



FLOW FOR LEAN @

OSTOMY CLINIC

แนวปฏิบัติที่ดีในด้าน : นวัตกรรม Process innovation

พว.เยาวลักษณ์ อนุตระกูลชัย พยาบาล และ คณะกรรมการ ET NURSE
(พยาบาลบาดแผล ออสโตมี และควบคุมการขับถ่าย)
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

สรุปผลงานโดยย่อ

คลินิกออสโตมีและแผล ได้ดูแลผู้ป่วยกลุ่มที่มีทวารเทียม ที่ต้องใช้อุปกรณ์รองรับ
อุจจาระที่สามารถใช้ได้ตามสิทธิ์การรักษาหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในผู้ป่วยบางราย
อาจเกิดอาการแพ้ ระบายเคือง หรือ ลักษณะลำไส้ไม่สามารถใช้ถุงรองรับอุจจาระดังกล่าว
ได้ จึงจำเป็นต้องกลับมาเข้าสู่กระบวนการเบิกอุปกรณ์ชดเชยเนื่องจากมีข้อบ่งชี้ไม่
สามารถใช้ถุงนวัตกรรมได้ ดังนั้น โครงการ **Flow for lean @ostomy clinic** จึงเกิดขึ้น
เพื่อตอบสนองแผนกลยุทธ์ และจุดเน้นการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ปี 2566-2568
**SHAPE-D ในมิติ SPIRITUAL HEALTHCARE in ACTION (SHA) , Patient
Engagement** โดยยึดถือค่านิยมของคณะแพทยศาสตร์ **CQIT** เป็นการยกระดับคุณภาพ
การบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย โดยการนำข้อมูลจาก Voice of
Customer รวมถึงการพูดคุยถึงปัญหาที่มีผลกระทบต่อผู้ป่วยและแนวทางการแก้ไข
ปัญหาร่วมกัน ในเรื่องของการมีระยะเวลาการรอคอย ระยะเวลาการรับบริการที่นานขึ้น
และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก รวมถึงการติดต่อหลายหน่วยงาน จึงเกิดการใช้นวัตกรรม **Lean** เพื่อ
ช่วยลดขั้นตอนการรับบริการและลดระยะเวลาในการรับบริการ และมุ่งเน้น customer
focus เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โครงการ Flow for lean @ ostomy
clinic ช่วยลดระยะเวลาในการใช้บริการเบิกอุปกรณ์ชดเชยที่คลินิกออสโตมีและแผล ไป
100 นาที และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ 92.68%

บริบท ปัญหาและสาเหตุ

ผู้ป่วยที่มีทวารเทียม ที่ต้องใช้อุปกรณ์รองรับอุจจาระตามสิทธิ์การ
รักษาหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในผู้ป่วยบางรายอาจเกิดอาการแพ้
ระบายเคือง หรือ ลักษณะลำไส้ไม่สามารถใช้ถุงรองรับอุจจาระดังกล่าว
ได้ จึงต้องกลับมาเข้าสู่กระบวนการเบิกอุปกรณ์ชดเชยเนื่องจากมีข้อบ่ง
ชี้ไม่สามารถใช้ถุงนวัตกรรมได้ ซึ่งมีขั้นตอนที่ยุ่งยากทั้งในการเตรียม
เอกสาร ติดต่อหลายหน่วยงาน ทั้งเรื่องการเปลี่ยนสิทธิ์การรักษา และ
การติดต่อห้องยาผู้ป่วยนอกเพื่อเบิกและรับอุปกรณ์ จึงเกิดระยะการรอ
คอยและระยะเวลาในการเข้ารับบริการที่นานขึ้น ซึ่งผู้รับบริการต้องเดิน
ไปติดต่อหลายจุด โดยใช้เวลาประมาณ 177 นาที สร้างความล่าช้าในการ
ได้รับบริการ ขั้นตอนมีความยุ่งยาก ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและอาจ
เกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการได้ คณะทำงานซึ่งอาศัยความร่วมมือ
ระหว่างคลินิกออสโตมีและแผล ห้องยาผู้ป่วยนอก และศูนย์ประสานสิทธิ์
ผู้ป่วยนอก จึงได้ร่วมกันนำแนวคิด **lean** มาปรับกระบวนการทำงานใน
การทำงาน เพื่อลดระยะเวลาให้บริการในโรงพยาบาลของผู้รับบริการ
สร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

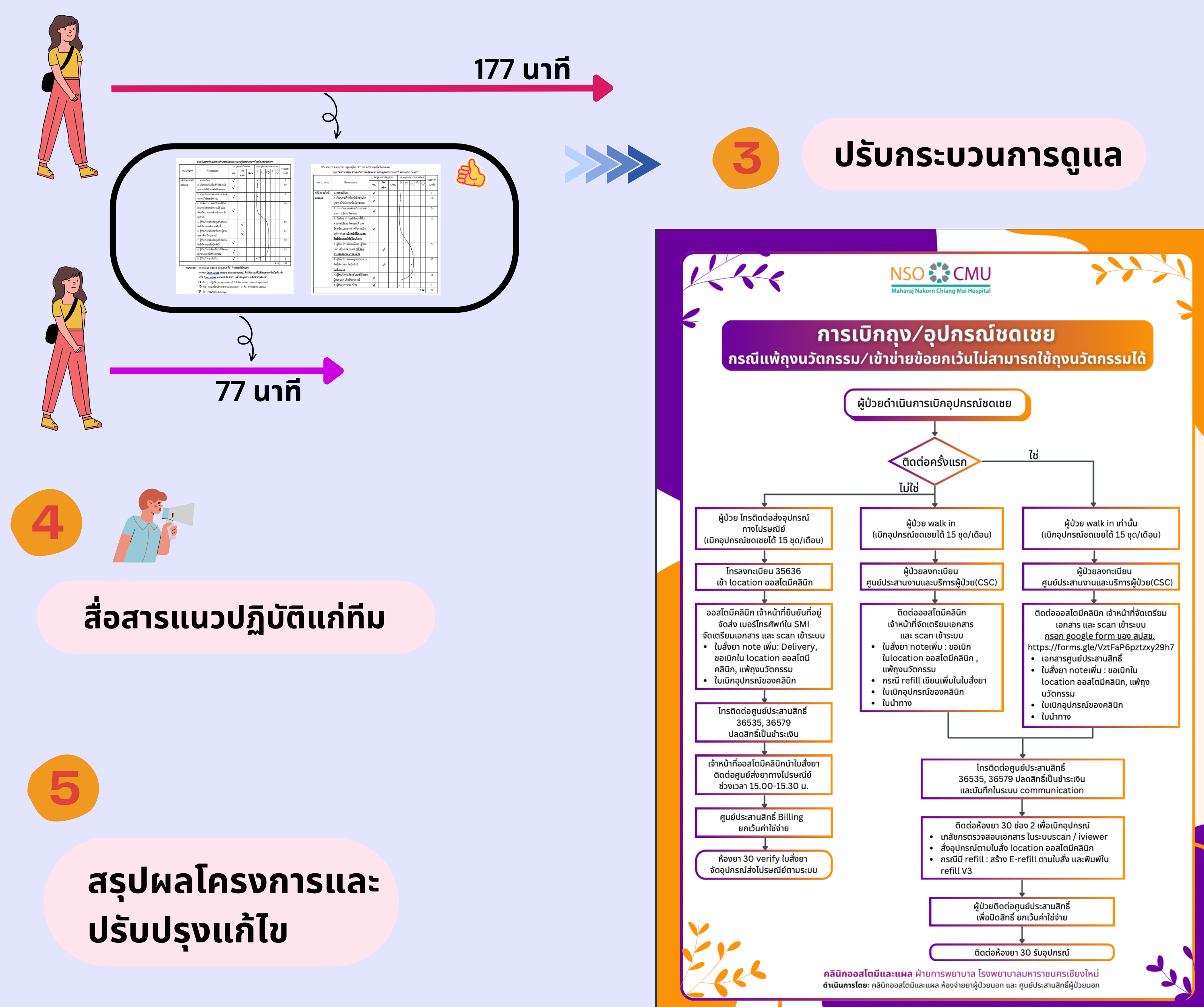
วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนากระบวนการการดูแลผู้ป่วยที่ต้องเบิกอุปกรณ์รองรับอุจจาระสำหรับผู้ป่วย
บัตรทองที่มีทวารเทียม เนื่องจากมีข้อบ่งชี้ไม่สามารถใช้ถุงนวัตกรรมได้
2. เพื่อลดระยะเวลากระบวนการการเบิกอุปกรณ์รองรับอุจจาระ เนื่องจากมีข้อบ่งชี้ไม่
สามารถใช้ถุงนวัตกรรมได้ ลดเวลาลงอย่างน้อย 1 ชั่วโมง
3. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ top box มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80

กิจกรรมการพัฒนา

1 ประชุมร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
ประชุมร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานในประเด็นกระบวนการดูแล
ผู้ป่วยร่วมกับห้องยาผู้ป่วยนอก ศูนย์ประสานสิทธิ์บัตรทองผู้ป่วย
นอก พัฒนาตามสถานการณ์ปัจจุบัน

2 ประเมินคุณค่างาน
วิเคราะห์คุณค่าแต่ละกิจกรรมย่อยลงในแบบวิเคราะห์คุณค่าของ
กิจกรรมย่อย เพื่อใช้พิจารณาจัดความสูญเปล่าตามแนวคิดlean
การปรับปรุงงานโดยใช้เทคนิค 5 ซี อาร์ เอส ECRS ได้แก่ การกำจัด
(eliminate: E) การรวม (combine: C) การจัดลำดับงานใหม่ (re-
arrange: R) และ การทำให้ง่ายขึ้น (simplify: S) โดยพิจารณาให้
เหมาะสมในแต่ละกิจกรรมย่อย



ตัววัดความสำเร็จที่สำคัญ

- 1 มีกระบวนการการเบิกอุปกรณ์ชดเชยในผู้ป่วย
ที่มีข้อบ่งชี้ไม่สามารถใช้ถุงนวัตกรรมได้
- 2 ระยะเวลาที่ใช้ในการรับการดูแลผู้ป่วย
60 นาที
- 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
top box $\geq$ 80%

วิเคราะห์และสรุปผล

- 1 มีแนวทางการเบิกอุปกรณ์ชดเชย กรณีแพ้
ถุงนวัตกรรม/เข้าข่ายข้อบ่งชี้ไม่สามารถใช้
ถุงนวัตกรรมได้
 - 2 กระบวนการลดลงจาก 9 ขั้นตอน
เหลือ 8 ขั้นตอน
 - 3 ระยะเวลาลดลง 100 นาที
คิดเป็นร้อยละ 56.49
- 92.68 %

คำสืบค้น : lean, ostomy clinic

พว.เยาวลักษณ์ อนุตระกูลชัย พยาบาล โทรศัพท์ 088-2676346 , 053-936527
Email: yaowaluck.aud@cmu.ac.th