

กระบวนการทำงาน (F-QF-001)

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวด และที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☒ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การส่งเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

*หมายเหตุ : 1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ข้อ 5
2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

[illegible]

วันที่รับข้อมูล.....

ส่วนที่ 2

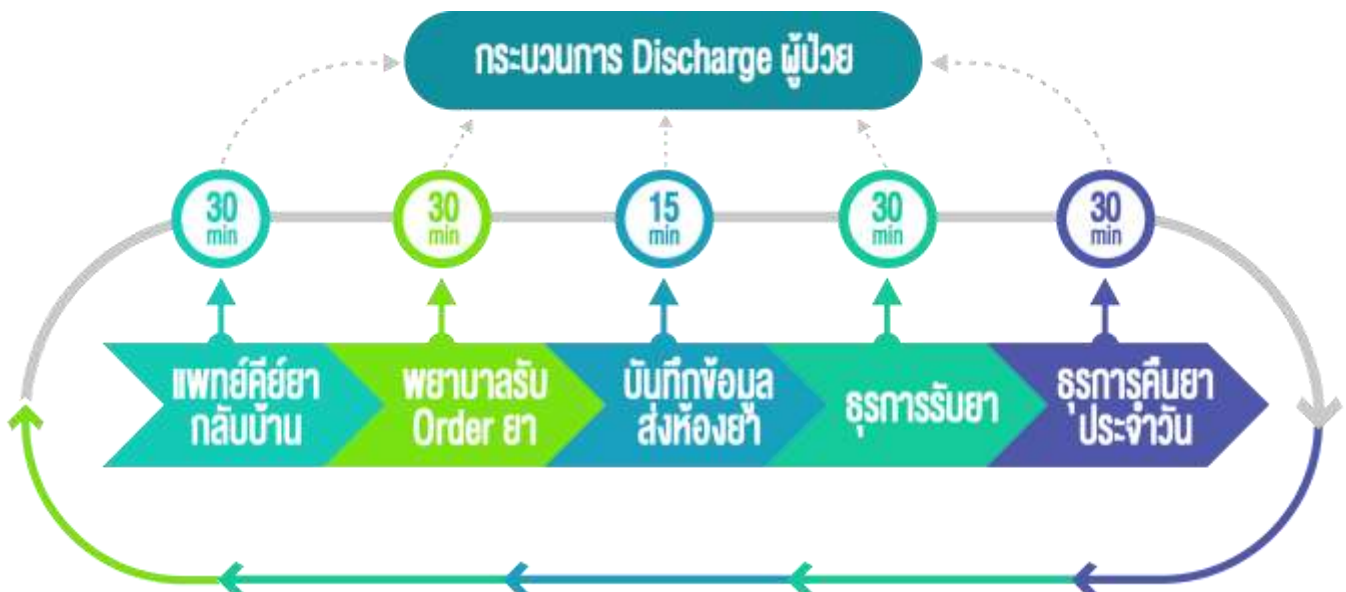
ชื่อเรื่อง / โครงการ Discharge ผู้ป่วยอย่างมีระบบครบภายใน30นาที

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

การDischarge ผู้ป่วยในโรงพยาบาลมีหลายขั้นตอนโดยทั่วไปเมื่อมีแพทย์พิจารณาเห็นว่าผู้ป่วยสามารถกลับบ้านได้แล้วจะมีการสั่งยาให้กลับบ้านใช้เวลาดำเนินการ30นาทีพยาบาลจะเป็นผู้รับOrderตรวจสอบจำนวนของยาใช้เวลาการรับOrderโดยประมาณ30นาที แล้วส่งข้อมูล ไปที่ห้องยาใช้เวลา15นาที เจ้าหน้าที่ธุรการรอรับยากลับบ้านที่ห้องยา ใช้เวลาประมาณ30นาที ขั้นตอนต่อจากนั้นพยาบาล ต้องเตรียมเอกสารใบคัดลักรักษาพยาบาลเพื่อให้ เจ้าหน้าที่ธุรการนำส่งที่การเงินใช้เวลาประมาณ30นาที และพยาบาลทำการคืนยาประจำวันเจ้าหน้าที่ธุรการนำยาประจำวันไปคืนให้ผู้ป่วยอีกครั้งใช้เวลาและรอการทำการคืนเฉลี่ยประมาณ30นาทีเมื่อครบตามขั้นตอนทั้งหมด จึงจะให้ผู้ผู้ป่วยไปชำระเงินเพื่อกลับบ้านใช้เวลานาน ซึ่งทั้งหมดที่ได้กล่าวมามีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนเสียเวลาเป็นอย่างมาก อีกทั้งเจ้าหน้าที่ธุรการต้องนั่งรอยาและเดินไปมาทำให้ไม่ได้การปฏิบัติงานภายในหอผู้ป่วย ซึ่งขั้นตอนทั้งหมดที่ได้กล่าวมานั้นกว่าจะเสร็จสิ้นกระบวนการอาจใช้เวลาประมาณถึง2-3ชั่วโมง ในการDischarge ผู้ป่วยแต่ละเคสทำให้บางครั้ง เกิดการความไม่พึงพอใจในการบริการ อีกทั้งผู้ป่วยที่จะมานอน โรงพยาบาลเพื่อทำการรักษาในรายต่อไปก็ต้องใช้เวลานานเช่นกัน ทางหอสังเกตอาการเด็กจึงได้จัดทำกระบวนการทำงานที่ทำให้ดูเป็นระบบไม่ซ้ำซ้อนโดยสามารถทำให้เจ้าหน้าที่ธุรการเดินทำการทั้งหมดเพียงรอบเดียวให้ได้ครบตามรายการทั้งหมดโดยสามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน30นาทีกระบวนการดังกล่าวถือว่าเป็นการทำงานเชิงรุกที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และยังช่วยการลดวงจรรอบในการทำงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดี

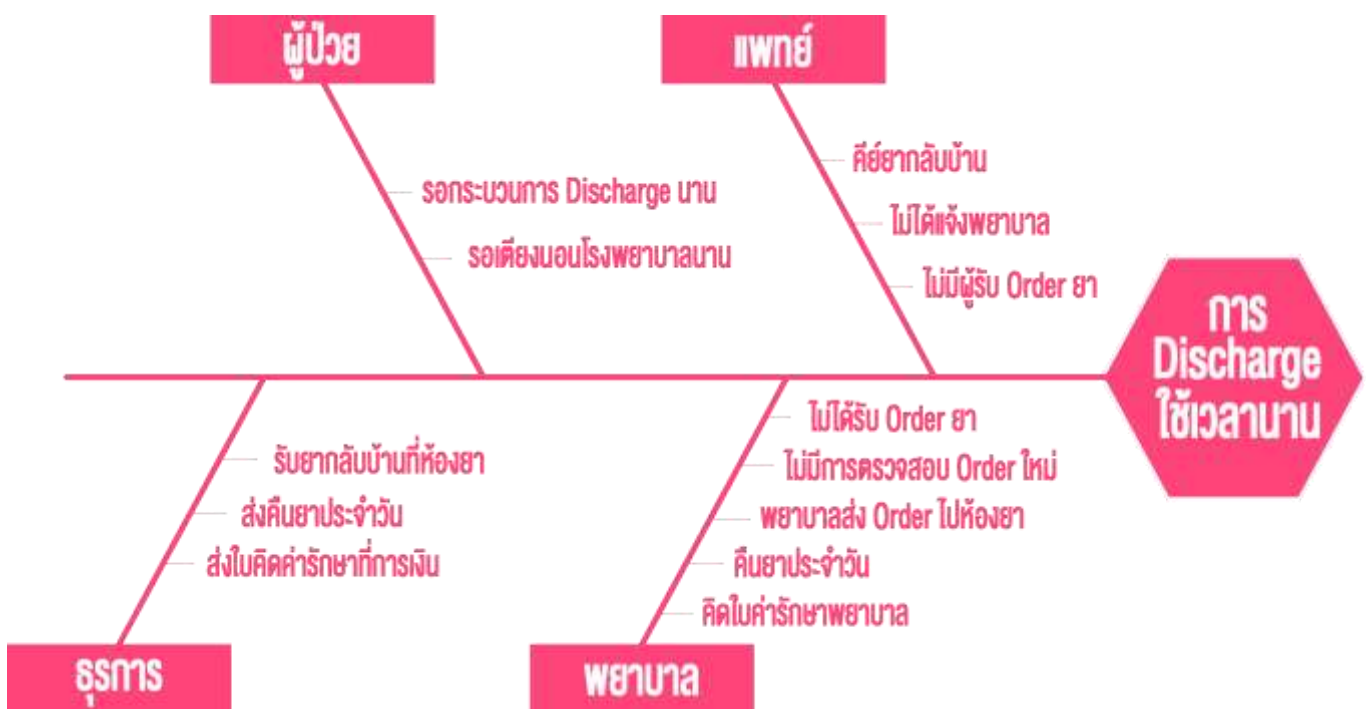
2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

2.1 กระบวนการทำงาน (Workflow)



2.2 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ

- แพทย์คียากกลับบ้านแล้วไม่ได้แจ้งพยาบาลว่าทำการคียาเรียบร้อยแล้ว
- พยาบาลมีภาระงานอื่นยังไม่ได้ตรวจสอบ Order ยาไม่ได้ส่งข้อมูลไปห้องยา
- เมื่อส่งข้อมูลไปห้องยาเรียบร้อยแล้วพยาบาลแจ้งธุรการว่ามียากลับบ้านเจ้าหน้าที่ธุรการได้รับคำสั่งจะไปรับยาทันทีโดยไม่ได้ตรวจสอบทางคอมพิวเตอร์ว่าห้องยาทำการรายการเรียบร้อยแล้วหรือไม่ ธุรการนั่งรอรับยาที่ห้องยาใช้เวลานานประมาณ 30 นาที ทำให้ไม่สามารถมาปฏิบัติอย่างอื่นภายในหอผู้ป่วยได้
- พยาบาลคืนยาประจำวัน ไม่สามารถคืนได้ทันที เนื่องจากเจ้าหน้าที่ธุรการไปนั่งรอรับยาที่บ้านของผู้ป่วยที่ห้องยา
- เมื่อธุรการรับยาที่บ้านมาถึงหอผู้ป่วยแล้วต้องนำยาประจำวันกลับไปคืนที่ห้องยาและรอห้องยาทำการคืนยา
- ธุรการต้องนำใบคิดราคาค่ารักษาพยาบาลไปวางไว้ให้ผู้ป่วยที่การเงินและรอให้การเงินคิดค่ารักษาให้ก่อนจึงจะให้ผู้ป่วยไปชำระเงินซึ่งบางครั้งต้องรอและใช้เวลานาน



3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อการจัดทำรูปแบบการทำงานให้เป็นระบบ
- 2) เพื่อลดวงจรการทำงานที่ซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่
- 3) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการผู้ป่วยได้รับยากลับบ้านที่เร็วขึ้น
- 4) เพื่อลดการรอเตียงนาน สำหรับผู้ป่วยที่จะมารอทำการรักษาต่อไป

3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

ได้นำผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาแก้ไขร่วมกันโดยมีแพทย์ พยาบาล ชุรการ ดังมีแนวทางแก้ไขดังนี้

- พยาบาลแจ้งกับแพทย์ไว้เมื่อผู้ป่วยกลับบ้านคียาเรียบร้อยแล้วให้แจ้งพยาบาลเพื่อจะได้ทำการรับ Order ยากลับบ้านและทำการส่งข้อมูลไปห้องยา
- พยาบาลเตรียมใบคิดค่ารักษาพยาบาล และเตรียมคินยาประจำวันในกรณีที่มียาขึ้นช้า
- พยาบาลเปิดดูงานในระบบข้อมูลจะแสดงสถานะว่าห้องยารับและจัดยาเรียบร้อยแล้วจึงแจ้งชุรการ
- ชุรการจะมีการทำสามสิ่งในการเดินรอบเดียวคือนำใบคิดค่ารักษาพยาบาลไปยื่นไว้ที่การเงิน นำยาที่ต้องคืนไปคืนที่ห้องยา และสามารถรับยากลับบ้านมาให้ผู้ป่วยได้โดยโดยไม่ต้องไปนั่งรอ
- ผู้ป่วยสามารถไปแจ้งซื้อเพื่อชำระเงินได้เลยเนื่องจากหน้าที่ชุรการวางใบคิดค่ารักษาไว้ล่วงหน้า

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ) กรุณาระบุช่วงเวลาชัดเจน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	เม.ย.	พ.ค.- มิย.	ก.ค.- ส.ค.	ก.ย.- ต.ค.	พ.ย.- ธ.ค.	ม.ค.- เม.ย.	
ดำเนินการวางแผน	↔						แพทย์ พยาบาล ชุรการ
จัดระบบการทำงานให้เป็นในแนวทางเดียวกัน		↔					พยาบาล ชุรการ
ทดลองการใช้งานให้เป็นระบบ			↔				พยาบาล ชุรการ
สรุปปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุ				↔			แพทย์ พยาบาล ชุรการ
แก้ไขประเมินความพึงพอใจ					↔		พยาบาล ชุรการ ผู้มาใช้บริการ
ใช้งานเป็นระบบถึงปัจจุบัน						↔	

↔ วางแผนงาน

↔ ปฏิบัติจริง

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในรูปแบบตารางหรือกราฟ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือนพ.ค.2562-เมย2563)			
		ก่อนดำเนินการ	หลัง		
			ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3
จัดรูปแบบการทำงานให้เป็นระบบและรวดเร็วขึ้น(นาที)	30นาที	2-3ชั่วโมง	60นาที	30นาที	
จัดการลดวงจรการทำงานซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่(รอบ)	1รอบ	4รอบ	3รอบ	1รอบ	
เพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการผู้ป่วยกลับบ้าน(%)	90%	50%	70%	90%	
เพื่อลดเวลาการรอเตียงของผู้ป่วยที่มาทำการรักษา (ชั่วโมง)	1ชั่วโมง	2-3ชั่วโมง	2ชั่วโมง	1ชั่วโมง	

6. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

- ทำให้การทำงานภายในหอผู้ป่วยมีประสิทธิภาพมากขึ้นในรูปแบบการทำงานเป็นทีม
- ทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

- ได้รับการเรียนรู้และพร้อมที่จะพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆที่จะเข้ามา
- จากการทำงานที่เป็นระบบและได้ผลตอบรับกลับในทางที่ดี จึงสามารถไปปรับใช้ในหอผู้ป่วยอื่นได้ เพื่อลดรูปแบบการทำงานแบบเดิมที่มีระบบซับซ้อนและใช้เวลาค่อยข้างนาน

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

- มีการติดตามผลทุก1เดือนและให้ผู้ให้บริการประเมินความพึงพอใจและสร้างความเข้าใจกับผู้ร่วมงานในระบบที่จัดทำ และรับฟังปัญหาปรับปรุงแก้ไข โดยมีแพทย์ ผู้ตรวจการพยาบาล เป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำใน โครงการนี้

9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

มีโครงการจะพัฒนาด้านการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้ระบบดังกล่าวที่ทำอยู่เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดสำหรับผู้มาใช้บริการ