

**แบบฟอร์ม 1****แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน****กระบวนการทำงาน (F-QF-001)****ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)**

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อ ยอด เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวดและที่ได้รับรางวัลมาแล้วจาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☒ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

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

สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด	
ด้านคลินิก (Clinical)	☐ Safe Surgery ☒ Patient Care Process ☐ Infection Control ☐ Line , Tube & Catheter ☐ Medication Safety ☐ Emergency Response ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
ด้านสนับสนุน (Non Clinical)	☐ ความปลอดภัย [Safety] ☒ คุณภาพ / สิ่งสูญเปล่า [Quality (waste)*] ☐ ต้นทุน / ความคุ้มค่า [Cost] ☐ ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Delivery]

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่กลุ่ม.....

วันที่รับข้อมูล.....

ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง / โครงการ ลดขั้นตอน ลดต้นทุน บริการทันใจ ยุค 4G

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีเป็นสถาบันที่มีการปลูกถ่ายไตมากที่สุดในประเทศไทย ทั้งจากผู้บริจาคที่มีชีวิตและผู้บริจาคสมองตาย กรณีปลูกถ่ายไตจากผู้บริจาคอวัยวะสมองตายจำเป็นต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกคือ ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย ซึ่งจะมีกระบวนการต่างๆ ในการปฏิบัติหลายขั้นตอนเช่น ข้อมูลรายละเอียดผู้บริจาคอวัยวะ ลำดับการจัดสรรไต ผลการตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อ ระยะเวลาการรอคอยการผ่าตัด เวลาการผ่าตัด เป็นต้น ข้อมูลต่างๆนี้เป็นบทบาทของพยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะในการอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ และดูแลผู้ป่วยร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ จนกระทั่งจำหน่ายกลับบ้าน สำหรับกระบวนการตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อ ห้องปฏิบัติการศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย เป็นผู้รับผิดชอบแต่โรงพยาบาลที่ได้รับอวัยวะต้องประสานงานกับผู้ป่วยในการให้ข้อมูล การชำระค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อให้แก่ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาด แต่เดิมพยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะจะเป็นผู้แจ้งให้ผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดปลูกถ่ายไตรับทราบในการชำระค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อให้แก่ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย ผู้ป่วยจะมาติดต่อชำระเงินดังกล่าวที่หน่วยพยาบาลประสานงานและบริการการปลูกถ่ายอวัยวะ และธุรการจะนำเงินไปโอนและดำเนินการส่งเอกสารให้ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย จากนั้นผู้ป่วยจะมารับใบเสร็จตัวจริงภายหลังจากศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทยส่งใบเสร็จมาให้หน่วยพยาบาลประสานงานและบริการการปลูกถ่ายอวัยวะ ปัญหาที่พบคือ มีต้นทุนค่าใช้จ่ายในกระบวนการเกิดขึ้น กระบวนการมีหลายขั้นตอนทำให้เกิดความล่าช้าและความผิดพลาดของกระบวนการรับใบเสร็จ

พยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะเล็งเห็นประโยชน์ของการพัฒนาระบบงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพการบริการการปลูกถ่ายอวัยวะให้มีประสิทธิภาพโดยนำเทคโนโลยี ยุค IT 4.0 มาประยุกต์ใช้ เป็นการลดต้นทุนลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยและญาติ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis) ดังเอกสารแนบท้าย 1,2

3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

- 3.1.1 เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- 3.1.2 เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการทำงานให้กระชับ
- 3.1.3 เพื่อลดข้อผิดพลาดของกระบวนการรับใบเสร็จ
- 3.1.4 เพื่อลดระยะเวลาการรับใบเสร็จค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อของผู้ป่วย
- 3.1.5 เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรและลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ
- 3.1.6 เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติพึงพอใจต่อการบริการ

3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

สภาพการทำงานเดิม (ตั้งแต่อดีต - ปีพ.ศ.2561)

ภายหลังผู้ป่วยได้รับการผ่าตัดปลูกถ่ายไตญาติจะมาติดต่อชำระค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อให้แก่ศูนย์รับบริจาคอวัยวะสภากาชาดไทย กับพยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะ จะมีการบันทึกรายชื่อผู้ป่วยที่ชำระเงินดังกล่าวในสมุด จากนั้นธุรการจะนำเงินไปโอนที่ธนาคารและนำไปนำฝากที่ได้รับจากธนาคาร ส่งให้ศูนย์รับบริจาคอวัยวะสภากาชาดไทยทางไปรษณีย์ ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทยจะส่งใบเสร็จค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อกลับมาให้หน่วยพยาบาลประสานงานและบริการปลูกถ่ายอวัยวะภายใน 3-4 เดือน หลังจากนั้นผู้ป่วยหรือญาติจะมาติดต่อรับใบเสร็จตัวจริง

ปัญหาที่พบ

- ชื่อ-สกุลผู้ป่วยในใบเสร็จไม่ถูกต้อง ไม่สามารถนำไปเบิกกับทางต้นสังกัดได้ ต้องส่งกลับไปแก้ไขใหม่ทำให้เกิดความล่าช้า
- พบข้อผิดพลาดของกระบวนการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ปลายทางไม่ได้รับเอกสาร

วิเคราะห์ปัญหา

- พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากการไม่มีการทวนสอบชื่อ-สกุลผู้ป่วยเมื่อได้รับใบเสร็จ และไม่มีการเก็บหลักฐานการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ไว้

แนวทางแก้ไขการปรับปรุงครั้งที่ 1

- ปรับปรุงสมุดบันทึกข้อมูลการชำระเงินค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อ โดยมีการเพิ่มช่องการบันทึกการส่งเอกสารใบนำฝากทางไปรษณีย์ และวันที่ที่ได้รับใบเสร็จ
- ถ่ายสำเนาใบนำฝากก่อนส่งเอกสารให้ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย เพื่อเก็บเป็นหลักฐานไว้ยืนยันการส่งเอกสาร
- มีการตรวจสอบชื่อ-สกุลในใบเสร็จที่ได้รับกับชื่อ-สกุลผู้ป่วยในสมุดบันทึกข้อมูลการชำระค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อ

จุดเด่น

- ไม่มีข้อผิดพลาดของการสะกดชื่อ-สกุลผู้ป่วยเมื่อผู้ป่วยมารับใบเสร็จ
- ข้อมูลมีความครบถ้วน สามารถทวนสอบข้อมูลภายหลังได้
- มีฐานข้อมูลในการส่งเอกสารทำให้สามารถตรวจสอบเมื่อมีเอกสารตกหล่นได้

จุดด้อย

- การส่งเอกสารไปรษณีย์แต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายหน่วยงานเกิดขึ้น
- ยังมีความล่าช้าของการได้รับเอกสารทางไปรษณีย์

ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2562

พบปัญหาที่เกิดขึ้นของกระบวนการชำระค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อ คือ ผู้ป่วยมารับใบเสร็จค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อ แต่ไม่พบเอกสารใบเสร็จ พยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะได้ประสานงานกับทางศูนย์รับบริจาคอวัยวะสภากาชาดไทย ทำให้ทราบว่า มีเอกสารตกหล่นระหว่างทางทำให้ปลายทางไม่ได้รับเอกสาร จึงต้องนำสำเนาใบนำฝากที่เก็บไว้ ส่งไปให้ทางศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาด

ไทยเพื่อดำเนินการออกไปเสร็จให้ผู้ป่วยรายนั้นใหม่ จากปัญหาที่เกิดขึ้นได้มีการประชุมทีมร่วมกันเพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น

กำหนดแนวทางแก้ไขปรับปรุงครั้งที่ 2

โดยปรับปรุงการส่งสำเนาใบนำฝากการชำระเงินค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อของผู้ป่วยจากทางไปรษณีย์เป็นสแกนส่งทางอีเมลและข้อความไลน์แจ้งให้ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทยทราบ

จุดเด่น

- ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทยได้รับเอกสารใบนำฝากการชำระเงินค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อทุกใบไม่มีตกหล่น
- เป็นการลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานในการส่งไปรษณีย์แต่ละครั้ง
- ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษขององค์กร ช่วยลดโลกร้อน ลดพลังงาน ในการถ่ายสำเนาใบนำฝาก

จุดด้อย

- ขั้นตอนของกระบวนการชำระเงินค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อให้แก่ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดมีหลายขั้นตอน
- ยังมีความล่าช้าของการออกไปเสร็จชำระค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อ

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562- ปัจจุบัน

แม้จะมีการปรับปรุงกระบวนการชำระเงินค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อให้แก่ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทยอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีความล่าช้าของการออกไปเสร็จเมื่อวิเคราะห์สายธารของกระบวนการดังกล่าวพบว่า ยังมีกระบวนการที่เป็น Waste อยู่ ดังนั้นหน่วยพยาบาลประสานงานและบริการการปลูกถ่ายอวัยวะจึงนำระบบ Lean มาใช้ร่วมกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ยุค 4G มาสนองความต้องการของผู้ป่วยและญาติเพื่ออำนวยความสะดวก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความรวดเร็ว

แนวทางแก้ไขการปรับปรุงครั้งที่ 3

- จัดทำเอกสารให้คำแนะนำการชำระเงินค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อให้แก่ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย
- ปรับ Flow การทำงานและกำหนด Time line ร่วมกันระหว่างหน่วยพยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะและศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย
- ปรับการชำระเงินค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อโดยไม่รับเงินสด ให้ผู้ป่วยและญาติโอนเงินทาง Mobile banking แทนเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ดังเอกสารแนบท้าย 3

จุดเด่น

- สามารถลดขั้นตอนกระบวนการที่เป็น Waste ทำให้กระบวนการกระชับขึ้น
- ลดระยะเวลาการออกไปเสร็จของผู้ป่วยรับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทยและการรับใบเสร็จของผู้ป่วย
- ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ทันสมัย มีความสะดวกมาก

จุดด้อย ยังไม่พบ

4. แผนการดำเนินกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ) กรุณาระบุช่วงเวลาชัดเจน ดังเอกสารแนบท้าย 4

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในรูปแบบตารางหรือกราฟ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)			
		ก่อนดำเนินการ	หลัง		
			ครั้งที่1 ก.พ.63	ครั้งที่2 มี.ค.63	ครั้งที่3 เม.ย.63
จำนวนการใช้ทรัพยากรกระดาษ (แผ่น/เดือน)	0	>10	0	0	0
ลดขั้นตอนการทำงาน	< 8	8	5	5	5
ระยะเวลาการออกไปเสร็จของศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทยและการรับใบเสร็จของผู้ป่วยลดลง (Lean Time)	1-2 เดือน	4 เดือน	2	2	1
จำนวนข้อผิดพลาดของกระบวนการรับใบเสร็จ	0 ครั้ง	1-2 ครั้ง	0	0	0
ค่าใช้จ่ายขององค์กรลดลง (บาท/เดือน)	0 บาท	111 บาท	0	0	0
อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการรับบริการ	85%	80%	90%	96%	98%

6. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

- 6.1 สามารถพัฒนางานการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความรวดเร็ว ทันสมัย
- 6.2 ลดขั้นตอนกระบวนการทำงานให้กระชับลง มีคุณภาพยิ่งขึ้น
- 6.3 ลดข้อผิดพลาดของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6.4 ลดระยะเวลาการออกไปเสร็จของศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทยและการรับใบเสร็จของผู้ป่วยได้อย่างชัดเจน
- 6.5 ลดค่าใช้จ่ายขององค์กร ลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ และช่วยลดโลกร้อนเป็นการรับผิดชอบต่อสังคม
- 6.6 เป็นการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและหน่วยงานภายนอกองค์กรทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน
- 6.7 ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างดียิ่ง

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

- 7.1 การพัฒนากระบวนการโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศยุค 4G มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด
- 7.2 เป็นการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรเพื่อมุ่งประโยชน์ให้ผู้ป่วยในการรับบริการ
- 7.3 สามารถขยายผลนำไปใช้ในหน่วยงานอื่นๆได้

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

มีการติดตามผลการปฏิบัติงานทุกๆ 3 เดือน และนำมาวิเคราะห์ สรุปผล ซึ่งไม่พบข้อผิดพลาดเกิดขึ้น

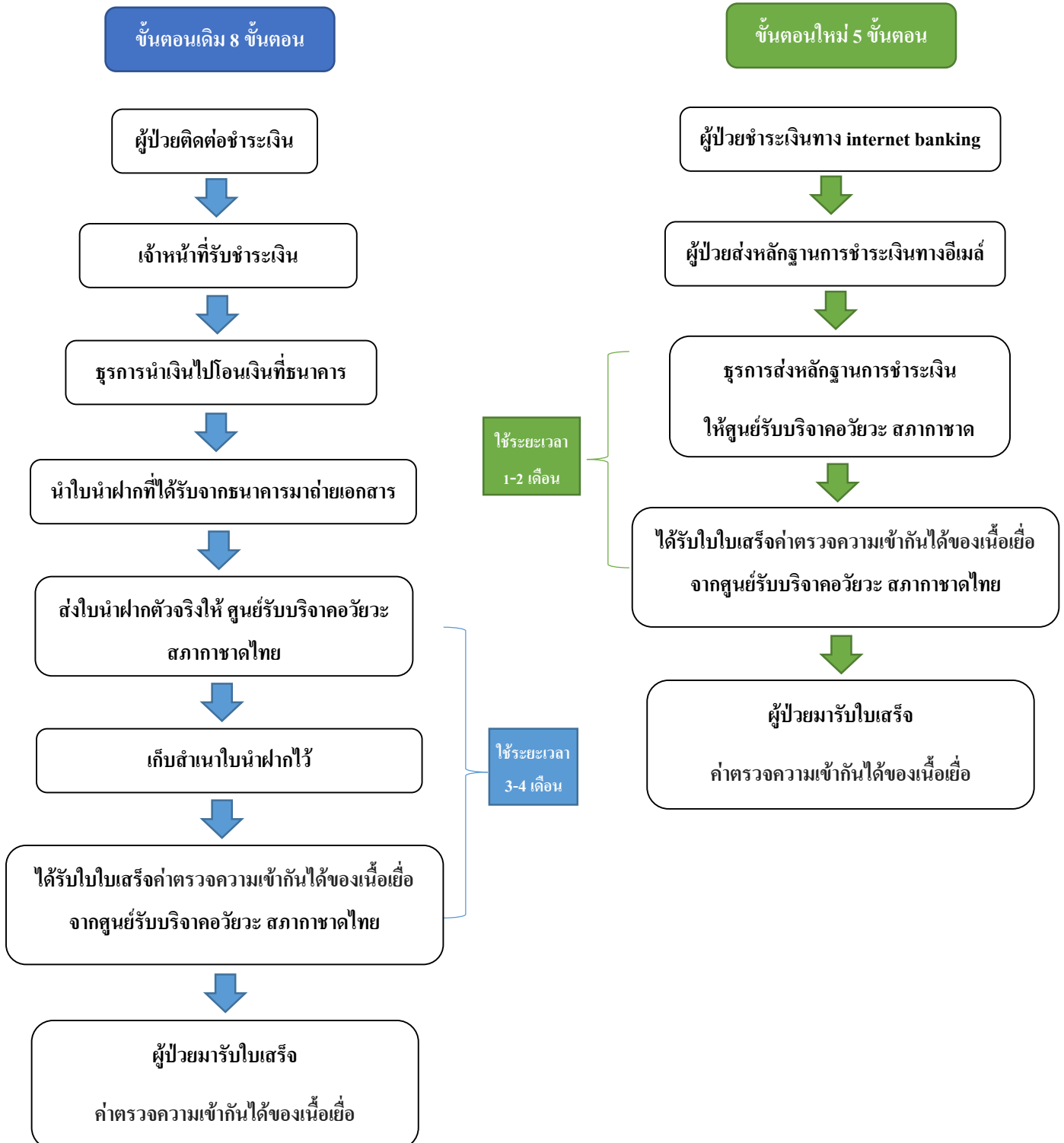
9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

ต่อยอดการพัฒนาการออกไปเสร็จอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความเร็วในการให้บริการ

เอกสารแนบท้าย 1

ลดขั้นตอน ลดต้นทุน บริการทันใจ ยุค 4G

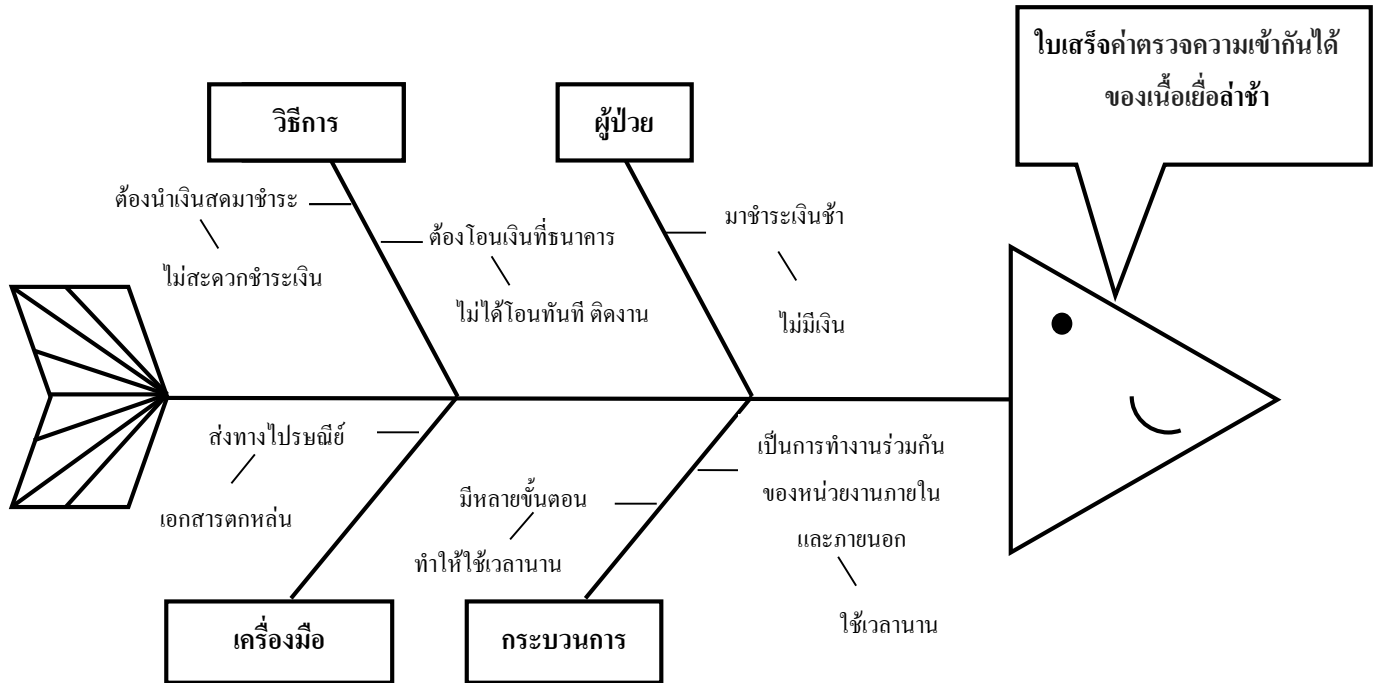
2.1 กระบวนการทำงาน (Workflow)



เอกสารแนบท้าย 2

ลดขั้นตอน ลดต้นทุน บริการทันใจ ยุค 4G

2.2 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



เอกสารแนบท้าย 4

ขั้นตอนการชำระเงิน ผ่าน Mobile banking

ขั้นตอนการชำระเงิน ก่อนจำหน่ายออกโรงพยาบาล

1. กรุณาโอนเงินและบันทึก ชื่อ-สกุล ในสลิป



เลขที่บัญชี 045-200-4236
ชื่อบัญชี สภากาชาดไทย

2. ภายหลังโอนเงินเสร็จ ให้ส่งสลิปโอนเงินมาที่ อีเมล raorgantx@gmail.com

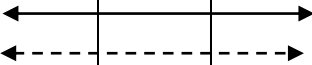
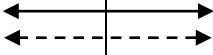
3. ใบเสร็จรับเงิน ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยจะดำเนินการส่งให้ภายหลัง หากต้องการรับใบเสร็จ เพื่อนำไปดำเนินการเบิกคืนค่าใช้จ่ายกับทางต้นสังกัด สามารถรับได้ที่ หน่วยพยาบาลประสานงานและบริการ การปลูกถ่ายอวัยวะ ชั้น 7 ห้อง 704 อาคารศูนย์การแพทย์ศิริกิติ์ ในวันเวลาราชการ

****หากโอนเงินก่อนวันที่ 15 ของเดือน จะได้รับใบเสร็จภายหลังโอน ประมาณ 1 เดือน****

****หากโอนเงินหลังวันที่ 15 ของเดือน จะได้รับใบเสร็จภายหลังโอน ประมาณ 2 เดือน****

เอกสารแนบท้าย 3

4. แผนการดำเนินกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ) กรณาระบุช่วงเวลาชัดเจน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)					ผู้รับผิดชอบ / บทบาท หน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	ส.ค.62	ก.ย.63 -ต.ค.63	พ.ย.63 -ธ.ค.63	ม.ค.63 -ก.พ.63	มี.ค..63 -เม.ย.63	
วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา						นางชุดิมา เจริญธนาภิตและทีม พยาบาลประสานงาน
ขั้นเตรียมการ - ประชุมบุคลากรในหน่วยงาน -หารือกับศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย - จัดทำเอกสารให้คำแนะนำการชำระเงินค่าตรวจความเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อ						นางชุดิมา เจริญธนาภิตและทีม พยาบาลประสานงาน
ดำเนินการตามโครงการ - ให้คำแนะนำผู้ป่วยและญาติ - ดำเนินการตามกระบวนการ						นางชุดิมา เจริญธนาภิตและทีม พยาบาลประสานงาน
การประเมินผล - ประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติ						นางชุดิมา เจริญธนาภิตและทีม พยาบาลประสานงาน
วิเคราะห์และสรุปผล ปัญหาอุปสรรคที่พบและนำมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขต่อไป						นางชุดิมา เจริญธนาภิตและทีม พยาบาลประสานงาน

 วางแผนงาน

 ปฏิบัติจริง