



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องตามแนวทาง PDCA (F-WI-RA-QS-201/01)

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้
ครบถ้วน)

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☐ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☒ กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่..2..../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวด และได้รับรางวัลมาแล้ว จาก
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☒ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

*หมายเหตุ : 1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ข้อ 6
2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน
เลขที่กลุ่ม.....
วันที่รับข้อมูล.....

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 / สิ่งสูญเสียล่า [Quality (waste)*] ☒ ต้นทุน / ความคุ้มค่า [Cost] ☒ ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Delivery]

ส่วนที่ 2 ขอให้พิจารณา “คู่มือการเขียนผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน” อย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ต่อเจ้าของผลงาน
ชื่อเรื่อง / โครงการ การบริหารจัดการผ่านด้วยเทคโนโลยีควาร์โค้ด Phase II

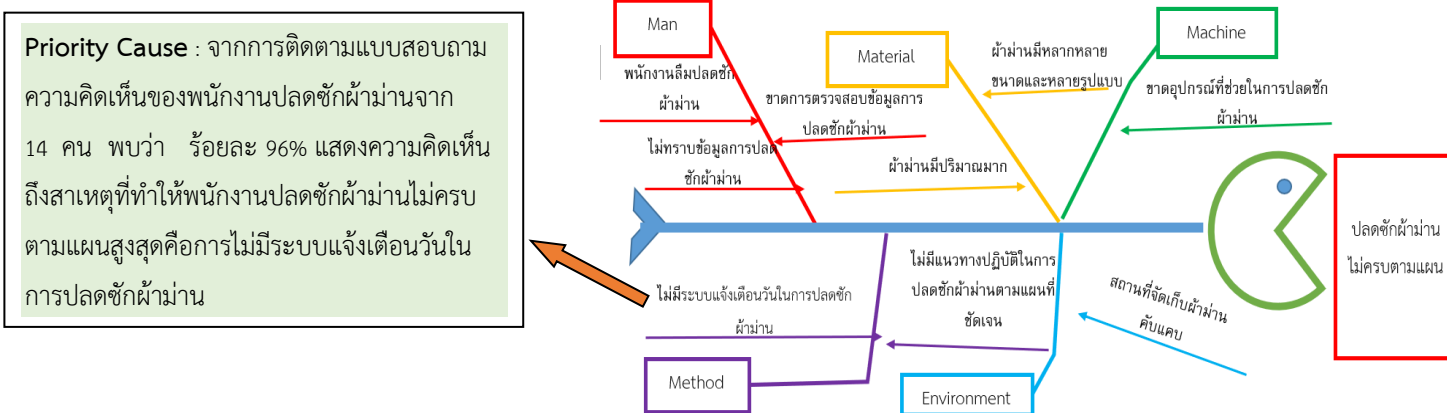
1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (10)

แผนการจัดการผ้า บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการผ้าผ่านทั้งกระบวนการติดตั้งและปลดซั๊กผ้าผ่านในโรงพยาบาลรามาธิบดีจักรีนฤเบดินทร์ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

จากการจัดทำโครงการ การบริหารจัดการผ้าผ่านด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด Phase I ยังพบปัญหาได้รับข้อร้องเรียนที่เกิดจากการปลดซักรีดผ้าผ่านไม่ครบตามแผนประจำปี 2564 จำนวน 28 ครั้ง เนื่องจากยังไม่มีระบบแจ้งเตือนวันในการปลดซักรีดผ้าผ่านจึงทำให้พนักงานลืมวันในการปลดซักรีดผ้าผ่าน โดยพบข้อมูลจำนวนผ้าผ่านที่ไม่ได้ทำการปลดซักรีดตามแผนจำนวนทั้งสิ้น 764 ผืน คิดเป็น 27% ของจำนวนผ้าผ่านที่ต้องมีการปลดซักรีดตามแผนทั้งหมด 2,860 ผืน ทำให้เกิดต้นทุนในการจ้างแรงงานพนักงานเพื่อแก้ไขงานปลดซักรีดผ้าผ่านที่ตกค้างให้สามารถส่งซักรีดครบตามแผนเฉลี่ย 176,400 บาท ต่อปี และสูญเสียเวลาจากการแก้ไขงานปลดซักรีดผ้าผ่านที่ตกค้างส่งผลกระทบต่อกระบวนการการรับผู้ป่วยในต้องล่าช้าออกไปเนื่องจากต้องรอพนักงานแก้ไขงานปลดซักรีดผ้าผ่านที่ตกค้างให้เรียบร้อยก่อนจึงจะสามารถรับผู้ป่วยเข้าพักรักษาได้ แผนการจัดการผ้าตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาจึงได้จัดทำ โครงการการบริหารจัดการผ้าผ่านด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด Phase II ขึ้นนำแนวคิด LEAN มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริหารจัดการผ้าผ่านโดยการลดความสูญเปล่าจากการแก้ไขงานปลดซักรีดผ้าผ่าน สร้างระบบแจ้งเตือนวันในการปลดซักรีดผ้าผ่านเพื่อลดปัญหาการลืมวันในการปลดซักรีดผ้าผ่านของผู้ปฏิบัติงานส่งผลให้สามารถปลดซักรีดผ้าผ่านได้ครบถ้วนถูกต้องตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของงานบริหารจัดการผ้าผ่านจากที่เคยปฏิบัติในรูปแบบเดิมปรับเปลี่ยนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีมากยิ่งขึ้น (Change For the better) เน้นการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexperience) ไม่ยึดติดในกรอบการทำงานเดิม เพื่อให้ระบบการบริหารจัดการผ้าผ่านในโรงพยาบาลเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกว่าเดิม (Change For the better) สร้างความเข้มแข็งในระบบบริการสิ่งสนับสนุนในโรงพยาบาลอันจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้ระบบบริการสุขภาพไทย ดีกว่าเดิม

2.กรอบแนวคิดแสดงภาพรวมระบบ Work System และ SIPOC Diagram (10)(เอกสารแนบ 1)

3.การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา(Root cause analysis)



สาเหตุของปัญหาตามมิติคุณภาพ STEEP

Safety = ผู้ผ่านไม่ได้รับการทำความสะอาดตามแผนที่กำหนดเกิดการสะสมของเชื้อโรคและเกิดการแพร่กระจายเชื้อโรคจากผู้ผ่านสู่บุคลากรและผู้ป่วย

Timely = กระบวนการการรับผู้ป่วยในต้องล่าช้าออกไปเนื่องจากต้องรอนักงานแก้ไขงานปลดชักผ้าฆ่าที่ตักค้างให้เรียบร้อยก่อนจึงจะสามารถรับผู้ป่วยเข้าพักได้

Efficiency= การไม่มีระบบแจ้งเตือนวันในการปลดชักผ้าฆ่าเชื้อทำให้เกิดปัญหาการลืมนวันในการปลดชักผ้าฆ่าเชื้อของปฏิบัติงาน

Effectiveness = การไม่มีระบบแจ้งเตือนวันในการปลดชักผ้าผ่านส่งผลให้อัตราการปลดชักผ้าผ่านครบตามแผนลดลงพบข้อร้องเรียนหรืออุบัติเหตุ
เกี่ยวกับการปลดชักผ้าผ่านไม่ครบตามแผน สูญเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานพนักงานเพื่อแก้ไขงานปลดชักผ้าผ่าน พบการรับผู้ป่วยในลำช้า
จากการที่พนักงานไม่ได้ปลดชักผ้าผ่านตามแผนและพบความไม่พึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยเนื่องจากไม่ได้รับการปลดชักผ้าผ่านตามแผน

Equity = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลสถานะการปลดล็อกผ้าผ่อนของหน่วยงานตนเองได้

3.1 วัตถุประสงค์

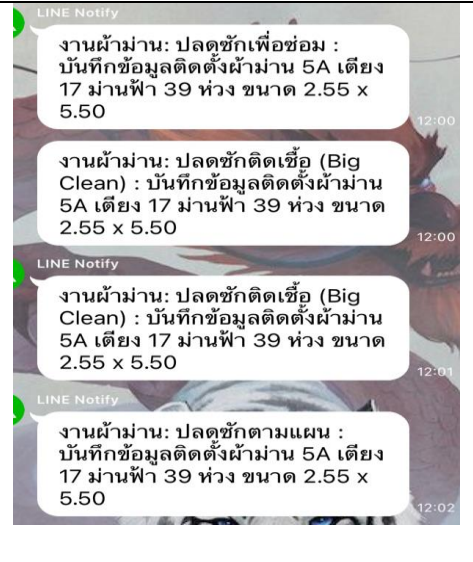
1. เพื่อเพิ่มอัตราการปลดชักผ้าผ่านครบตามแผนเพิ่มขึ้น $\geq 80\%$
2. เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนหรืออุบัติการณ์เกี่ยวกับการปลดชักผ้าผ่านไม่ครบตามแผนลดลง ≤ 3 ครั้งต่อปี
3. เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานพนักงานเพื่อแก้ไขงานปลดชักผ้าผ่านที่ตกค้างให้สามารถส่งชักครบตามแผนจากเดิม 176,400 บาท ลดลงเหลือ $\leq 88,200$ บาทต่อปี
4. เพื่อลดจำนวนครั้งของการรับผู้ป่วยในลำช้าจากการที่พนักงานไม่ได้ปลดชักผ้าผ่านตามแผนจากเดิม 28 ครั้ง ลดลงเหลือ ≤ 14 ครั้งต่อปี
5. เพื่อเพิ่มอัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยเรื่องการปลดชักผ้าผ่านครบถ้วนถูกต้องตามแผนเพิ่มขึ้น $\geq 80\%$

Inprocess Indicator/Leading Indicator

Lagging Indicator	อัตราการปลดชักผ้าผ่านครบตามแผนเพิ่มขึ้น $\geq 80\%$
Lagging Indicator	จำนวนข้อร้องเรียนหรืออุบัติการณ์เกี่ยวกับการปลดชักผ้าผ่านไม่ครบตามแผนลดลง ≤ 3 ครั้งต่อปี
Lagging Indicator	ค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานพนักงานเพื่อแก้ไขงานปลดชักผ้าผ่านที่ตกค้างให้สามารถส่งชักครบตามแผนจากเดิม 176,400 บาท ลดลงเหลือ $\leq 88,200$ บาทต่อปี
Lagging Indicator	จำนวนครั้งของการรับผู้ป่วยในลำช้าจากการที่พนักงานไม่ได้ปลดชักผ้าผ่านตามแผนจากเดิม 28 ครั้ง ลดลงเหลือ ≤ 14 ครั้งต่อปี
Lagging Indicator	อัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยเรื่องการปลดชักผ้าผ่านครบถ้วนถูกต้องตามแผนเพิ่มขึ้น $\geq 80\%$
Leading Indicator	อัตราวันครบกำหนดปลดชักผ้าผ่านแจ้งเตือนผ่าน Line notify เพิ่มขึ้น 100%
Leading Indicator	อัตราการแก้ไขงานปลดชักผ้าผ่านจากเดิม 27% ลดลงเหลือ $\leq 14\%$ ต่อปี

4.กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง (15):

ระยะการพัฒนา	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผลการประเมิน
จากเดิมไม่มีระบบแจ้งเตือนวันปลดชักผ้าผ่าน พนักงานผู้ทำหน้าที่ปลดชักผ้าผ่านจะดำเนินการปลดชักผ้าผ่านตามการแจ้งจากหัวหน้างาน	จากเดิมไม่มีระบบแจ้งเตือนวันปลดชักผ้าผ่าน พนักงานผู้ทำหน้าที่ปลดชักผ้าผ่านจะดำเนินการปลดชักผ้าผ่านตามการแจ้งจากหัวหน้างาน จากแนวทางปฏิบัติเดิมทำให้พบปัญหาพนักงานลืมปลดชักผ้าผ่าน ส่งผลให้การปลดชักผ้าผ่านไม่ครบตามแผน	ปัญหา: การไม่มีระบบแจ้งเตือนวันปลดชักผ้าผ่าน ทำให้พบปัญหาพนักงานลืมปลดชักผ้าผ่าน ส่งผลให้การปลดชักผ้าผ่านไม่ครบตามแผน โอกาสพัฒนา: สร้างระบบแจ้งเตือนวันในการปลดชักผ้าผ่านเพื่อลดปัญหาการลืมวันในการปลดชักผ้าผ่านของผู้ปฏิบัติงาน
การปรับปรุงครั้งที่ 1 (มกราคม 2564 – มิถุนายน 2564) (สร้างระบบแจ้งเตือนวันในการปลดชักผ้าผ่าน)	1. สร้างระบบจัดเก็บข้อมูลรายละเอียดผ้าผ่าน จำนวนหัว สี หน่วยงาน สถานะวันปลดชักผ้าผ่าน ครั้งล่าสุดและวันที่ครบกำหนดปลดชักผ้าผ่านครั้งต่อไปผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด 2. เจ้าหน้าที่จัดการผ้าดำเนินการเปิด Google sheet เพื่อดึงข้อมูลการปลดชักผ้าผ่านจากระบบฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดและทำการแจ้งเตือนวันที่ครบกำหนดปลดชักผ้าผ่านครั้งต่อไปโดยแจ้งเตือนใน Google sheet ไปยัง Line ผ่าน Google Apps Script 3. ทำ View เพื่อจัดเรียงข้อมูลโดยเรียงข้อมูลจากผ้าผ่านพื้นที่ใกล้ครบกำหนดวันปลดชักผ้าผ่านมากที่สุดอยู่บน หากถึงกำหนดเวลาให้แสดงว่า Yes หากยังไม่ถึงเวลาแจ้งเตือนให้แสดง No	ผลลัพธ์: อัตราการปลดชักผ้าผ่านครบตามแผน จากเดิม 73% เพิ่มขึ้นเป็น 78% ซึ่งยังไม่บรรลุเป้าหมาย ข้อดี: มีระบบแจ้งเตือนให้ทราบว่าแต่ละวันจะมีการปลดชักผ้าผ่านผืนใดและหน่วยงานใด ข้อเสีย: การตั้งค่าแจ้งเตือนวันปลดชักผ้าผ่าน อาจยังไม่มีความเหมาะสมและส่งผลให้พนักงานไม่สามารถเข้าดำเนินการปลดชักผ้าผ่านตามที่มีการแจ้งเตือนได้ จากการติดตามแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานหอผู้ป่วยร้อยละ 87 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าพื้นที่ในการปลดชักผ้าผ่านควรมีการแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานหอผู้ป่วยให้ทราบล่วงหน้าก่อนอย่างน้อย 1 สัปดาห์เนื่องจากหากมีการแจ้งทันทีในวันครบกำหนดปลดชักผ้าผ่านเจ้าหน้าที่

 งานผ้าฆ่า: ปลดซักเพื่อซ่อม : บันทึกข้อมูลติดตั้งผ้าฆ่า 5A เตียง 17 ม่านฟ้า 39 ห่วง ขนาด 2.55 x 5.50 งานผ้าฆ่า: ปลดซักติดเชื้อ (Big Clean) : บันทึกข้อมูลติดตั้งผ้าฆ่า 5A เตียง 17 ม่านฟ้า 39 ห่วง ขนาด 2.55 x 5.50 งานผ้าฆ่า: ปลดซักติดเชื้อ (Big Clean) : บันทึกข้อมูลติดตั้งผ้าฆ่า 5A เตียง 17 ม่านฟ้า 39 ห่วง ขนาด 2.55 x 5.50 งานผ้าฆ่า: ปลดซักตามแผน : บันทึกข้อมูลติดตั้งผ้าฆ่า 5A เตียง 17 ม่านฟ้า 39 ห่วง ขนาด 2.55 x 5.50	4.สร้าง Token ใน Line Notify และดำเนินการ เขียน Code หลังจากนั้นนำ sheet Id และtoken id กรอกลงใน code และทดสอบ Run program เปิด Trigger ให้ Run program ทุกวันเพื่อแจ้งเตือน ผ้าฆ่าพื้นที่ต้องมีการปลดซักให้กับหน่วยงานหอ ผู้ป่วยและพนักงานปลดซักผ้าฆ่ารับทราบ 5.พนักงานปลดซักผ้าฆ่าดำเนินการปลดซักผ้าฆ่า ตามข้อมูลที่มีการแจ้งเตือนเป็นประจำทุกวัน 6.เจ้าหน้าที่จัดการผ้าติดตามผลการปลดซักผ้าฆ่า ตามแผนของพนักงานผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด	ประจำหอผู้ป่วยอาจไม่สะดวกให้เข้าดำเนินการ ได้เนื่องจากพื้นที่ไม่พร้อมและบางครั้งยังมีผู้ป่วย พักรักษาตัวในห้องพักดังกล่าวอยู่ โอกาสพัฒนา :ปรับการตั้งค่าการแจ้งเตือนวัน ปลดซักผ้าฆ่าเป็น 2 ระยะจากเดิมแจ้งเตือนในวัน วันที่ครบกำหนดปลดซักผ้าฆ่าเพียงอย่างเดียว ปรับเปลี่ยนเป็นตั้งค่าการแจ้งเตือนเป็น 2 ระยะ คือระยะที่ 1 เป็นระยะเตรียมปลด(แจ้งเตือน ล่วงหน้า 1 สัปดาห์ ก่อนครบกำหนดวันปลด ซักผ้าฆ่า) และระยะที่ 2 คือระยะครบ กำหนดปลดซัก
การปรับปรุงครั้งที่ 2 (<u>กรกฎาคม 2564 – ธันวาคม 2564</u>) (ปรับการตั้งค่าการแจ้งเตือนวันปลดซัก ผ้าฆ่าเป็น 2 ระยะจากเดิมแจ้งเตือนในวันที่ ครบกำหนดปลดซักผ้าฆ่าเพียงอย่างเดียว ปรับเปลี่ยนเป็นตั้งค่าการแจ้งเตือนเป็น 2 ระยะ คือระยะที่ 1 เป็นระยะเตรียมปลด (แจ้งเตือนล่วงหน้า 1 สัปดาห์ ก่อนครบ กำหนดวันปลดซักผ้าฆ่า) และระยะที่ 2 คือระยะครบกำหนดปลดซัก)	1.เจ้าหน้าที่จัดการผ้าปรับการตั้งค่าการแจ้งเตือนวัน ปลดซักผ้าฆ่าเป็น 2 ระยะจากเดิมแจ้งเตือนในวันที่ ครบกำหนดปลดซักผ้าฆ่าเพียงอย่างเดียวปรับเปลี่ยน เป็นตั้งค่าการแจ้งเตือนเป็น 2 ระยะ คือระยะที่ 1 เป็น ระยะเตรียมปลด(แจ้งเตือนล่วงหน้า 1 สัปดาห์ ก่อน ครบกำหนดวันปลดซักผ้าฆ่า) และระยะที่ 2 คือ ระยะครบกำหนดปลดซัก 2.เมื่อมีการแจ้งเตือนระยะที่ 1 เจ้าหน้าที่จัดการผ้า ดำเนินการแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่แต่ละหอผู้ป่วย รับทราบข้อมูลการปลดซักผ้าฆ่าของแต่ละพื้นที่พร้อม ทั้งลงนามลายเซ็นเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานการ อนุมัติให้เข้าพื้นที่ปลดซักผ้าฆ่าตามวันและเวลา ดังกล่าว 3.เมื่อมีการแจ้งเตือนระยะที่ 2 พนักงานปลดซัก ผ้าฆ่าดำเนินการปลดซักผ้าฆ่าตามข้อมูลที่มีการแจ้ง เตือน	ผลลัพธ์ : อัตราการปลดซักผ้าฆ่าครบตาม แผนจากเดิม 78% เพิ่มขึ้นเป็น 100% ส่งผลให้อัตราการแก้ไขงานปลดซักผ้าฆ่าเป็น 0 และลดค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานพนักงาน เพื่อแก้ไขงานปลดซักผ้าฆ่าได้ 100% ข้อดี :เจ้าหน้าที่ประจำหอผู้ป่วยรับทราบข้อมูล การปลดซักผ้าฆ่าก่อนดำเนินการจึงทำให้ ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากเจ้าหน้าที่เมื่อต้อง เข้าดำเนินการปลดซักผ้าฆ่า ส่งผลให้อัตรา คะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วย เรื่องการปลดซักผ้าฆ่าครบถ้วนถูกต้องตาม แผนจาก 76% เพิ่มขึ้นเป็น 94% ข้อเสีย :ผ้าฆ่ามีปริมาณมากและยังไม่ได้มีการ จัดกลุ่มข้อมูลทำให้เมื่อมีการแจ้งเตือนในวัน ครบกำหนดปลดซักผ้าฆ่าพร้อมๆกันพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานอาจสับสนข้อมูลได้ โอกาสพัฒนา :จัดกลุ่มข้อมูลผ้าฆ่าและทำ การแจ้งเตือนตามกลุ่มข้อมูลผ้าฆ่าเพื่อให้ง่าย ต่อการปฏิบัติงาน
การปรับปรุงครั้งที่ 3 (<u>มกราคม 2565 – ธันวาคม 2565</u>) (จัดกลุ่มข้อมูลผ้าฆ่าและทำการแจ้งเตือน ตามกลุ่มข้อมูลผ้าฆ่า)	1.เจ้าหน้าที่จัดการผ้าจัดกลุ่มข้อมูลผ้าฆ่าแบ่งเป็น แต่ละหน่วยงานหอผู้ป่วย 2.ดำเนินการตั้งค่าการแจ้งเตือนจากเดิมแจ้งเตือน เป็นรายวันปรับเปลี่ยนเป็นแจ้งเตือนเป็นหน่วยงาน 3.เมื่อมีการแจ้งเตือนวันครบกำหนดปลดซักผ้าฆ่า ที่หน่วยงาน ยกตัวอย่างเช่น วันที่ 13/03/66 มีการ แจ้งเตือนครบกำหนดปลดซักผ้าฆ่าที่หอผู้ป่วย 5C กำหนดให้เจ้าหน้าที่จัดการผ้าเปิดฐานข้อมูลคิวอาร์ โค้ดของหน่วยงาน 5C ในฐานข้อมูลจะแสดง รายละเอียดผ้าฆ่าแต่ละผืนของ 5C ที่ครบกำหนดใน การปลดซัก 4.พนักงานปลดซักผ้าฆ่าดำเนินการปลดซักผ้าฆ่า ตามข้อมูลที่มีการแจ้งเตือน	ผลลัพธ์ : ผ้าฆ่ามีการจัดกลุ่มข้อมูลที่เป็นระบบ ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สะดวกไม่เกิดความ สับสนเมื่อมีการแจ้งเตือนข้อมูล

จากการเปรียบเทียบก่อนและหลังดำเนินโครงการ :หลังดำเนินโครงการพบอัตราการปลดชักผ้าผ่านครบตามแผนเพิ่มขึ้น 100% ไม่พบข้อร้องเรียนหรืออุปสรรคเกี่ยวกับการปลดชักผ้าผ่านไม่ครบตามแผน ลดค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานพนักงานเพื่อแก้ไขงานปลดชักผ้าผ่านได้ 100% ไม่พบการรับผู้ป่วยในลำช้าจากการที่พนักงานไม่ได้ปลดชักผ้าผ่านตามแผนและอัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยเรื่องการปลดชักผ้าผ่านครบถ้วนถูกต้องตามแผนเพิ่มขึ้นเป็น 96%

5. การดำเนินการตามแผน (Gantt's Chart) (10)

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาท หน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	2563	ม.ค.64- มิ.ย.64	ก.ค.64- ธ.ค.64	ม.ค.65- มิ.ย.65	ก.ค.65- ธ.ค.65	ม.ค.66- มิ.ค.66	
1.ประชุมทีมร่วมวิเคราะห์ปัญหาปลดชักผ้าผ่านไม่ครบตามแผน							พัฒนพิชญ์ชา วรพิชก้องสกุล
2. การปรับปรุงครั้งที่ 1							
2.1สร้างระบบแจ้งเตือนวันในการปลดชักผ้าผ่าน							พัฒนพิชญ์ชา วรพิชก้องสกุล
2.2.ทดลองใช้และติดตามประเมินผล							
3.การปรับปรุงครั้งที่ 2							
3.1.ปรับการตั้งค่าการแจ้งเตือนวันปลดชักผ้าผ่านเป็น 2 ระยะจากเดิมแจ้งเตือนในวันที่ครบกำหนดปลดชักผ้าผ่านเพียงอย่างเดียวปรับเปลี่ยนเป็นตั้งค่าการแจ้งเตือนเป็น 2 ระยะ							ปณัฐ วันกระจำนเกตุวดี อินทรโกสม
3.2.ทดลองใช้และติดตามประเมินผล							
4.การปรับปรุงครั้งที่ 3							
4.1.จัดกลุ่มข้อมูลผ้าผ่านและทำการแจ้งเตือนตามกลุ่มข้อมูลผ้าผ่าน							ณัฐพล ทาหาร
4.2.ทดลองใช้และติดตามประเมินผล							ปณัฐ วันกระจำน

 วางแผนงาน

 ปฏิบัติจริง

6. ผลสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผน/โครงการ(15)

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ (ข้อที่)					ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)				
	1	2	3	4	5	ก่อน ดำเนินการ	เป้าหมาย	หลัง		
								ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3
1.อัตราการปลดชักผ้าผ่านครบตามแผนเพิ่มขึ้น	✓					51%	≥ 80 %	78%	100%	100%
2.จำนวนข้อร้องเรียนหรืออุปสรรคเกี่ยวกับการปลดชักผ้าผ่านไม่ครบตามแผนลดลง		✓				28 ครั้ง	≤ 3 ครั้ง ต่อปี	17	0	0
3.ค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานพนักงานเพื่อแก้ไขงานปลดชักผ้าผ่านที่ตกค้างให้สามารถส่งซักครบตามแผนลดลง			✓			176,400 บาท	≤ 88,200 บาทต่อปี	38,808 บาท	0บาท	0บาท
4.จำนวนครั้งของการรับผู้ป่วยในลำช้าจากการที่พนักงานไม่ได้				✓		28 ครั้ง	≤ 14	17	0	0

ปลดซักผ้าผ่านตามแผนลดลง							ครั้งต่อปี			
5.อัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยเรื่องการปลดซักผ้าผ่านครบถ้วนถูกต้องตามแผนเพิ่มขึ้น					✓	68%	≥ 80 %	76%	94%	96%
6.อัตราการแก้ไขงานปลดซักผ้าผ่านลดลง			✓			27%	≤ 14% ต่อปี	22%	0	0
7.อัตราวันครบกำหนดปลดซักผ้าผ่านแจ้งเตือนผ่าน Line notify เพิ่มขึ้น	✓					0%	100%	92%	100%	100%

7. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น (10)

ประโยชน์/ผลลัพธ์ที่ได้รับตามมิติคุณภาพ

Safety = ผ้าผ่านได้รับการทำความสะอาดตามแผนที่กำหนดลดการสะสมของเชื้อโรคและลดการแพร่กระจายเชื้อโรคจากผ้าผ่านสู่บุคลากรและผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Timely = การบริหารจัดการห้องพักรักษาผู้ป่วยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นลดระยะเวลาการแก้ไขงานจากการปลดซักผ้าผ่านที่ไม่ครบตามแผน

Efficiency= การสร้างระบบแจ้งเตือนวันในการปลดซักผ้าผ่านสามารถลดปัญหาการลืมนวันในการปลดซักผ้าผ่านของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Effectiveness = การสร้างระบบแจ้งเตือนวันในการปลดซักผ้าผ่านส่งผลให้อัตราการปลดซักผ้าผ่านครบตามแผนเพิ่มขึ้น 100% ไม่พบข้อร้องเรียนหรืออุบัติเหตุเกี่ยวกับการปลดซักผ้าผ่านไม่ครบตามแผน ลดค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานพนักงานเพื่อแก้ไขงานปลดซักผ้าผ่านได้ 100% ไม่พบการรับผู้ป่วยในล่าช้าจากการที่พนักงานไม่ได้ปลดซักผ้าผ่านตามแผนและอัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยเรื่องการปลดซักผ้าผ่านครบถ้วนถูกต้องตามแผนเพิ่มขึ้นเป็น 96%

Equity = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลสถานะการปลดซักผ้าผ่านของหน่วยงานตนเองได้ทุกหน่วยงานผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด

การจัดทำแนวทางปฏิบัติ :มีการจัดทำขั้นตอนการทำงาน(WI)เรื่องการสร้างระบบแจ้งเตือนวันปลดซักผ้าผ่านสื่อสารในการปฏิบัติงานจริงและฝึกอบรมการทำงานทุกเดือนเพื่อรักษามาตรฐานการทำงาน

การสื่อสารแผนการปฏิบัติงาน: แผนกการจัดการผ้าวางแผนจะมีการสื่อสารแผนการปฏิบัติงานไปยังหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆของโรงพยาบาลเพื่อนำไปใช้ในการแจ้งเตือนข้อมูลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

8. การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ (10)

1.เจ้าหน้าที่จัดการผ้าติดตามผลโดยการสุ่มตรวจการปลดซักผ้าผ่านของพนักงานหลังดำเนินการ 6 เดือน ยังไม่พบผ้าผ่านตกหล่นจากการปลดซักไม่ครบตามแผน (สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)

2.เจ้าหน้าที่จัดการผ้าสอบถามคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยเรื่องการปลดซักผ้าผ่านครบถ้วนถูกต้องตามแผนเป็นประจำทุกเดือนเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนางานต่อไป(สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)

3.เจ้าหน้าที่จัดการผ้าควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานปลดซักผ้าผ่านให้นำวันครบกำหนดปลดซักผ้าผ่านแจ้งเตือนผ่าน Line notify เป็นประจำทุกวัน(สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)

4.มีการจัดทำขั้นตอนการทำงาน(WI)เรื่องการสร้างระบบแจ้งเตือนวันปลดซักผ้าผ่านสื่อสารในการปฏิบัติงานจริงและฝึกอบรมการทำงานทุกเดือนเพื่อรักษามาตรฐานการทำงาน

5.ผู้จัดการแผนกการจัดการผ้ากำกับติดตามอัตราการปลดซักผ้าผ่านตามแผนของพนักงานปลดซักผ้าผ่านโดยกำหนดเป็นวาระการประชุมส่งมอบงานของ Outsource เป็นประจำทุกเดือน (สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)

จุด Critical point

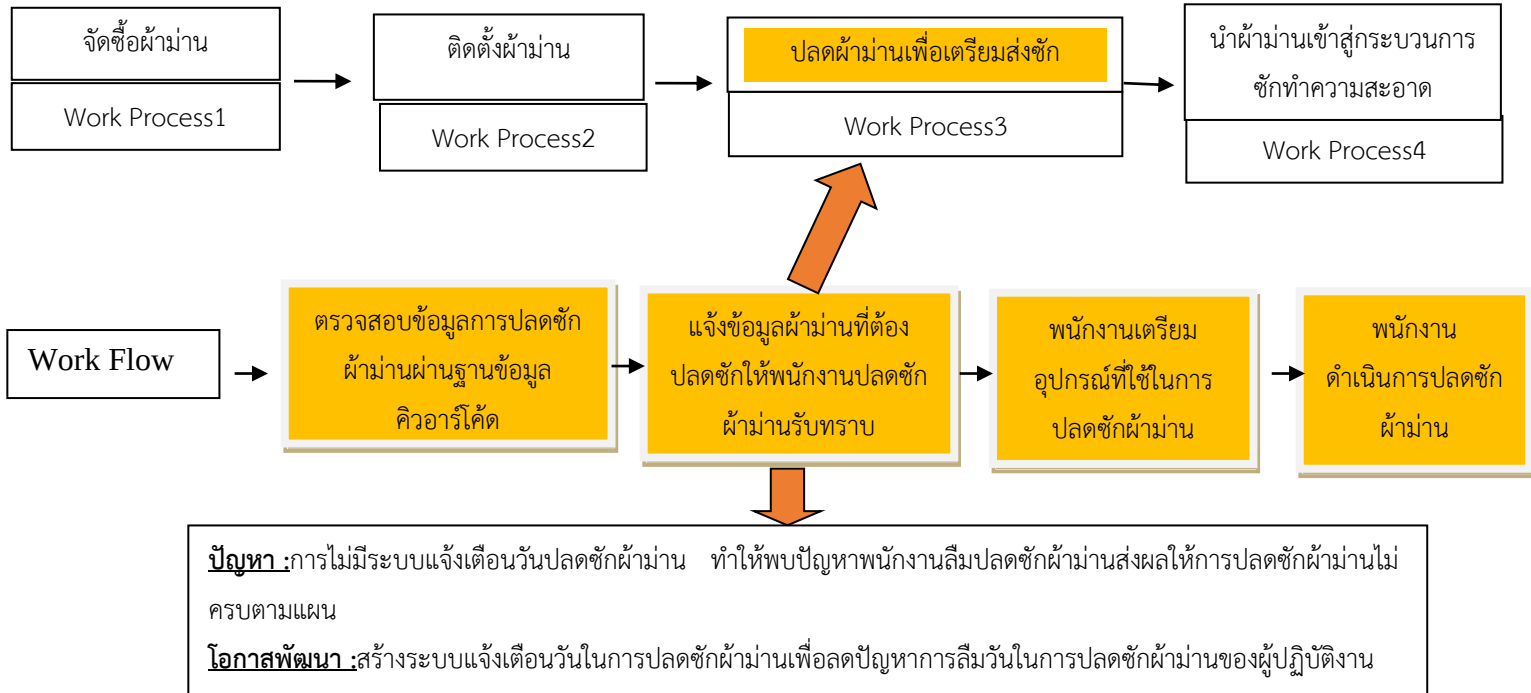
กระบวนการ	Critical point	วิธีการควบคุม	ผลการตรวจสอบ
กระบวนการนำวันครบกำหนดปลดซักผ้าผ่านแจ้งเตือนผ่าน	พนักงานปลดซักผ้าผ่านนำวันครบกำหนดปลดซักผ้าผ่านแจ้งเตือนผ่าน	กำหนดเป็น KPI หลักของพนักงานปลดซักผ้าผ่านโดยกำหนดให้พนักงานปลดซักผ้าผ่านนำวันครบกำหนดปลดซักผ้าผ่านแจ้งเตือนผ่าน Line notify เป็นประจำทุกวันหากไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดจะมีผลต่อการ	อัตราวันครบกำหนดปลดซักผ้าผ่านแจ้งเตือนผ่าน Line notify เพิ่มขึ้น 100%

Line notify	ผ่าน Line notify	ประเมินผลงานประจำปี	
-------------	------------------	---------------------	--

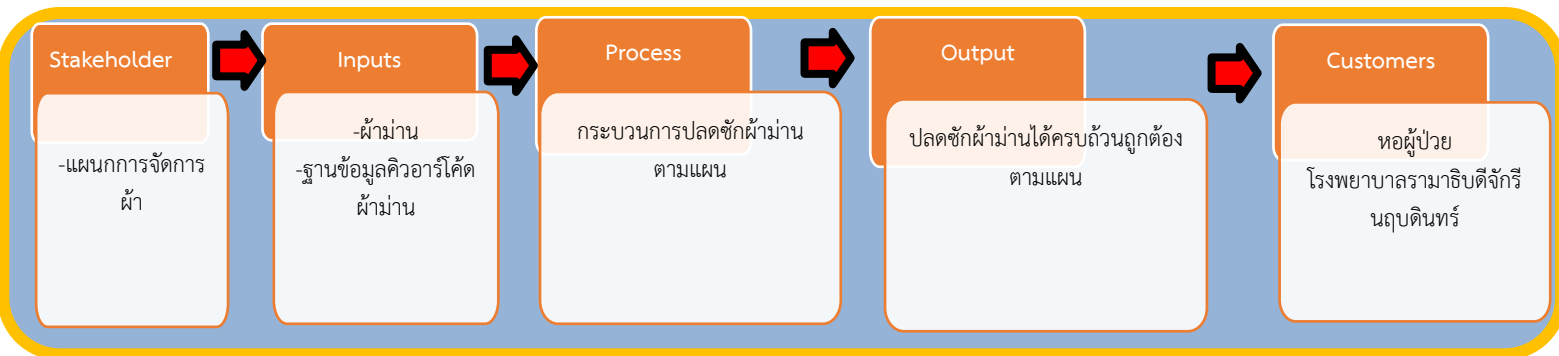
9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ (10) (เอกสารแนบ 2)

เอกสารแนบ

2.กรอบแนวคิดแสดงภาพรวมระบบ Work System และ SIPOC Diagram (10)(เอกสารแนบ 1)



สายธารแห่งคุณค่า (Value chain) ของกระบวนการทำงาน (Work Process) ตามแนวทาง SIPOC



9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ (10) (เอกสารแนบ 2)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	ความรู้ที่ได้รับจากการทำงาน	อุปสรรคจากการทำงาน	ข้อเสนอแนะ
1.Result driven = ความมุ่งมั่นของทีมงานเพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่า 2.Focus on customer = การนำเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า 3.Synergy = การได้รับความร่วมมือจากทีมในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน 4.Change For the better =	1.เรียนรู้การวิเคราะห์ปัญหาจากการทำงานและแนวทางแก้ไขปัญหายอย่างเป็นระบบตามหลัก PDCA 2.เรียนรู้แนวคิด Lean มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริหารจัดการผ้าผืนโดยการลดความสูญเปล่าจากการแก้ไขงานปลดซักผ้าผืน 3.เรียนรู้การนำ Line Notify มาสร้างระบบแจ้งเตือนวันในการปลดซักผ้าผืนเพื่อลดปัญหาการลืมวันในการปลดซักผ้าผืนของผู้ปฏิบัติงานส่งผลให้สามารถปลดซักผ้าผืนได้ครบถ้วนถูกต้องตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ	การใช้ Line ของพนักงานคนใดคนหนึ่งผูกการแจ้งเตือนกับ Line notify ไว้เมื่อพนักงานคนดังกล่าวลาออกและ Line ของพนักงานออกจาก Line group ไปพบปัญหาว่าค่าการแจ้งเตือนวันปลดซักผ้าผืนจะหายไปด้วย	ตั้งLine กลางของแผนกขึ้นมาใช้ผูกกับ Line notify แทนการใช้ Line ส่วนตัวของคนใดคนหนึ่งเพื่อป้องกันปัญหาค่าการแจ้งเตือนวันปลดซักผ้าผืนหายจากการออกจากLine group ของพนักงานที่ลาออก

การเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า 5.Flexperience = การทำงาน ที่มีความยืดหยุ่น			
--	--	--	--

10. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป (5)

10.1 การขยายผล : แผนการจัดการผ้าวางแผนจะมีการสื่อสารแผนการปฏิบัติงานไปยังหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆของโรงพยาบาลเพื่อนำไปใช้ในการแจ้งเตือนข้อมูลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

10.2 โครงการพัฒนาเรื่องต่อไปคือโครงการการบริหารจัดการผ้าผ่านด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด Phase III

หลักการและเหตุผล : จากการจัดทำโครงการการบริหารจัดการผ้าผ่านด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด Phase II ยังพบปัญหาการปลดซีกผ้าผ่านต้องใช้แรงงานคนในการปลดซีกผ้าผ่านค่อนข้างมากเนื่องจากขาดนวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยในการปลดซีกผ้าผ่านให้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้นทางทีมจึงวางแผนจะพัฒนานวัตกรรมซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ช่วยในการปลดซีกผ้าผ่านให้สะดวกรวดเร็วและลดระยะเวลาในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของ ผู้รับผิดชอบ
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
1.วางแผน/ศึกษา/รวบรวมข้อมูล	↔						พิณพิชญ์ชา วรพิชก้องสกุล
2.วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	↔						ณัฐพล ทาหาร
3.ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูล	↔						ปณัฐ วันกระจำง
4.นำเสนอที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพ				↔			เกตุวดี อินทรโกสม
5.ตรวจสอบ/ปรับปรุงฐานข้อมูลตาม ข้อเสนอแนะ					↔	↔	สุภาพร พุ่งลาด
6.ทดลองใช้งาน					↔		ชนมณีภา พิมพ์สาร
7.สรุปและประเมินผล						↔	สัณห์รัฐ ปัททิ้ง

10.3 งานวิชาการที่เกิดขึ้นต่อ :งานวิจัยเรื่อง การคัดเลือกประเภทของผ้าผ่านที่เหมาะสมกับการใช้งานในโรงพยาบาลโดยนางสาวพิณพิชญ์ชา วรพิชก้องสกุล กำหนดระยะเวลาดำเนินการ 1 ปี