

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพัฒนา (Developmental study) เพื่อพัฒนากระบวนการการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลลำพูน โดยการประยุกต์แนวคิดลีนตามกรอบแนวคิดของ วอร์แม็ก และ โจนส์ (Womack & Jones, 2003) ช่วงเวลาเก็บข้อมูล ระหว่าง เดือนสิงหาคมถึงเดือน พฤศจิกายน 2557 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลลำพูน และมีประสบการณ์ในการจำหน่ายผู้ป่วยตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้จำนวน 1 คน หัวหน้าหน่วยศูนย์ประสานสิทธิ์จำนวน 1 คน หัวหน้าแผนกการเงิน จำนวน 1 คน หัวหน้าห้องยาจำนวน 1 คนและหัวหน้าศูนย์แปลจำนวน 1 คน และกิจกรรมการจำหน่ายผู้ป่วยประกอบด้วย 4 กระบวนการหลัก 20 กิจกรรมย่อย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ กิจกรรมการจำหน่ายผู้ป่วยในระยะก่อนการพัฒนา จำนวน 10 ครั้ง และระยะหลังการพัฒนา จำนวน 10 ครั้ง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษามีทั้งหมด 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ดำเนินการศึกษาประกอบด้วย 1) แผนภูมิกิจกรรมการจำหน่ายผู้ป่วยของหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลลำพูน 2) แบบวิเคราะห์คุณค่าของกิจกรรม

ชุดที่ 2 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลได้แก่ 1) แบบบันทึกปริมาณเวลาที่ใช้ในกิจกรรมตามกระบวนการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วย 2) แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ 3) แนวคำถามเกี่ยวกับการนำแนวคิดลีนมาพัฒนากระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลลำพูน ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการจำหน่ายที่พัฒนาขึ้น และ 4) นาฬิกาจับเวลาที่มีเวลาบอกเป็นนาที

การศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะก่อนการพัฒนา ระยะพัฒนากระบวนการ และระยะหลังพัฒนาได้ผลลัพธ์ในแต่ละระยะดังนี้

1. ระยะก่อนการพัฒนา ผู้ศึกษาและบุคลากรร่วมกันเขียนแผนภูมิการจำหน่ายผู้ป่วย ซึ่งประกอบด้วย 4 กระบวนการหลัก ได้แก่ 1) การรับคำสั่งการจำหน่าย ประกอบด้วย 5 กิจกรรมย่อย 2) การชำระค่ารักษาพยาบาล ประกอบด้วย 9 กิจกรรมย่อย 3) การเตรียมผู้ป่วยก่อนจำหน่าย ประกอบด้วย

2 กิจกรรมย่อย และ 4) การจำหน่ายผู้ป่วย ประกอบด้วย 4 กิจกรรมย่อย รวมเป็น 4 กระบวนการหลัก 20 กระบวนการย่อย และมีระยะเวลาโดยรวมในการจำหน่ายผู้ป่วย คือ 159.60 นาที

2. ระยะการพัฒนาระบวนการ ผู้ศึกษาประชุมร่วมกับพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยวิเคราะห์ และค้นหาความสูญเปล่า และปรับปรุงกระบวนการต่างๆ โดยอาศัยเครื่องมือและเทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในการจัดการตามแนวคิดลีน ซึ่งจากการระดมสมองและระบุคุณค่าของแต่ละกิจกรรมย่อยพบว่า มีกิจกรรมกิจกรรมที่ไม่มีคุณค่าไม่จำเป็นต้องทำโดยใช้เทคนิคปรับปรุงงานและตัดออกอยู่ 5 กิจกรรม กิจกรรมที่มีคุณค่าจำเป็นต้องทำมีอยู่ 7 กิจกรรมและกิจกรรมที่ไม่มีคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำมีอยู่ 8 กิจกรรม กระบวนการย่อยลดลงจาก 20 กิจกรรมย่อยเหลือ 15 กิจกรรมย่อย เมื่อนำไปปฏิบัติพบว่า เวลาที่ใช้หลังการพัฒนาระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยใช้ระยะเวลารวม 129.29 นาที

3. ระยะหลังการพัฒนา ผู้ศึกษาสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลลำพูน เกี่ยวกับกระบวนการการจำหน่ายผู้ป่วยที่พัฒนาขึ้น พบว่าเกือบทุกคนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนาระบวนการการจำหน่าย แต่ยังพบว่ามีกระบวนการยังไม่ลื่นไหลเพียงพอเนื่องจากมีปัญหาในส่วนการตรวจเช็คข้อมูลค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย การย้ายผู้ป่วยออกจากหอผู้ป่วย และการรอให้เจ้าหน้าที่กายภาพบำบัดมาสอนผู้ป่วยก่อนกลับบ้าน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารการพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลลำพูน

1. ควรมีการสนับสนุนให้มีการใช้กระบวนการจำหน่ายที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการประสานงานกับหัวหน้าศูนย์จำหน่ายผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงานในศูนย์จำหน่ายผู้ป่วย ศูนย์เปล และแผนกกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลลำพูน ทราบถึงปัญหาที่พบและร่วมกันวางแผนปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ป่วยให้มีคล่องตัวมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติการพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลลำพูน

ควรมีการปฏิบัติตามกระบวนการจำหน่ายที่พัฒนาขึ้นและสะท้อนปัญหาที่พบในการใช้กระบวนการจำหน่ายที่พัฒนาขึ้นให้หัวหน้าหอผู้ป่วยทราบ เพื่อจะได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการประยุกต์แนวคิดลีนในการพัฒนาระบวนการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลลำพูน