

1. ชื่อผลงาน: ลดระยะเวลาการรอรับยา ณ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระยอง ด้วยระบบลิ้น
2. คำสำคัญ: ระยะเวลาการรอรับยา ผู้ป่วยนอก ระบบลิ้น
3. สรุปผลงานโดยย่อ: การพัฒนากระบวนการให้บริการในห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกด้วยระบบลิ้น สามารถลดระยะเวลาการรอรับยาลงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ชื่อผู้ประสานและสมาชิกทีม: ญญ.สำอางค์ เกียรติเจริญสิน และเจ้าหน้าที่ห้องยาผู้ป่วยนอกทุกคน
5. เครื่องชี้วัด: ระยะเวลาการรอรับยา ณ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก
6. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ (มูลเหตุจูงใจ) : ตัวชี้วัดที่สำคัญของงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกคือ ความถูกต้องในการส่งมอบยาให้กับผู้ป่วย และระยะเวลาการรอรับยาของผู้ป่วย จากผลงานที่ผ่านมาพบว่าร้อยละจำนวนผู้ป่วยนอกที่ได้รับยาภายใน 20 นาทียังน้อยกว่าเป้าหมาย ( เป้า  $\geq 80$  %) ดังนั้นจึงมีแนวคิดที่จะนำระบบลิ้นมาใช้เป็นเครื่องมือในการลดระยะเวลาการรอรับยาของผู้ป่วย
7. กิจกรรมการพัฒนา: แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนคือ 1) Pre-lean: เก็บเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนตั้งแต่รับใบสั่งยาจนจ่ายยาให้แก่ผู้ป่วย 2)วิเคราะห์ DOWNTIME และระดมความคิดเห็นเพื่อปรับกระบวนการทำงานดังนี้ 2.1)ลด Pre-dispensing error โดยใช้เครื่องสแกนบาร์โค้ดช่วยในการแจกคิว และทำ morning talk เรื่องยาที่พบความผิดพลาดและหาวิธีแก้ไขร่วมกัน 2.2)ยกเลิกขั้นตอนการแกะซองยาซึ่งเป็นคอขวด และให้ผู้จัดยาเป็นผู้เลือกขนาดของที่เหมาะสมเอง 2.3) จัดโต๊ะคีวยาใหม่เพื่อให้ผู้จัดยาเดินเข้ามาเอาตะกร้ายาได้โดยสะดวก 2.4) ลดความสับสนในการทำงาน โดยกำหนดหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน และปรับการจัดยาจาก 1 คน 1 ตะกร้า เป็น 1 คน 1 ตู้ยา เพื่อลดความแออัดหน้าตู้ยาที่จัดบ่อจนต้องรอ 2.5)ลดการรอคอยยาที่หมดจากชั้น โดยกำหนด จำนวนยาขั้นต่ำที่ต้องแจ้งผู้ดูแล และเปลี่ยนตำแหน่งเก็บยาจากคลังให้หยิบสะดวก 3)ทดลองปรับกระบวนการทำงานจนระบบเสถียร 4)Post-lean:เก็บเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนเช่นเดียวกับ Pre-lean และนำมาเปรียบเทียบ
8. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง: เวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนมีการเปลี่ยนแปลงดังตาราง และระยะเวลาการรอรับยาเฉลี่ยลดลงจาก 32.34 นาที เป็น 28.85 นาที ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P=0.001 ด้วยสถิติ Wilcoxon Sign Ranks Test)

ขั้นตอนการทำงาน	Pre-lean(นาที)	Post – lean (นาที)
สกรีน	1.57	1.34
แกะฉลาก	0.33	0.00
จัดยา	2.17	3.10
เช็คยา	1.48	1.54
จ่ายยา	1.77	1.46

9. บทเรียนที่ได้รับ : 1)การจัดผังห้องทำงานที่เอื้อให้ flow ดีจะลดเวลาการเดินทางย้อนไปมา 2)การมอบหมายหน้าที่ที่ชัดเจน จะลดความสับสนในการทำงาน ลดการเกี่ยงงาน 3)การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย ช่วยให้ได้รับการยอมรับเมื่อนำไปปรับใช้จริง สิ่งที่จะนำมาวิเคราะห์ต่อไปคือหาช่วงเวลาที่มีระยะเวลาการรอรับยานานที่สุดและหาวิธีบริหารจัดการต่อไป