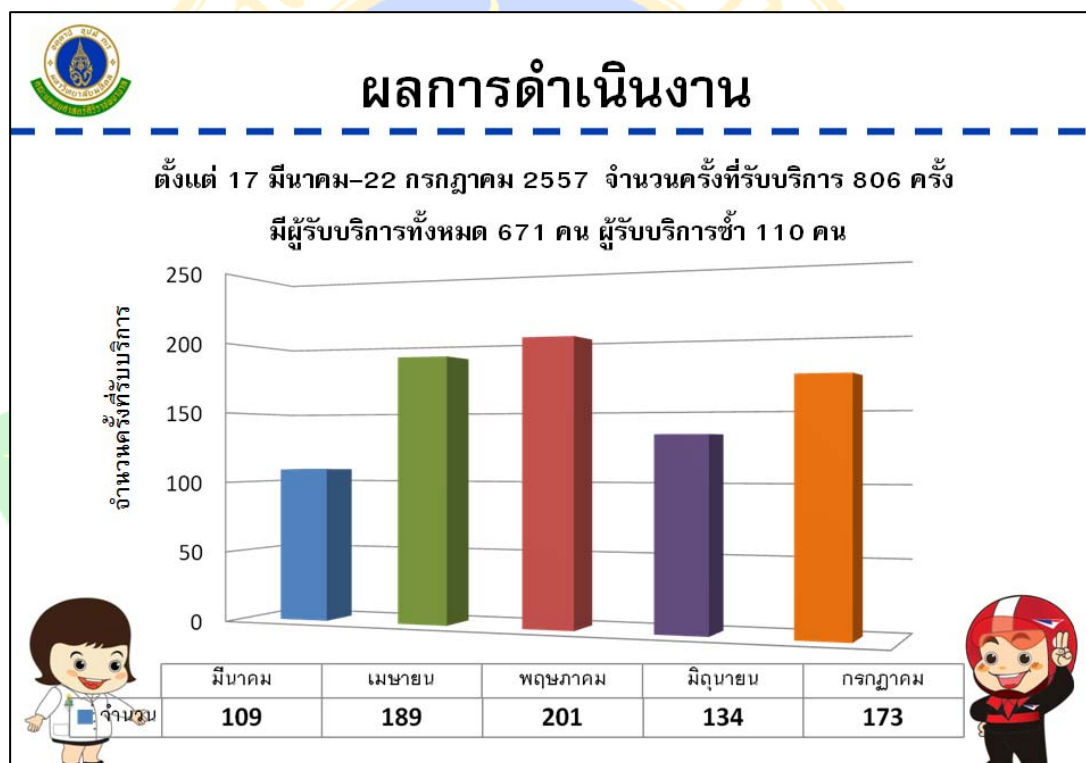
6. โครงการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ได้อำนวยความสะดวก และบริการที่รวดเร็ว โดยจัดทำเป็น One stop

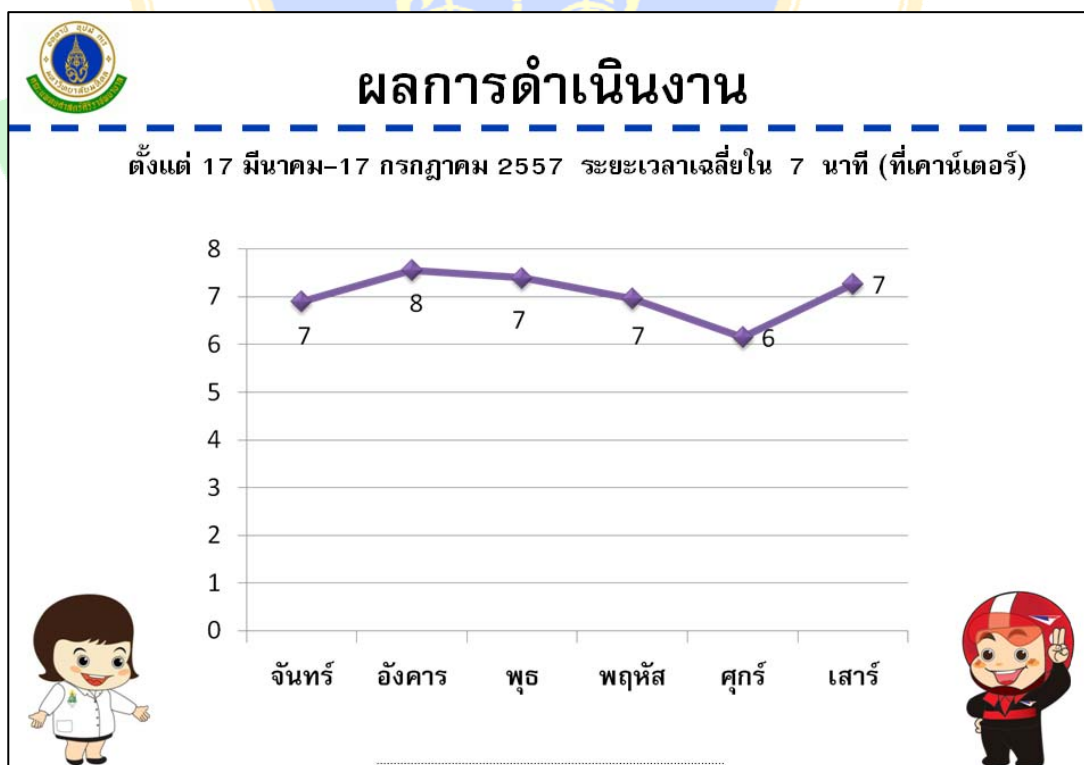
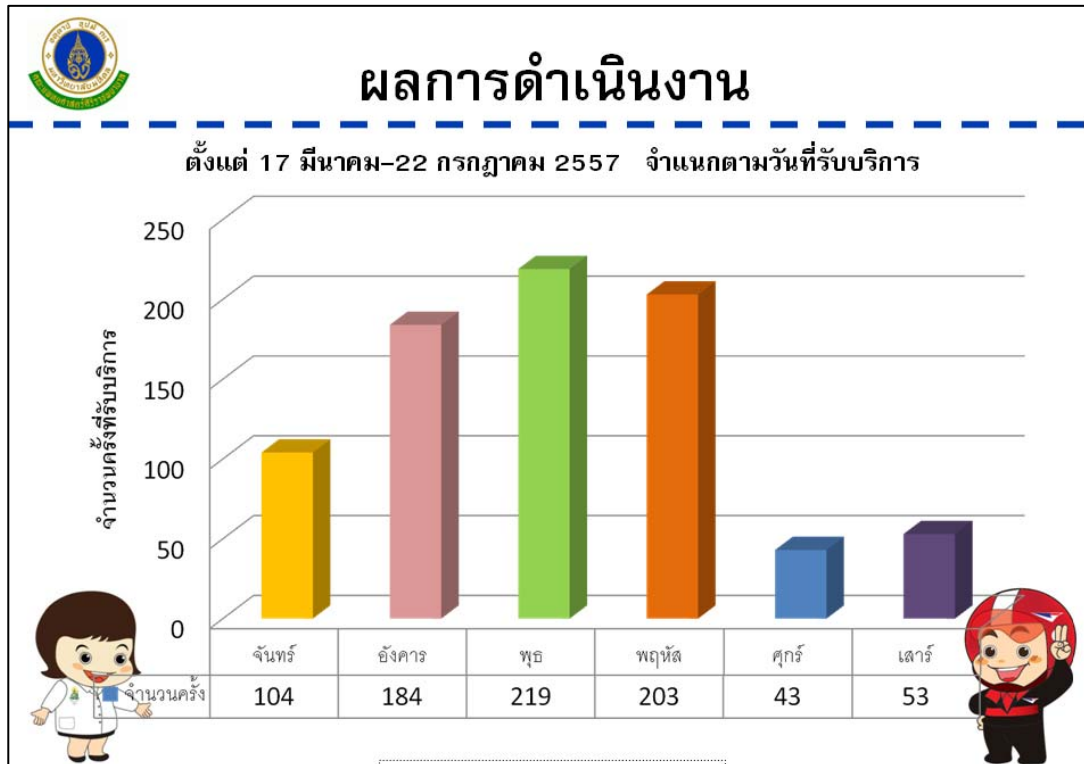
service คือ 1) ผู้ป่วยติดต่อขอใช้บริการ 2) เภสัชกรแนะนำการใช้ยา 3) รับใบนัดแพทย์ครั้งต่อไป 4) ชำระค่ายาและค่าบริการ ผู้ป่วยจะได้รับบริการในขั้นตอนเดียวหลังจากห้องตรวจ

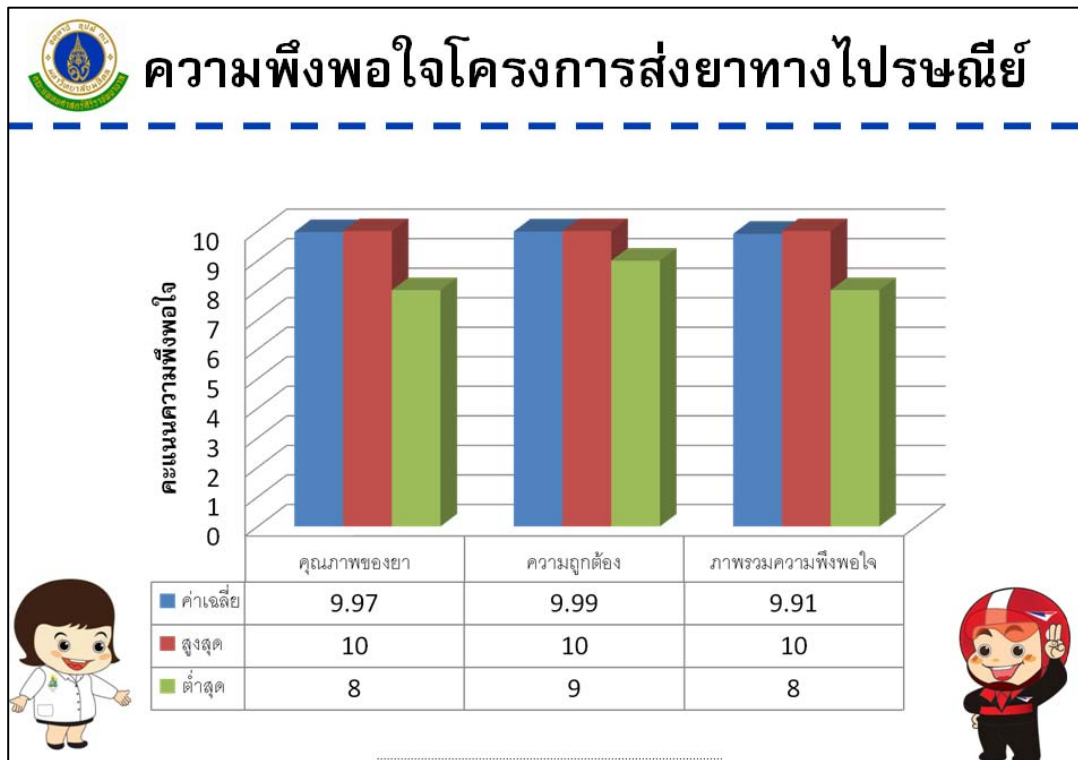
7. ขั้นตอนการขอเข้าร่วมรับยาในโครงการการจัดส่งยาทางไปรษณีย์

- 1) ผู้ป่วยติดต่อที่เคาน์เตอร์ให้บริการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ ซึ่งอยู่บริเวณจุดให้บริการวัดความดันโลหิต หน่วยตรวจโรคอายุรศาสตร์ชั้น 2 ห้อง 210
- 2) ผู้ป่วยเซ็นใบยินยอมเข้าร่วมโครงการและเขียนชื่อที่อยู่ที่ต้องการให้จัดส่ง
- 3) เภสัชกรประเมินการใช้ยาผู้ป่วย อธิบายยาที่ผู้ป่วยได้รับ และให้ตารางการรับประทานยาทางไปรษณีย์ที่มีหมายเลขพัสดุ 13 หลัก
- 4) ผู้ป่วยชำระเงินค่ายาและค่าจัดส่งทางไปรษณีย์
- 5) รอรับยาตามที่อยู่ที่ระบุ โดยไปรษณีย์จะจัดส่งประเภทด่วนพิเศษ (EMS) ให้ภายใน 2-3 วัน

8. ผลการดำเนินงาน







รศ. นพ.เจตชัย นพณิจำรัสเลิศ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ อธิบายเพิ่มในโครงการการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ว่าในอนาคตอาจจะมีช่องทางให้บริการที่ OPD ทุกชั้น และอาจจะต้องรับบุคลากรมาทำงานในโครงการเพิ่มขึ้นซึ่งตอนนี้อยู่ในกระบวนการประเมินความคุ้มค่า และตอนนี้คณะได้ร่วมมือกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในหลายๆโครงการที่ใช้องค์ความรู้เรื่อง Logistic และ Operation Research ซึ่งในอนาคตหวังว่าจะได้วิศวกรรมมาช่วยทำให้งานของเรามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และกล่าวปิดประชุม

ผู้บันทึก และถอดบทเรียน

นายเมธา ศรีสุขชินธารา

ผู้ตรวจสอบบทเรียน

นางสาวสมใจ เนียมหอม

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ผศ. พญ.สายชล ว่องตระกูล
ภาควิชาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์แลกายภาพบำบัด



ดร.จุฑาทิพย์ นันทวินิตย์
งานการพยาบาลผ่าตัด



นางสาวกัตติกา สุขวัลย์
หัวหน้างานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ



ภญ.ศุณิชา ลี้มกอปรไพบูลย์
ฝ่ายเภสัชกรรม