

1. ชื่อผลงาน :

1.1 ชื่อภาษาไทย... LEAN ทันตกรรม

1.2 ชื่อภาษาอังกฤษ... LEAN in Dental Clinic, Rajanukul Institute

2. ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานทันตกรรม สถาบันราชานุกูล

3. ปีที่ดำเนินการ: พ.ศ. 2558-2559

4. คำสำคัญ : LEAN , ทันตกรรม

5. เป้าหมาย :

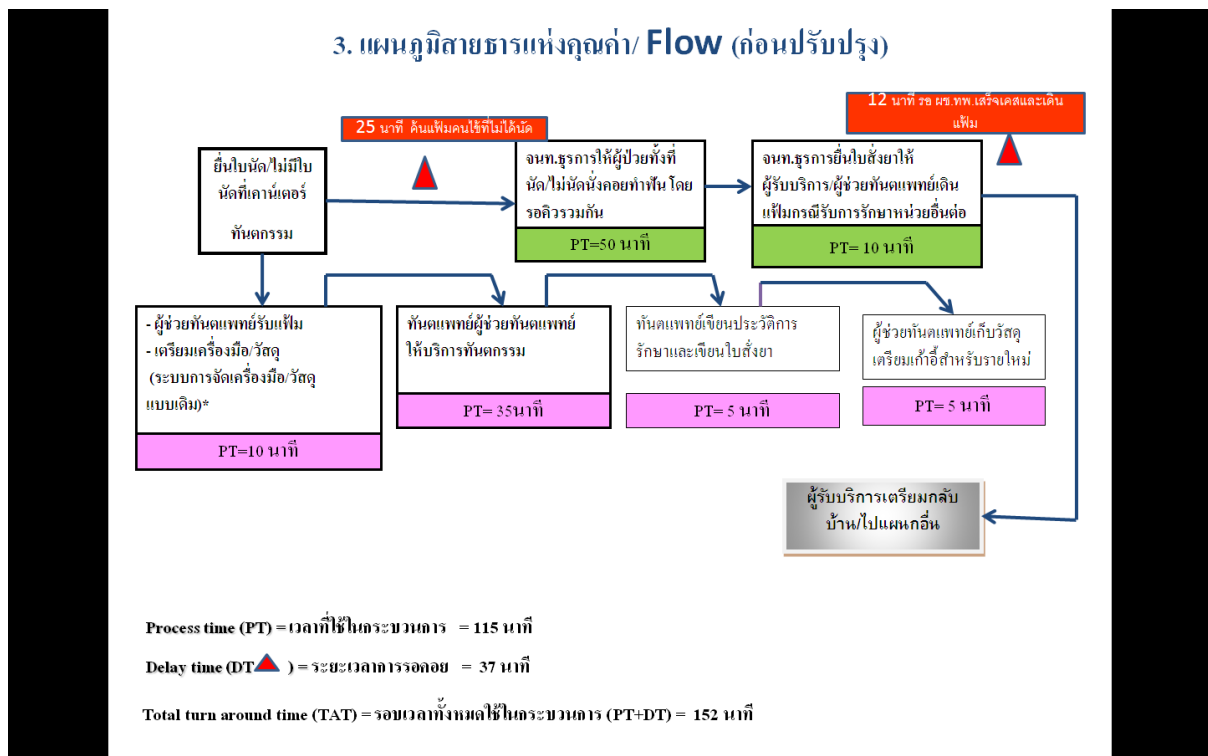
เพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการทันตกรรม

6. ปัญหาและสาเหตุ :

ผู้รับบริการทันตกรรมใช้ระยะเวลาในการรอคอยรับบริการทันตกรรมนาน ส่งผลให้การเข้าถึงบริการลดลง ส่งผลต่อความพึงพอใจ กลุ่มงานทันตกรรมจึงมีการปรับระบบต่างๆ เช่น การนัด การส่งข้อมูลเอกสาร การจัดระบบวัสดุเครื่องมือในคลินิก โดยนำหลักของ LEAN มาใช้เพื่อลดระยะเวลารอคอยในการรับบริการ

7. การวัดผลและการเปลี่ยนแปลง :

7.1 ก่อนแก้ปัญหา



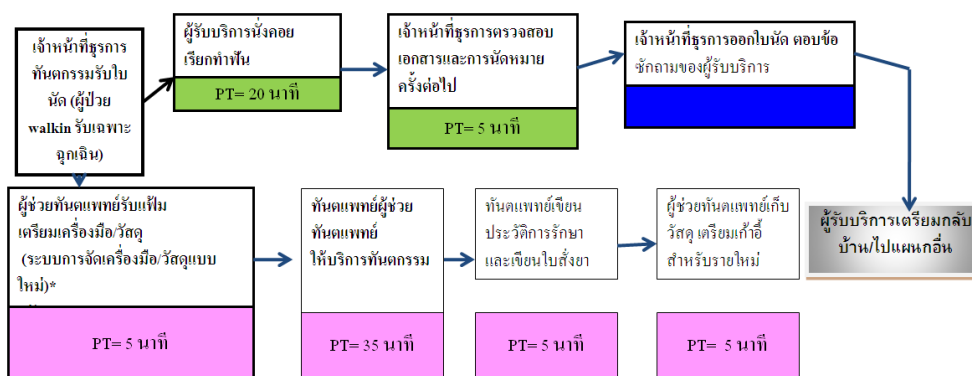
7.2 วิธีการที่เลือกมาใช้แก้ปัญหา

หัวข้อ	ความสูญเสียเปล่า	การแก้ปัญหา
Waiting: การรอคอย	<p>-การรอคอยของผู้ป่วยนั่งรอทั้งที่นั่ง ล้วงหน้าและไม่ได้นั่ง(walk-in) ส่งผลให้ให้บริหารเวลาและกำลังคนลำบาก ดังนี้</p> <p>1.วันที่มี walk-inมากจะรอคอยนานและอาจให้บริการไม่ทัน (ส่งผลต่อพึงพอใจ)</p> <p>2.วันที่มี walk-in น้อย (โดยเฉพาะวันที่ให้บริการเจ้าหน้าที่)บุคลากรรอคอยผู้รับบริการ</p>	<p>-ระบบคิวนัดผู้ป่วยล่วงหน้า ทำให้บริหารจัดการได้เหมาะสม</p> <p>-ระบบเวรทันตแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อรองรับผู้ป่วยที่คาดการณ์ไม่ได้</p> <p>-ระบบโทรตามเจ้าหน้าที่สถาบันฯเมื่อเวลาคิวทำฟัน (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เต็มที่)</p>
Transportation : การเดินทาง	<p>-ความสูญเสียเปล่าในการเดินทางวัสดุจากทั้งคลินิกและตามยูนิตต่างๆ เนื่องจากวัสดุทันตกรรมรวมอยู่ center กลาง ในเวลาเร่งทำฟันให้กับเด็ก วัสดุจะกระจัดกระจายไปทั้งห้ายูนิตไม่ทันได้เก็บที่เดิม (ผู้ช่วยฯที่จับเด็กอ่อนล้ม และเด็กอ่อนพลีจากพฤติกรรมต่อต้าน)</p>	<p>- จัดทำ cart เก็บเครื่องมือ แยกตามยูนิตทำฟันทำให้ค้นหาวัสดุรวดเร็ว ไม่สูญหาย</p>
	<p>-ความสูญเสียเปล่าในด้านเวลาเดินทาง การสื่อสารข้อมูลไม่ครบถ้วน ระหว่างธุรการทันตกรรมและคลินิก ว่าผู้รับบริการจะไปที่ใดต่อ</p>	<p>- ทำใบสื่อสารระหว่างธุรการทันตกรรมและคลินิก เพื่อลดความสับสนและลดการเดินทางซ้ำๆหลายรอบ</p>
	<p>-ความสูญเสียเปล่าในการปีนบันได หนีบกระดานห่อตัวและเบาะรองวางทับกันบนชั้นบนของตู้เก็บ ซึ่งค้ำยาก และเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ</p>	<p>-จัดที่เก็บกระดานห่อตัวและเบาะรองใหม่ เป็นช่องแนวตั้งเก็บแยกขนาด ทำให้ค้นหาง่ายลดอุบัติเหตุ</p>

	-ความสูญเปล่าในการเดินของผู้ช่วยทันตแพทย์ในการส่งแฟ้มผู้ป่วยระหว่างแผนกเมื่อมีการรักษาหลายหน่วย (ทำให้เดินหลายรอบ ผู้รับบริการทันตกรรมนั่งรอนาน)	-การเดินส่งแฟ้มและเอกสาร มีเด็กโครงการจ้างงานมาช่วย ทำให้ผู้ช่วยทันตแพทย์ไม่ต้องเดินแฟ้มระหว่างแผนก ทำให้มาเตรียมเครื่องมือเพื่อทำฟันได้รวดเร็วขึ้น
Inventory: วัสดุคงคลัง	-ความสูญเสียจากการสะสมเกินจำเป็นของเครื่องมือทำฟันที่ไม่จำเป็น วัสดุที่ Center กลาง เช่น เครื่องมือจัดฟัน เครื่องมือที่ทันตแพทย์ในยุคปัจจุบันไม่ใช่	- คัดเครื่องมือเฉพาะที่ใช้งานไว้ Center กลาง ทำให้มีพื้นที่จัดเก็บมากขึ้น เป็นระเบียบ ค้นทาง่ายรวดเร็ว (และลดการ re-sterile เครื่องมือ)
Excessive processing : ขั้นตอนมากเกินไป	-ความสูญเสียจากขั้นตอนการบันทึกข้อมูลการรักษาต่างๆลงในแฟ้ม ในสมุดบันทึกของทันตแพทย์ของกลุ่มงาน และของสถาบันฯ	-จัดทำโปรแกรมการลงข้อมูลผู้รับบริการทันตกรรมของกลุ่มงานฯ ทำให้การเขียนเอกสารที่ซ้ำซ้อนลดลง

7.3 หลังการแก้ไขปัญหา : ระยะเวลาเฉลี่ยในการรับบริการทันตกรรม ตั้งแต่มาถึงเคาน์เตอร์ทันตกรรมจนรอกลับบ้าน/ไปแผนกอื่น ลดลงจาก 152 นาที เหลือ 75 นาที

5. แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า(VSM) / Flow (หลังปรับปรุง)



Process time (PT) = เวลาที่ใช้ในกระบวนการ = 75 นาที

Delay time (DT) = ระยะเวลาที่รอคอย = 0 นาที

Total turn around time (TAT) = รวมเวลาดังกล่าวที่ใช้ในกระบวนการ (PT+DT) = 75 นาที

8. บทเรียนที่ได้รับ :

การจัดระบบงานบริการทันตกรรมให้มีความกระชับลดขั้นตอน จัดเส้นทางการส่งข้อมูล/เอกสารให้ชัดเจน รวมถึงการจัดระบบเครื่องมือ/วัสดุทางทันตกรรมที่เหมาะสม จะช่วยลดระยะเวลาการรับบริการทันตกรรม

9. การนำผลงานไปใช้ประโยชน์ (ต่อยอด) : การใช้ LEAN พัฒนาระบบและการลดระยะเวลารอคอย หรือคุณค่าอื่นๆ ในมุมมองของผู้รับบริการทันตกรรม

10. การติดต่อกับทีมงาน : นางอัญชลี วิมล กลุ่มงานทันตกรรม สถาบันราชานุกูล
โทร. 70365 อีเมล anchaleevimol@hotmail.com

11. คณะทำงาน :

11.1 ทันตแพทย์หญิงภัตติมา บุรพลกุล.... หัวหน้าทีม

11.2 นางอัญชลี วิมล และบุคลากรกลุ่มงานทันตกรรม.... สมาชิก