เพิ่มประสิทธิภาพการคัดกรองผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

FACULTY OF DENTISTRY
PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY

1.บทสรุปของผู้บริหาร

ลดระยะเวลาการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยี เป็นตัวช่วยในการสนับสนุนกระบวนการ

เพิ่มประสิทธิภาพการคัดกรองผู้ป่วย โดยอาศัยเครื่องมือ PDCA และ LEAN เป็นตัวขับเคลื่อนกระบวนการ

กำหนดเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นระบบ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน

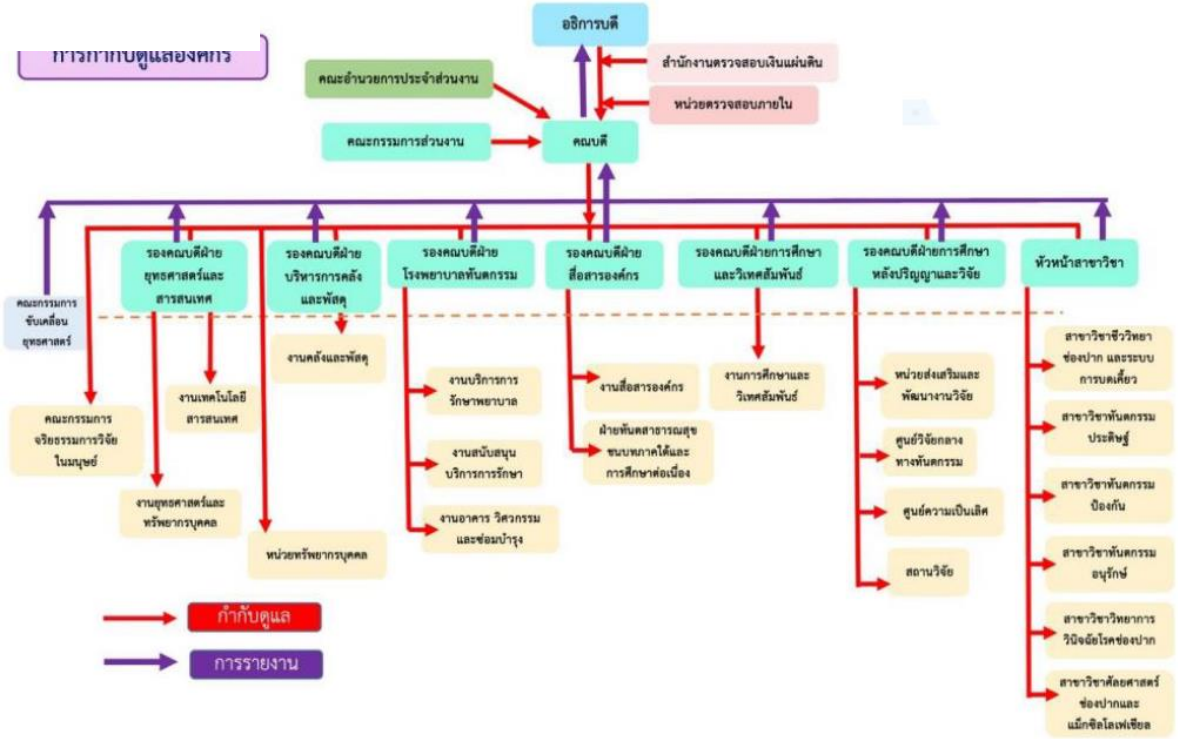
MISSION

จัดการศึกษาทางทันตแพทยศาสตร์ การบริการวิชาชีพ การวิจัย และบริการวิชาการ เพื่อผลิตบัณฑิต และบริการวิชาชีพที่เน้นการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมและบูรณาการสหสาขา เพื่อสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้ใหม่และนวัตกรรมเพื่อบริการชั้นเลิศและสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

VISION

โรงเรียนทันตแพทย์คุณภาพ
เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์

โครงสร้างองค์กร



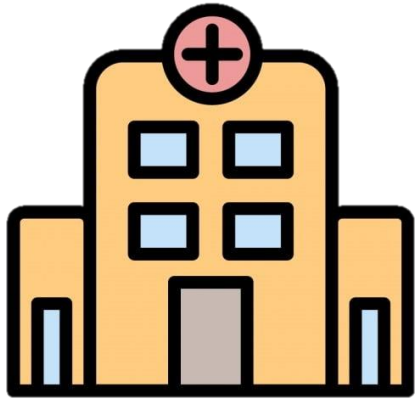
3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

ผู้ป่วย/ญาติผู้ป่วย

- รอคิวไม่นาน
- ขั้นตอนไม่เยอะ
- อุปกรณ์ เครื่องมือ ใช้งานง่าย สะดวก ภาษาเข้าใจง่าย
- มีข้อมูลขั้นตอนและจุดให้บริการที่ชัดเจน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- คัดกรองถูกต้อง
- ส่งต่อผู้ป่วยถูกต้อง ทันเวลา
- ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน

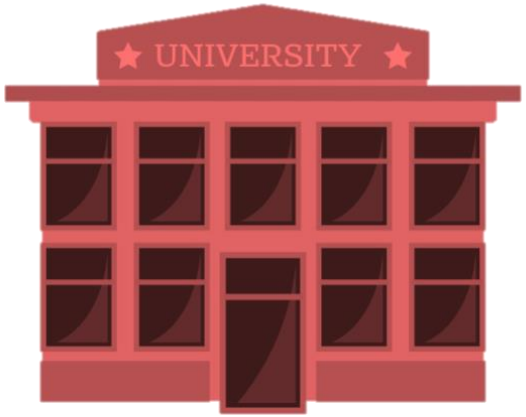


ผู้บริหาร

- ผู้ป่วยปลอดภัย ไม่เกิดภาวะฉุกเฉิน
- ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย
- ตอบสนองแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ SMART Dental Hospital

มหาวิทยาลัย

- ความมีชื่อเสียง
- ความเชื่อมั่นในการบริการ

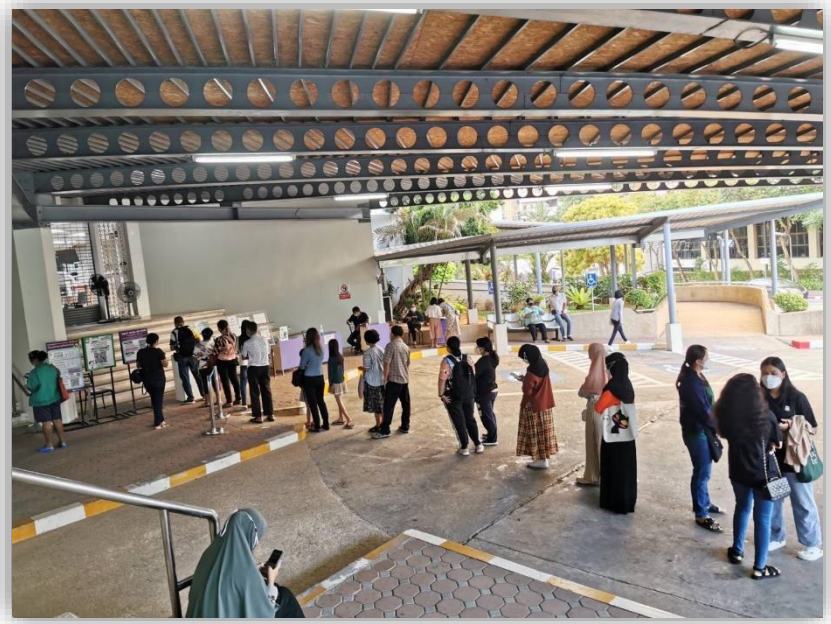


4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

- ข้อมูลไม่ถูกต้อง
- รอนาน ล่าช้า
- ขั้นตอนเยอะ
- ส่งต่อไม่ทันเวลา
- คำถามคัดกรองซ้ำซ้อน

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

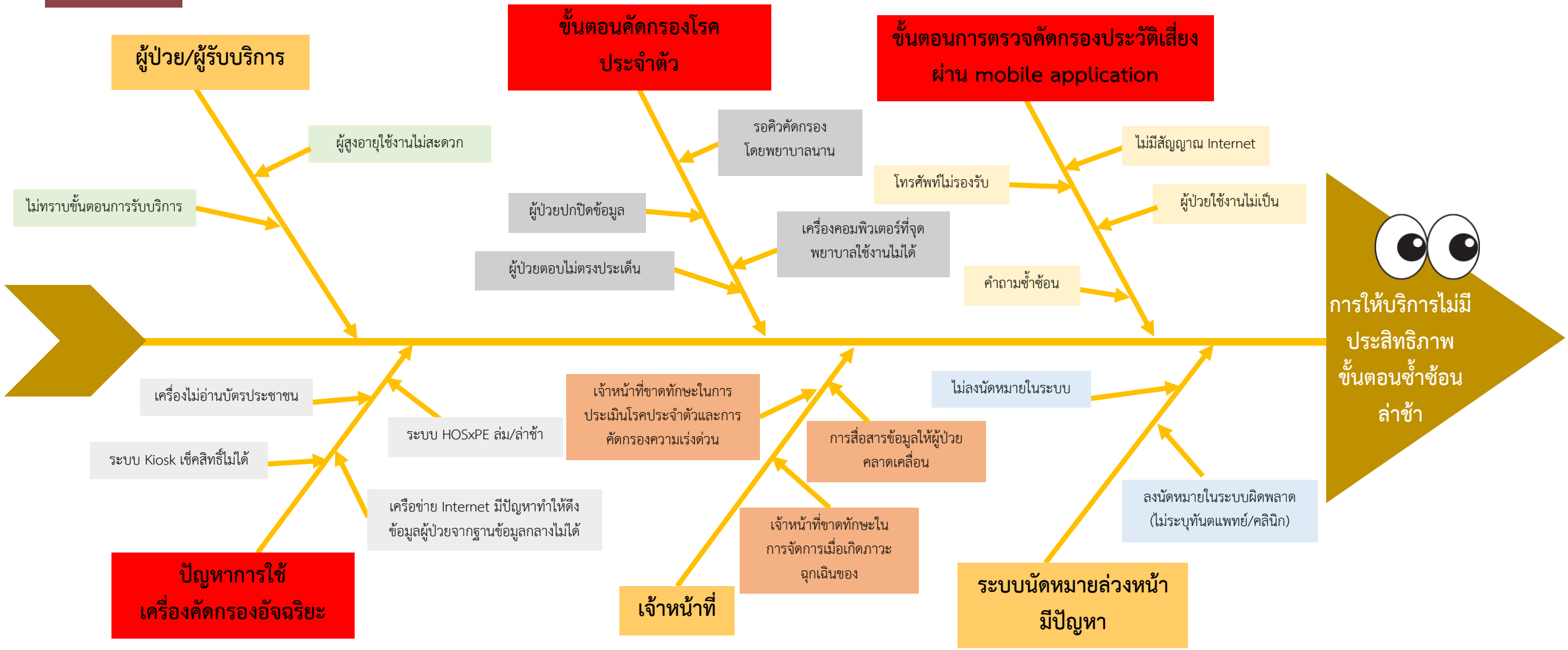
Initial State



4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

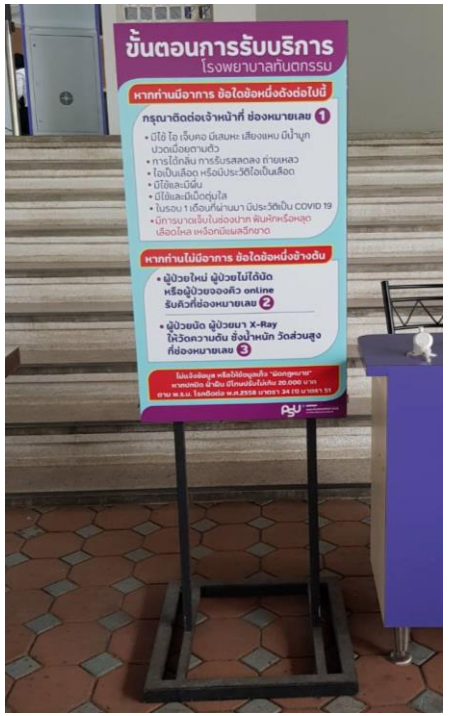
	PHASE 1	PHASE 2	PHASE 3
P	จุดคัดกรองประจำโรงพยาบาล	COVID-19 ระบาด	ลดระยะเวลาคัดกรอง ลดการแออัด ลดการสัมผัส
D	เจ้าหน้าที่ 8 คน แบบคัดกรองโรคประจำตัวกระดาษ	เว้นระยะห่าง เพิ่มแบบคัดกรอง COVID-19	Self-screening (Smart Screening COVID-19 for Dental Patients)
C	ใช้เจ้าหน้าที่เยอะ ใช้กระดาษเยอะ	ใช้เวลา 21 นาที ผู้ป่วยไม่พอใจ ทันตแพทย์รอรักษา	ใช้เวลา 13 นาที ขั้นตอนยังซ้ำซ้อน ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ
A	ปรับปรุงใน **PHASE 2**	ปรับปรุงใน **PHASE 3**	LEAN

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่



5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

ขั้นตอนการตรวจคัดกรองประวัติเสี่ยงผ่าน mobile application



Idea ที่นำไปปฏิบัติ

Eliminate: ขั้นตอนการ Scan QR Code เปลี่ยนให้มีการตอบคำถามที่เครื่อง Vital sign

Visual control: ติดตั้งจอ 85 นิ้ว เพื่อแสดงขั้นตอนการรับบริการให้ผู้ป่วยทราบ

Visual control: ติดตั้งป้าย เพื่อแสดงขั้นตอนการคัดกรองโรคที่มีโอกาสแพร่กระจายเชื้อในโรงพยาบาล ให้ผู้ป่วยสามารถคัดกรองอาการได้ด้วยตนเอง

Visual control: ทำช่องทางเข้า 2 ช่อง เป็นช่องผู้ป่วยนัดและผู้ป่วย Walk-in

Eliminate: ระบบการดึงรายงาน URL จาก Scan QR Code ที่ด่านหน้า

Skill development: พัฒนาทักษะการประเมินโรคที่มีโอกาสแพร่กระจายเชื้อในโรงพยาบาลและผู้ป่วยฉุกเฉินทางทันตกรรม

ผลจากการทดลองปฏิบัติ

ระยะเวลาเฉลี่ย
เดิม 2 นาที

ระยะเวลาเฉลี่ย
ใหม่ ตัดขั้นตอนนี้ออกไป

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

ขั้นตอนคัดกรองโรคประจำตัว

Idea ที่นำไปปฏิบัติ

Simplify: แก้ไขคำถามเรื่องโรคประจำตัวในตู้คัดกรองอัจฉริยะ เพื่อลดจำนวนผู้ป่วยที่จะต้องไปคัดกรองโดยพยาบาล และกำหนดเป้าหมายในขั้นตอนการคัดกรองโรคประจำตัวโรคประจำที่เฝ้าระวัง เช่น **ความดัน เบาหวาน หัวใจ หอบหืด**

Eliminate: กรณีผู้ป่วยแพ้ยา แต่ไม่มีโรคประจำตัว ลดขั้นตอนโดยให้ทางเวชระเบียนส่งต่อเภสัชกรโดยไม่ต้องพบพยาบาล

Visual control: มีช่องให้ check list ในใบนำทางเพื่อคัดแยกความเร่งด่วนในการรักษาผู้ป่วย

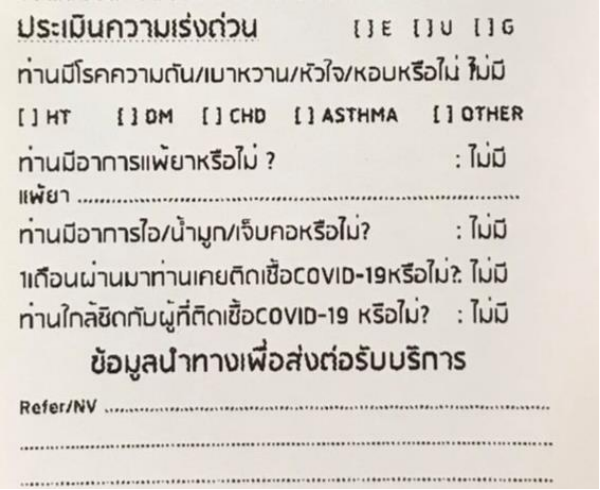
Skill development: พัฒนาทักษะการประเมินโรคประจำตัวและการคัดกรองความเร่งด่วน และการจัดการเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินของทีมเจ้าหน้าที่ประจำจุดคัดกรอง

Visual control: มีป้ายประกาศเตือน ความผิด กรณีปกปิดข้อมูล

ผลจากการทดลองปฏิบัติ

ระยะเวลาเฉลี่ย
เดิม 2 นาที

ระยะเวลาเฉลี่ย
ใหม่ 1 นาที


ประเมินความเร่งด่วน [ ] E [ ] U [ ] G
ท่านมีโรคความดัน/เบาหวาน/หัวใจ/หอบหรือไม่ ไม่มี
[ ] HT [ ] DM [ ] CHD [ ] ASTHMA [ ] OTHER
ท่านมีอาการแพ้ยาหรือไม่ ? : ไม่มี
แพ้ยา .....
ท่านมีอาการไอ/น้ำมูก/เจ็บคอหรือไม่? : ไม่มี
1เดือนผ่านมาท่านเคยติดเชื้อCOVID-19หรือไม่? ไม่มี
ท่านใกล้ชิดกับผู้ที่ติดเชื้อCOVID-19 หรือไม่? : ไม่มี
ข้อมูลนำทางเพื่อส่งต่อรับบริการ
Refer/NV .....
.....
.....

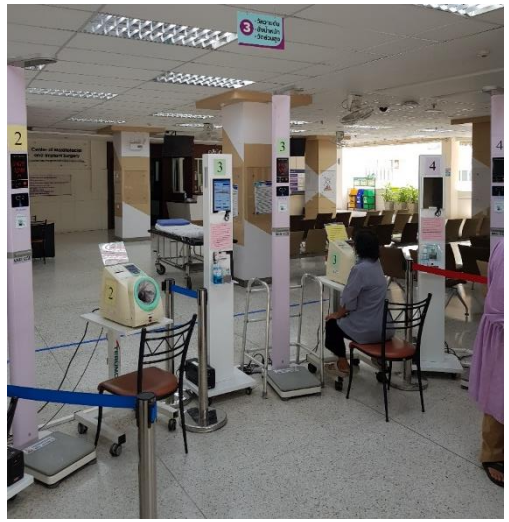
5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

ปัญหาการใช้เครื่องคัดกรองอัจฉริยะ

Idea ที่นำไปปฏิบัติ

Visual control: เมื่อผู้ป่วยทำรายการที่เครื่อง Vital sign และตู้ Kiosk เสร็จ จะมีข้อความแสดงจุดบริการถัดไปที่ผู้ป่วยต้องไปติดต่อ

ทบทวนเหตุการณ์สำคัญ เก็บสถิติ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา

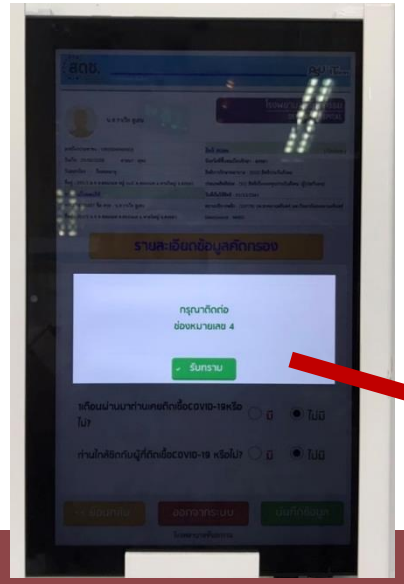


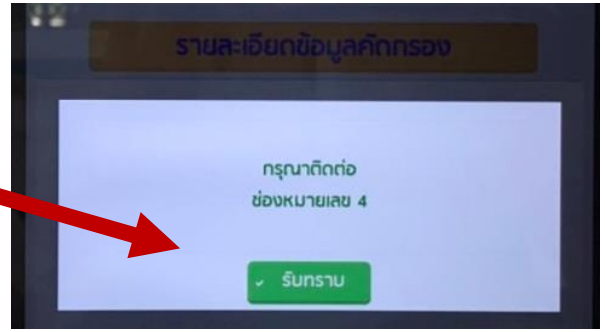
ผลจากการทดลองปฏิบัติ

ระยะเวลาเฉลี่ย
เดิม 1 นาที

ระยะเวลาเฉลี่ย
ใหม่ 1 นาที

ลดการสอบถามเจ้าหน้าที่
ผู้ป่วยรู้ขั้นตอนต่อไปด้วยตนเอง





5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

VOCs
ผู้ป่วย
และ
ผู้ปฏิบัติงาน

BEFORE

- คำถามนี้ตอบไปแล้ว
- มาทุกวันถามทุกวัน
- เลือกคลินิกไม่ถูก
- ทำไมต้องตอบ 2 รอบ
- ต้องติ๊กตรงไหนแล้วไปไหนต่อ
- คลินิกนี้ไปทางไหน
- กรอกข้อมูลไปแล้วยังถามอีก
- มาถึงแล้วให้ทำอะไรก่อน

AFTER

- ดีจัง เร็วกว่าเดิม
- ไม่ต้องตอบซ้ำแล้ว
- ไม่ต้อง scan แล้ว เน็ตยิ่งไม่ดีอยู่
- ไม่ต้องไปยืนรอพบพยาบาลแล้ว
- โดนผู้ป่วยบ่นน้อยลง
- ไม่ต้องเสียเวลาจิ้มหน้าจอ
- ไม่ต้องมากรอกข้อมูลแทนผู้ป่วยแล้ว
- ไม่ต้องอธิบายเยอะ

6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงานและประโยชน์ที่ได้รับ

"ลดระยะเวลาการรับบริการในกระบวนการคัดกรอง
จากเดิมเฉลี่ย **13 นาทีต่อคน** เป็นเฉลี่ย **10 นาทีต่อคน**"

"อุบัติการณ์ผู้ป่วยร้องเรียนในขั้นตอนการให้บริการซ้ำซ้อนที่จุดคัดกรอง
จากเดิม **2 อุบัติการณ์** เป็น **ไม่เกิดอุบัติการณ์**"

"เราไม่สามารถตัดขั้นตอนใดได้ แต่เราสามารถจัดการให้ผู้ป่วยสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองให้มากที่สุด"

"ระยะเวลาไม่ได้ลดลงมาก เพราะ**เป้าหมายสำคัญ** คือ **มาตรฐานความปลอดภัยในการรักษาผู้ป่วย**
และการรักษาของเราเป็นการทำหัตถการ ไม่สามารถตัดกระบวนการใดได้
ในการทำกิจกรรมครั้งนี้ จึงเน้น **VOCs และ Complain** จากผู้ป่วย เป็นหลัก
จากนั้นก็นำจุดนี้มาแก้ไข ในบางขั้นตอนที่ให้ผู้ป่วยสามารถทำได้ด้วยตนเอง"

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

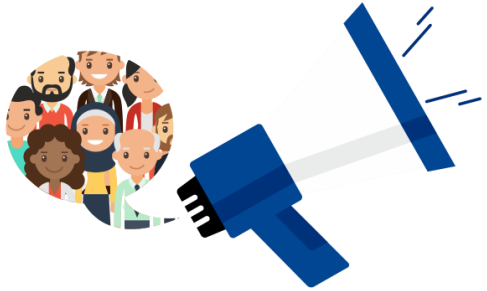
ปัญหา อุปสรรค	แนวทางในการแก้ไข
ปัญหาใน**การระบุคลินิก**ที่ทำการรักษาของผู้ป่วย (เนื่องจากโรงพยาบาลมีทั้งการให้บริการทั่วไป และการเรียนการสอน)	ปรับปรุงระบบให้สามารถสื่อให้ผู้ป่วยเข้าใจได้ง่ายขึ้น
ปัญหา**การประสานงาน**ระหว่างจุดคัดกรอง และคลินิกที่ให้การรักษา	**Daily meeting** ระหว่างจุดคัดกรองและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8. ความท้าทายต่อไป

Self screening 100%

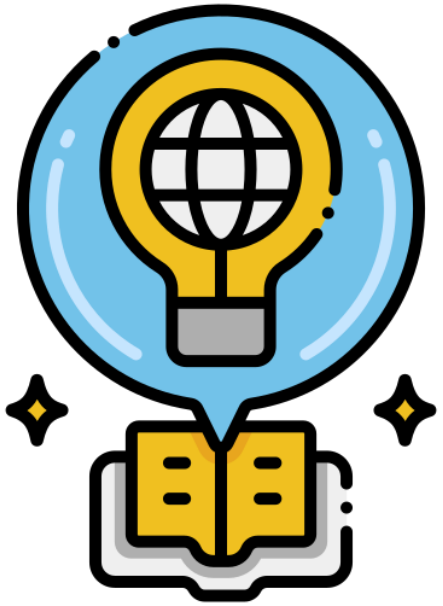
มีการเชื่อมต่อข้อมูลและแจ้งเตือน
ผลการคัดกรองของผู้ป่วย
ไปทุกจุดบริการที่ผู้ป่วยมาติดต่อ

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน



วิเคราะห์ขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ไม่เกิดประโยชน์
ร่วมกับการ**รับฟังเสียง**ของผู้รับบริการ

การนำ**เทคโนโลยี**มาใช้ เพื่อลดระยะเวลาและกระบวนการทำงาน

ใช้เครื่องมือ LEAN ปรับปรุงขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก
ทั้งนี้เพื่อมุ่งหวังให้เกิดความรวดเร็วและความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ

10. เอกสารอ้างอิง