

ลดระยะเวลาการจำหน่ายผู้ป่วยใน (IPD Discharge time)



ปัญญาหิดล
คุณภาพคน คุณภาพงาน
Mahidol Quality Fair 2014

18-12-2557 ณ ศูนย์การเรียนรู้หิดล ศาลายา

คุณวาทินี คัชมาตย์ คุณปราณี สงวนชื่อ คุณพัชรินทร์ สุภาพโสภณ คุณหทัยชนก มิตรประเสริฐ

คุณอรุษา เสาแบน คุณอัจฉรา ดอกกุหลาบ คุณนริศรา หฤทัย และคณะ

คณะทำงานการลดระยะเวลาการจำหน่ายผู้ป่วยใน ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

ที่มาและเหตุผล

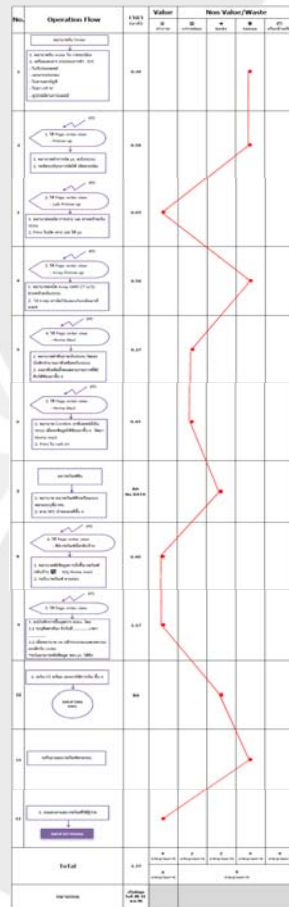
ระยะเวลาการจำหน่ายผู้ป่วยใน เป็นระยะเวลาการให้บริการเริ่มตั้งแต่แพทย์เจ้าของไข้สั่งจำหน่ายและคีย์สั่งยาให้ผู้ป่วย จนถึงการเงินคิดค่ารักษาพยาบาลเสร็จและโทรแจ้งยอดผู้ป่วยที่ห้อง ซึ่งศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์มีนโยบายและเป้าหมายของระยะเวลาการจำหน่ายผู้ป่วยภายในระยะเวลา 2 ชั่วโมง

จากการเปิดให้บริการมาตั้งแต่ปี 2554 จนถึงปัจจุบัน มีผู้เข้ารับบริการเป็นผู้ป่วยในเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงประสบปัญหาการรอคอย และได้รับการร้องเรียนจากผู้รับบริการ โดยในปี 2555 พบว่ามีระยะเวลาเฉลี่ย ≥ 3 ชม. และเมื่อเริ่มทำโครงการในปี 2556 มีระยะเวลาเฉลี่ย 2.27 ชม. (กรณีจำหน่ายจากแพทย์ท่านเดียว)

ทั้งนี้การจัดการกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เป็นกระบวนการร่วมกันของทีมงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทีมแพทย์ พยาบาล เภสัชกร เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ และงานคลัง ซึ่งทุกกระบวนการต้องทำงานประสานกันเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูงสุด

แนวทางการแก้ไขปรับปรุง

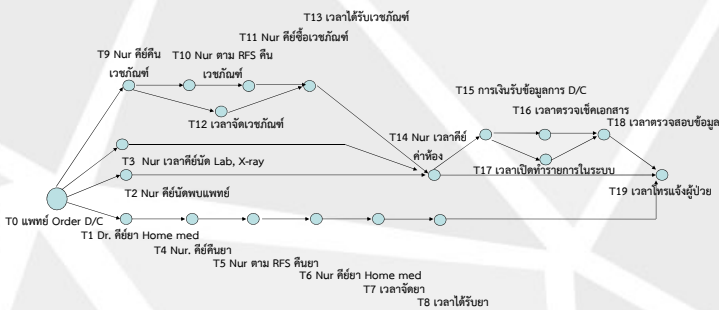
ตัวอย่างการลด Waste ในแต่ละกระบวนการ



กระบวนการ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข (Internal Process)
แพทย์ ทีมที่ดูแลรักษา นำส่งข้อมูลการดูแลรักษา	ไม่มีกระบวนการ Pre D/C	1. ทำสัญลักษณ์ D/C Alert ติดหน้าแฟ้มผู้ป่วยหรือแจ้งแพทย์ by verbal 2. ทำ Check list รายการเอกสารที่แพทย์ต้องเขียน/เซ็น พร้อมระบุวันที่แพทย์ต้องเขียนให้แล้วเสร็จ/ วันที่ผู้ป่วยต้องการเอกสาร
พยาบาล กระบวนการ Confirm ยา Home med	ไม่มี Trigger แจ้งให้ห้องยาทราบ	1. กำหนดให้พยาบาล Discontinue ยา 2. พยาบาลทำการคืนยาทั้งหมดให้ห้องยาและห้องยาจะทำการคืนคืนเอง 3. ปรับ WI การคืนยา โดยคืนทุกเวรตึก
ห้องยา กระบวนการรับยาคืน (ยาที่ใช้ใน Ward)	1. มีการส่งยาคืนไม่ระบุชื่อ ใสรวมมากับกล่องยา 2. ห้องยาไม่เห็นข้อมูล/สัญลักษณ์การตามสิทธิ์	ปัจจุบันมีเซ็นรับ-ส่ง กล่องแล้วห้องยาเปิดเช็คทุกกล่อง ใส่ Program IPD Monitor ที่ห้องยา
การเงิน กระบวนการทำรายงานในระบบ + ปรับปรุงรายการให้ตรงตามสิทธิ์	ระบบกำหนดให้การประมวลผลต้องประมวลทั้งหมดในการ Admit ครั้งนั้นไม่ว่าจะมีรายการที่ถูกตัดยอดชำระไปแล้ว	1. ยกเลิก CS ปรับเป็น CS Online 2. Waiting CS Online

วิเคราะห์สาเหตุ

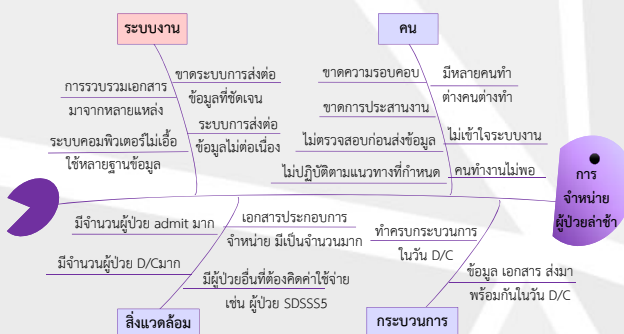
การวิเคราะห์กระบวนการจำหน่ายผู้ป่วย



SIPOC Analysis

Supplier	Input	Process	Output	Customer	Requirement	Measure
<ul style="list-style-type: none"> แพทย์ พยาบาล ห้องยา เวชภัณฑ์ Admission 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลจากระบบ เอกสารประกอบ การจำหน่าย 	<ul style="list-style-type: none"> แพทย์/พยาบาล ห้องยา/เวชภัณฑ์ /Admit ส่งข้อมูลที่เป็นเอกสารและบันทึกในระบบส่งให้งานคลัง งานคลัง ตรวจสอบ/สรุป/บันทึก/ออกรายงาน/รับชำระ 	<ul style="list-style-type: none"> รายการค่าใช้จ่าย ใบเสร็จ (ครบถ้วนถูกต้องรวดเร็ว) 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ป่วยและญาติ 	<ul style="list-style-type: none"> คิดค่าใช้จ่ายถูกต้อง รอไม่นาน ได้กลับบ้านเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> อัตราการคิดค่าใช้จ่ายผิดพลาด $\leq 1\%$ ระยะเวลาการจำหน่ายผู้ป่วย ≤ 2 ชม. อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติ $\geq 90\%$

Fish bone Analysis



ประเด็นสำคัญ

- การประเมินตั้งแต่แรกรับผู้ป่วย การวางแผนการจำหน่ายผู้ป่วยควรกระทำตั้งแต่ผู้ป่วยเริ่มนอนรักษาในรพ. จะช่วยให้พยาบาลคาดการณ์สภาพผู้รับบริการและครอบครัวก่อนกลับบ้านได้
- การวางแผนการจำหน่าย ควรยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง รายบุคคล เพราะผู้ป่วยแต่ละคนมีความแตกต่างกัน
- การวางแผนการจำหน่ายผู้ป่วยจะสมบูรณ์ได้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทีมสุขภาพทั้งทีม ทุกหน่วย
- การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร การบันทึกที่ครบถ้วน ต่อเนื่อง ทำให้เกิดกระบวนการดูแลที่ต่อเนื่อง
- กระบวนการพยาบาลเป็นยุทธวิธีที่ส่งเสริมการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดการดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ	
		ก่อนดำเนินการ	หลังครั้งที่1 ครั้งที่2
1. ระยะเวลาการจำหน่ายผู้ป่วยใน (*IPD Discharge time) ภายในเวลาที่กำหนด	≤ 2 ชม.	5.08 ชม.	3 ชม. 2.27 ชม.
2. อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการผู้ป่วยใน	$\geq 90\%$	93.3 %	94.0 % 94.6 %

หมายเหตุ * : (ตั้งแต่แพทย์เจ้าของไข้สั่งจำหน่ายและคีย์สั่งยาให้ผู้ป่วยจนถึงการเงินคิดค่ารักษาพยาบาลเสร็จและโทรแจ้งยอดผู้ป่วยที่ห้อง)