

PAPERLESS to LEAN

ทำไมเจ้าหน้าที่ต้องเขียนทั้ง OPD card และลงข้อมูลในคอมพิวเตอร์???

นี่เป็นคำถามที่ทีมงาน IT สงสัยมาตลอดระยะเวลาที่เริ่มพัฒนาระบบการตรวจรักษาด้วยการลงข้อมูลในคอมพิวเตอร์ เนื่องจากระบบที่หน่วยงานจัดซื้อมาใช้ สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ค่อนข้างครบถ้วน นำข้อมูลส่งออกเพื่อประมวลผลในฐานข้อมูลของกระทรวงสาธารณสุขได้ และประมวลรายงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทั้งหมด แต่ผู้ให้บริการทั้งหลาย ยังเคยชินกับการลงข้อมูลในบัตรตรวจโรค พร้อมๆ กับการลงข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ และยังทำรายงานด้วยวิธี Manual เหมือนในอดีตที่ผ่านมา โดยใช้เหตุผลว่า ข้อมูลในระบบมีความคลาดเคลื่อนไม่สมบูรณ์ 100%

จนถึงวันหักดิบที่ทีมแพทย์เห็นด้วยว่า การทำงานซ้ำซ้อนเป็นเรื่องที่สูญเปล่า (Waste) จึงเริ่มพัฒนาระบบ Paperless เพื่อสร้างข้อจำกัดต่างๆ ให้บุคลากรปรับตัวเข้ากับระบบสารสนเทศที่ทันสมัย โดยเริ่มจากการยกเลิกใช้ OPD card เพื่อไม่ให้เจ้าหน้าที่ต้องเขียนประวัติต่างๆ ในกระดาษ และหันมาเน้นการบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ให้ครบถ้วนแทน โดยจัดการระบบการให้บริการอย่างครอบคลุมตั้งแต่ผู้ป่วยเข้ามาในโรงพยาบาล จนกระทั่งรับยากลับบ้าน คือ

1. เมื่อผู้ป่วยมายื่นบัตรที่ห้องบัตร เจ้าหน้าที่จะทำการลงทะเบียนผู้ป่วยในระบบคอมพิวเตอร์ และพิมพ์เพียง Visit Slip ซึ่งเป็นกระดาษเล็กๆ ขนาด 1 ใน 4 ของกระดาษ A4 โดยมีข้อมูลเลข HN ชื่อ อายุ สิทธิการรักษา และคิวของผู้ป่วย พร้อมพื้นที่ว่างๆ ให้แพทย์ได้เขียนเติมการรักษา และการนัดหมายครั้งถัดไป
2. ผู้ป่วยถือ Visit Slip ไปที่ห้องตรวจโรคต่างๆ ที่ต้องการรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่แต่ละแผนกให้บริการซักประวัติ ตรวจร่างกาย ทำหัตถการ หรือส่งยาตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยบันทึกทุกสิ่งที่กระทำกับผู้ป่วยในระบบคอมพิวเตอร์ แม้แต่ภาพถ่ายบาดแผล ก็สามารถนำเข้าไปได้ เป็นหลักฐานการรักษาได้
3. เมื่อผู้ป่วยได้รับการจนแล้วเสร็จ ผู้ป่วยจะนำ Visit Slip ใบเดิม ไปยื่นที่ห้องยา เพื่อรับยา และชำระค่าบริการทางการแพทย์

Visit Slip	HN XXXXXXXXXXXX	99
โรงพยาบาลศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา		สิทธิการรักษา xxxxxxxx
ชื่อผู้ป่วย XXXXXXXXXXXXXXXX		ลำดับที่
อายุ XX ปี		
<input type="checkbox"/> Lab	<input type="checkbox"/> Rx	
	<input type="checkbox"/> F/U.....	
	แพทย์	

จากการนำ Visit Slip มาใช้ในหน่วยบริการ ทำให้เจ้าหน้าที่ห้องบัตรไม่ต้องเสียเวลาดำเนินบัตรจำนวนมากในโกดัง พร้อมๆ กับที่ผู้ป่วยไม่ต้องรอรับบริการบริเวณห้องบัตรเป็นเวลานาน พยาบาลไม่ต้องทำงานซ้ำซ้อนจากทั้งการเขียนประวัติใน OPD card และลงข้อมูลในคอมพิวเตอร์ แพทย์สามารถใช้เวลาในการตรวจร่างกายและให้การรักษาผู้ป่วยอย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องคำนึงว่าจะลืมเขียนอะไรใน OPD card หรือไม่ และสิ่งที่สร้างประโยชน์อย่างมากคือ ลดการใช้กระดาษลงได้ปริมาณมาก ลดการทำลายสิ่งแวดล้อม และลดการสร้างขยะ อีกทั้งยังพบว่า ข้อมูลที่ส่งออกเพื่อใช้ในการประมวลผลของกระทรวงสาธารณสุข มีความครบถ้วนมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

แต่อย่างไรก็ตามยังพบข้อจำกัดที่ว่า เจ้าหน้าที่ที่ยังเคยชินกับการทำรายงานด้วยวิธี Manual มากกว่าการดึงข้อมูลจากในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งทีมงาน IT ก็ยอมรับด้วยความจริงว่า รายงานมีความคลาดเคลื่อนอยู่จริง จึงถือเป็นโอกาสในการพัฒนาเพื่อให้สามารถประมวลผลรายงานได้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นี่เป็นส่วนหนึ่งของการ LEAN เพื่อลด Waste ในการทำงาน โดยผ่านการวิเคราะห์หาข้อบกพร่องที่ต้องทำงานซ้ำโดยไม่จำเป็น การรอคอยของผู้ป่วย การให้บริการ และขั้นตอนที่มากเกินไป โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาให้ก้าวหน้า เข้ามาเพิ่ม Value ให้กับระบบบริการ เป็นต้นแบบให้กับงานอื่นๆ ให้วิเคราะห์บทบาท และภารกิจของตนเอง ให้สามารถจัดการ LEAN เพื่อลด Waste ให้ได้มากที่สุด สร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

นิริรัตน์ บุญตานนท์
ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา