



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

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

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

*หมายเหตุ : 1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ขอ

2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

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

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

ส่วนที่ 2 ขอให้พิจารณา “คู่มือการเขียนผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน” อย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ต่อเจ้าของผลงาน

ชื่อเรื่อง / โครงการLine@SOS.....

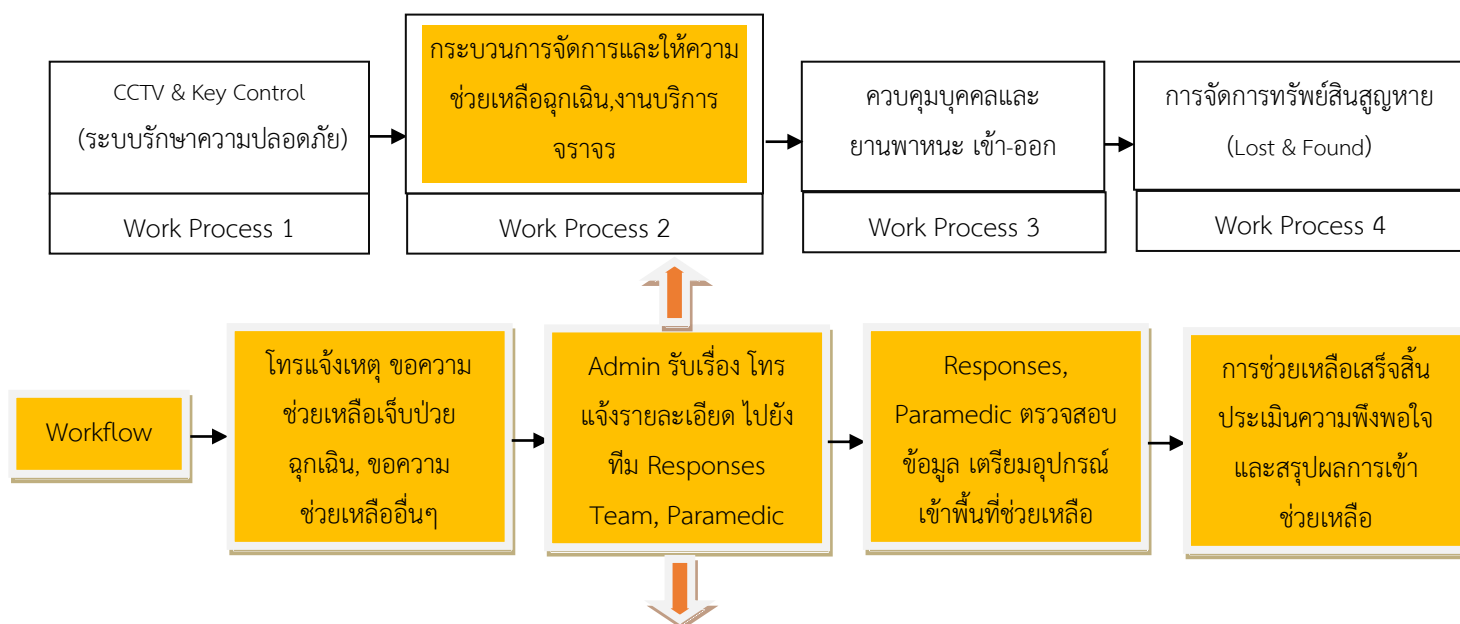
1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (10)

หน่วยงานรักษาความปลอดภัยและระบบจราจร บริษัทอาร์เอฟเอสจำกัด เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลระบบรักษาความปลอดภัยและการจัดการจราจร ครอบคลุมพื้นที่การปฏิบัติงาน โรงพยาบาลรามธิบดีจกักรีนอุบลินทร์ โรงเรียนแพทย์ และสถาบันการแพทย์จกักรีนอุบลินทร์ โดยให้การดูแล ป้องกัน รักษาทรัพย์สินของผู้รับบริการให้รอดพ้นจากการโจรกรรม อัคคีภัย และเหตุร้ายอื่นๆ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

จากการติดตามรายงานสถิติข้อมูลการให้บริการช่วยเหลือประจำปี 2564 พบว่าการให้บริการช่วยเหลือมีจำนวนทั้งสิ้น 410 ครั้ง แบ่งออกเป็นการให้บริการช่วยเหลือทั่วไปจำนวน 408 ครั้ง และการให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤตฉุกเฉินถึงแก่ชีวิตจำนวน 2 ครั้ง โดยจากการติดตามสถิติระยะเวลาที่พนักงานรักษาความปลอดภัยสามารถเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้ความช่วยเหลือพบว่ามีความล่าช้าไม่สามารถเข้าถึงพื้นที่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยพบว่าการให้บริการช่วยเหลือทั่วไปพนักงานรักษาความปลอดภัยสามารถเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 17 นาที ซึ่งล่าช้าจากเกณฑ์ที่กำหนดคือต้องเข้าถึงพื้นที่ภายในระยะเวลา 10 นาที และการให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤตฉุกเฉินถึงแก่ชีวิตพนักงานรักษาความปลอดภัยสามารถเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 6 นาที ซึ่งล่าช้าจากเกณฑ์ที่กำหนดคือต้องเข้าถึงพื้นที่ภายในระยะเวลา 4 นาที ซึ่งการเข้าถึงพื้นที่ที่ล่าช้าของทีมงานรักษาความปลอดภัยอาจส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่ประสบเหตุอย่างไม่คาดคิดได้ โดยจากการทบทวนสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือที่ล่าช้าไม่สามารถเข้าถึงพื้นที่ได้ตามระยะเวลาดังกล่าวนั้นพบว่าเกิดจากช่องทางการเข้าถึงบริการการให้ความช่วยเหลือที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หลายขั้นตอนและบางครั้งเกิดความคลาดเคลื่อนในการส่งต่อข้อมูลจึงทำให้หน่วยงานรักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นทีมช่วยเหลือเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือได้อย่างล่าช้า หน่วยงานรักษาความปลอดภัยและระบบจราจร บริษัทอาร์เอฟเอสจำกัดตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหา จึงได้จัดทำโครงการ Line@ SOS ขึ้น โดยนำ Application Line @ มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานเพื่อใช้เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและหน่วยงานรักษาความปลอดภัยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลการให้ความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของกระบวนการเข้าถึงข้อมูลการให้ความช่วยเหลือจากที่เคยปฏิบัติในรูปแบบเดิมปรับเปลี่ยนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีมากยิ่งขึ้น (Change For the better) เน้นการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexperience) ไม่ยึดติดในกรอบการทำงานเดิม เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการช่วยเหลือผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้ทางทีมงานรักษาความปลอดภัยสามารถเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

2. กรอบแนวคิดและการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root cause analysis) (10)

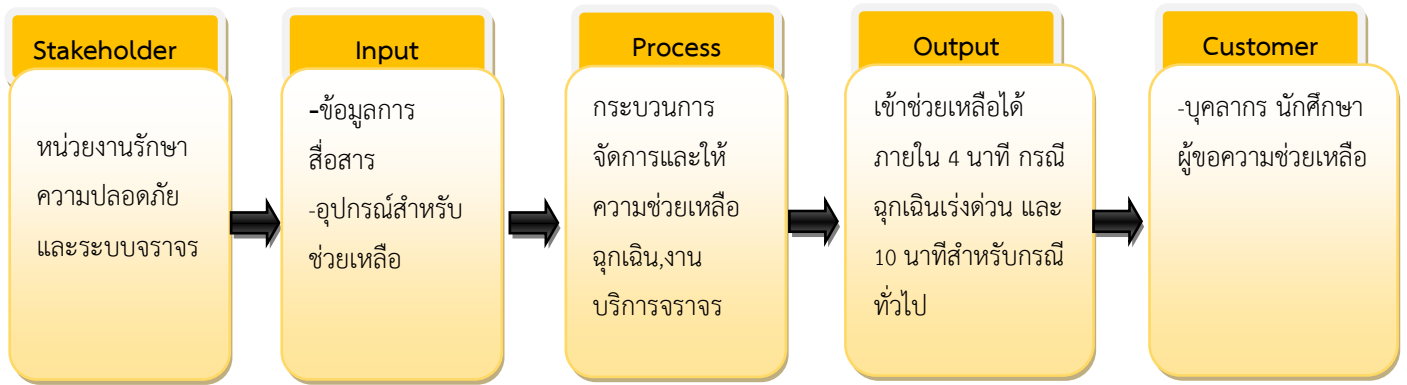
Value Chain



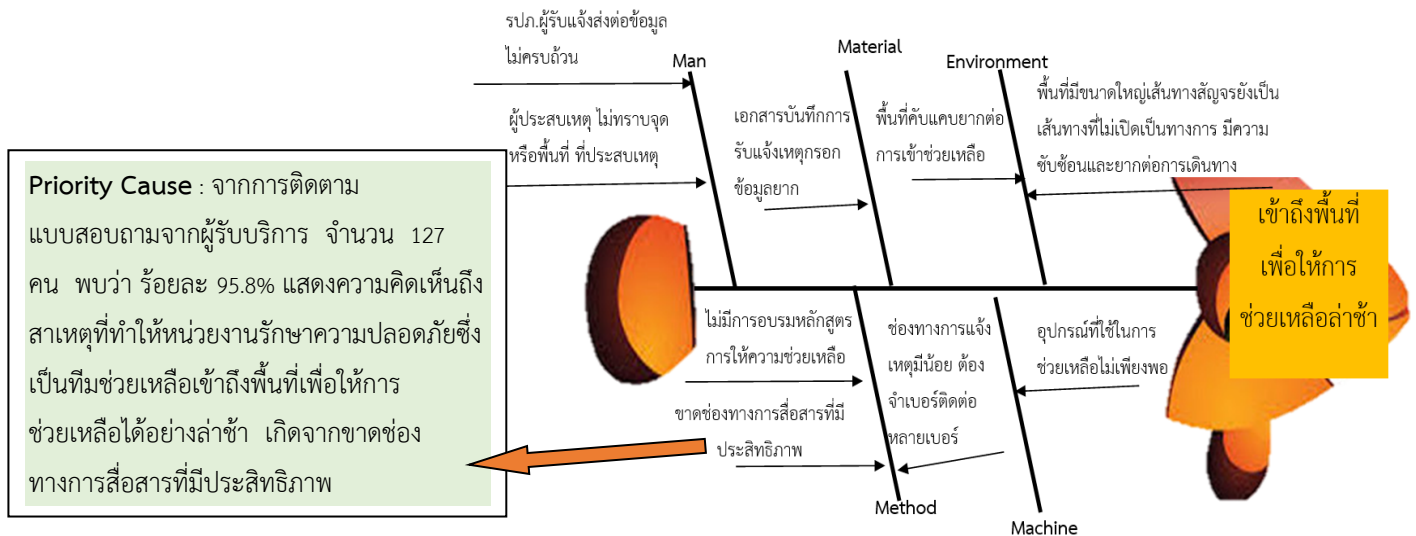
ปัญหาที่พบ :ช่องทางการเข้าถึงบริการการให้ความช่วยเหลือมีความยุ่งยาก ซับซ้อน หลายขั้นตอนและบางครั้งเกิดความคลาดเคลื่อนในการส่งต่อข้อมูลจึงทำให้หน่วยงานรักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นทีมช่วยเหลือเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือได้อย่างล่าช้า

ได้พัฒนาเรื่อง : นำ Application Line @ มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานเพื่อใช้เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและหน่วยงานรักษาความปลอดภัยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลการให้ความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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



3.การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา(Root cause analysis)



สาเหตุของปัญหาตามมิติคุณภาพ STEEP

Safety = การเข้าถึงพื้นที่ที่ล่าช้าของทีมรักษาความปลอดภัยอาจส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่ประสบเหตุอย่างไม่คาดคิดได้

Timely = พนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือที่ล่าช้าไม่สามารถเข้าถึงพื้นที่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

Efficiency= ช่องทางการเข้าถึงบริการการให้ความช่วยเหลือมีความยุ่งยาก ซับซ้อน หลายขั้นตอนและบางครั้งเกิดความคลาดเคลื่อนในการส่งต่อข้อมูลจึงทำให้หน่วยงานรักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นทีมช่วยเหลือเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือได้อย่างล่าช้า

Effectiveness = ช่องทางการเข้าถึงบริการการให้ความช่วยเหลือที่ไม่มีประสิทธิภาพส่งผลให้ระยะเวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือมีความล่าช้า พบข้อร้องเรียนหรือรายงานอุบัติการณ์เกี่ยวกับพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือล่าช้า รวมถึงไม่สามารถให้การช่วยเหลือผู้รับบริการเมื่อมีการแจ้งขอความช่วยเหลือได้อย่างครบถ้วนทุกคนส่งผลให้อัตราคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการช่วยเหลือของหน่วยงานรักษาความปลอดภัยลดลง

Equity = บุคลากรไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการช่วยเหลือได้

3.วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย (10)

- 3.1 เพื่อสร้างช่องทางการเข้าถึงบริการการให้ความช่วยเหลือที่สะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- 3.2 เพื่อลดระยะเวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือทั่วไปจากเดิมใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 17 นาที ลดลงเหลือ ≤ 10 นาที ภายในระยะเวลา 1 ปี
- 3.3 เพื่อลดระยะเวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤตฉุกเฉินถึงแก่ชีวิตจากเดิมใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 6 นาที ลดลงเหลือ ≤ 4 นาที ภายในระยะเวลา 1 ปี

- 3.4 เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนหรือรายงานอุบัติการณ์เกี่ยวกับพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือ
ล่าช้า ลดลงเหลือ ≤ 3 ครั้ง/เดือน
- 3.5 เพื่อเพิ่มอัตราบุคลากรที่ใช้บริการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือผ่าน Application Line@ SOS เพิ่มขึ้น $\geq 80\%$
- 3.6 เพื่อเพิ่มอัตราคะแนนความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการช่วยเหลือของหน่วยงานรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้น $\geq 80\%$

Inprocess Indicator/Leading Indicator

Lagging Indicator	ระยะเวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือทั่วไปจากเดิมใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 17 นาที ลดลงเหลือ ≤ 10 นาที
Lagging Indicator	ระยะเวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤตฉุกเฉินถึงแก่ชีวิตจากเดิมใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 6 นาที ลดลงเหลือ ≤ 4 นาที
Lagging Indicator	จำนวนข้อร้องเรียนหรือรายงานอุบัติการณ์เกี่ยวกับพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือล่าช้า ลดลงเหลือ ≤ 3 ครั้ง/เดือน
Leading Indicator	อัตราการให้การช่วยเหลือบุคลากรเมื่อมีการแจ้งขอความช่วยเหลือได้อย่างครบถ้วน 100%
Lagging Indicator	อัตราคะแนนความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการช่วยเหลือของหน่วยงานรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้น $\geq 80\%$
Lagging Indicator	อัตราบุคลากรที่ใช้บริการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือผ่าน Application Line@ SOS เพิ่มขึ้น $\geq 80\%$
Leading Indicator	อัตราบุคลากรที่เข้าร่วมปฐมนิเทศหลักสูตรการใช้งาน Application Line@ SOS เพิ่มขึ้น $\geq 80\%$
Leading Indicator	อัตราบุคลากรที่ใช้งาน Application Line@ SOS ได้ถูกต้อง เพิ่มขึ้น $\geq 80\%$
Leading Indicator	อัตราบุคลากรและนักศึกษาเข้ามาเพิ่มเพื่อน Application Line@ SOS เพิ่มขึ้น $\geq 80\%$

4.กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง (15)

ระยะการพัฒนา	สภาพการปฏิบัติงาน	ผลการประเมิน
จากเดิมเมื่อผู้รับบริการต้องการแจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือ จะทำการโทรแจ้งเหตุมายังหน่วยงานรักษาความปลอดภัยเบอร์ 6516 หลังจากหน่วยงานรักษาความปลอดภัยได้รับการแจ้งเหตุจะส่งต่อข้อมูลไปยังทีมช่วยเหลือเพื่อให้เข้าทำการช่วยเหลือ	จากเดิมเมื่อผู้รับบริการต้องการแจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือจะทำการโทรแจ้งเหตุมายังหน่วยงานรักษาความปลอดภัยเบอร์ 6516 หลังจากหน่วยงานรักษาความปลอดภัยได้รับการแจ้งเหตุจะส่งต่อข้อมูลไปยังทีมช่วยเหลือเพื่อให้เข้าทำการช่วยเหลือ จากแนวทางปฏิบัติเดิมทำให้พบปัญหา ช่องทางการเข้าถึงบริการการให้ความช่วยเหลือ มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หลายขั้นตอนและบางครั้งเกิดความคลาดเคลื่อนในการส่งต่อข้อมูลจึงทำให้หน่วยงานรักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นทีมช่วยเหลือเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือได้อย่างล่าช้า	ปัญหา : ช่องทางการเข้าถึงบริการการให้ความช่วยเหลือมีความยุ่งยาก ซับซ้อน หลายขั้นตอน และบางครั้งเกิดความคลาดเคลื่อนในการส่งต่อข้อมูลจึงทำให้หน่วยงานรักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นทีมช่วยเหลือเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือได้อย่างล่าช้า โอกาสพัฒนา : นำ Application Line @ มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานเพื่อใช้เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและหน่วยงานรักษาความปลอดภัยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลการให้ความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ
การปรับปรุงครั้งที่ 1 (ม.ค.65-เม.ย.65) จัดทำ Line@ SOS	ขั้นตอนการออกแบบและจัดทำLine@ SOS 1.ออกแบบและจัดทำ Line@ SOS 2.รวบรวมข้อมูล เบอร์โทรศัพท์ สำหรับการแจ้งเหตุ แต่ละประเภทลงใน Rich Menu และสื่อสารด้วยปุ่มสัญลักษณ์ Rich menu มีรายละเอียดดังนี้ -เจ็บป่วยขอความช่วยเหลือเร่งด่วน -แจ้งเหตุ พบเหตุ เกิดเหตุ Emergency -ฝากหน่วยงานกับ Security -บริการจับสัตว์มีพิษอันตราย -ข้อมูลระบบรักษาความปลอดภัย	ผลลัพธ์ มีบุคลากรและนักศึกษาเข้ามาเพิ่มเพื่อนจำนวน 549 คน คิดเป็น 46%(จากบุคลากรทั้งหมด 1,200 คน) รับแจ้งเหตุการแจ้งผ่านLine@ SOS จำนวน 89 งาน คิดเป็น 37 % ของงานแจ้งเหตุให้บริการความช่วยเหลือทั้งหมด(เป็นการแจ้งเหตุช่วยเหลือทั่วไปทั้งหมด) แจ้งเหตุเจ็บป่วยทั่วไป 23 งาน ขอความช่วยเหลือด้านรถยนต์ จำนวน 50 งาน จับสัตว์มีพิษ 16 งาน ระยะเวลาเฉลี่ยที่พนักงานรักษาความปลอดภัย เข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือใช้ระยะเวลา เฉลี่ย 8 นาที ซึ่งบรรลุเป้าหมายที่

	3.สร้างแบบฟอร์มแจ้งเหตุผ่าน Line notify 4. กำหนดการตั้งค่าให้มีการแจ้งเตือนมายัง Line group ของทีมช่วยเหลือทันทีหากมีการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือจากบุคลากร 5.จัดอบรม รปภ. กลุ่มเป้าหมายและ Command Center เรื่องการสื่อสารการรับแจ้งและส่งต่อข้อมูลผ่านระบบ Line@ SOS 6.หน่วยงานรักษาความปลอดภัยทำการประชาสัมพันธ์โครงการพร้อมทั้งสาธิตการใช้งาน ระบบ Line@ SOS ให้กับกลุ่มบุคลากร ขั้นตอนการใช้งาน Line@ SOS 1.บุคลากรทำการเพิ่มเพื่อน Line official “CNMI SOS” 2.หลังจากเพิ่มเพื่อนสำเร็จกดที่แชทจะแสดงหน้าเมนูหลัก Line official “Secure SOS” 3.คลิกเลือกเมนูที่ต้องการใช้บริการขอความช่วยเหลือ 4.พิมพ์รายละเอียดที่ต้องการขอความช่วยเหลือ พร้อม กดแชร์ Location 5.รายละเอียดข้อมูลและ Location จะถูกแจ้งเตือนไปยัง Line group ของทีมช่วยเหลือ 6.ทีมช่วยเหลือเข้าทำการเข้าพื้นที่และให้การช่วยเหลือผู้ที่มีการแจ้งเหตุ	กำหนดไว้ ข้อดี : มีช่องทางการเข้าถึงบริการการให้ความช่วยเหลือที่มีรูปแบบการสอบถาม ข้อมูลเหตุการณ์ที่ครบถ้วนสามารถแชร์ Location จุดเกิดเหตุให้ทีมทราบทำให้ทีมสามารถเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ข้อเสีย ผู้ใช้งานยังสับสนเล็กน้อย ในเรื่องการให้บริการ และจำนวนผู้เข้าถึง Line@ SOS ยังไม่มาก โอกาสในการพัฒนา : บรรจุหลักสูตรการให้บริการความช่วยเหลือผ่านระบบ Line@ SOS ลงในหลักสูตร FMS.6 เพื่อใช้ปฐมนิเทศบุคลากรและนักศึกษาใหม่
การปรับปรุงครั้งที่ 2 (พ.ศ.65-ส.ค.65) บรรจุหลักสูตรการให้บริการความช่วยเหลือผ่านระบบ Line@ SOS ลงในหลักสูตร FMS.6 เพื่อใช้ปฐมนิเทศบุคลากรและนักศึกษาใหม่	1.จัดทำสไลด์การให้บริการความช่วยเหลือผ่านระบบ Line@ SOS โดยกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ บทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และการแจ้งเหตุที่ชัดเจน 2.หน่วยงานรักษาความปลอดภัยนำสไลด์ที่มีการจัดทำขึ้นทำการสื่อสารหลักสูตรการให้บริการความช่วยเหลือผ่านระบบ Line@ SOS ในหลักสูตรปฐมนิเทศบุคลากรและนักศึกษาใหม่ของ CNMI เป็นประจำทุกเดือน	ผลลัพธ์ บุคลากรและนักศึกษาเข้ามาเพิ่มเพื่อนเพิ่มขึ้น จากเดิม 549 คนเพิ่มขึ้น เป็น884 คน คิดเป็น 74% ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด ซึ่งยังไม่บรรลุเป้าหมาย ข้อดี : พนักงานใหม่ของ CNMI ผ่านการอบรมปฐมนิเทศหลักสูตรการให้บริการความช่วยเหลือผ่านระบบ Line@ SOSครบทุกคนทำให้เกิดการเพิ่มเพื่อนและแจ้งเหตุผ่าน ระบบ Line@ SOS มากขึ้น ข้อเสีย : เนื่องจาก CNMI เป็นโรงเรียนแพทย์และ

1.ระยะเวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือทั่วไปลดลง	✓					17นาที	≤10 นาที	11นาที	8นาที	8นาที
2.ระยะเวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤตฉุกเฉินถึงแก่ชีวิตลดลง		✓				6นาที	≤ 4 นาที	5นาที	5นาที	4นาที
3.จำนวนข้อร้องเรียนหรือรายงานอุบัติการณ์เกี่ยวกับพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือล่าช้าลดลง			✓			7ครั้ง	≤ 3 ครั้ง/ เดือน	5ครั้ง	0ครั้ง	0ครั้ง
4.อัตราการให้การช่วยเหลือบุคลากรเมื่อมีการแจ้งขอความช่วยเหลือได้อย่างครบถ้วนเพิ่มขึ้น				✓		71%	100%	89%	94%	100%
5.อัตราคะแนนความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการช่วยเหลือของหน่วยงานรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้น					✓	76%	≥ 80 %	84%	88%	97%
6.อัตราบุคลากรที่ใช้บริการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือผ่าน Application Line@ SOS เพิ่มขึ้น				✓		0%	≥ 80 %	37%	86%	100%
7.อัตราบุคลากรที่เข้าร่วมปฐมนิเทศหลักสูตรการใช้งาน Application Line@ SOS เพิ่มขึ้น	✓			✓		0%	≥ 80%	100%	100%	100%
8.อัตราบุคลากรที่ใช้งาน Application Line@ SOS ได้ถูกต้อง เพิ่มขึ้น				✓		0%	≥ 80 %	86%	94%	100%
9.อัตราบุคลากรและนักศึกษาเข้ามาเพิ่มเพื่อน Application Line@ SOS เพิ่มขึ้น				✓		0%	≥ 80 %	46%	74%	87%

เอกสารแนบ

7. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น (10)

Safety = ลดอัตราการบาดเจ็บจากการประสบอุบัติเหตุ เหตุคุกคาม หรือถูกสัตว์ทำร้าย

Timely = การเข้าถึงจุดพื้นที่เกิดเหตุได้เร็ว ทำให้สามารถช่วยผู้ประสบเหตุได้ทันเวลา

Efficiency= Application Line@ SOS เป็นช่องทางการเข้าถึงบริการการให้ความช่วยเหลือที่ง่ายมีรูปแบบการสอบถาม ข้อมูลเหตุการณ์ที่ครบถ้วนสามารถแชร์ Location จุดเกิดเหตุให้ทีมทราบทำให้ทีมสามารถเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

Effectiveness = หลังดำเนินโครงการพบอัตราบุคลากรที่ใช้บริการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือผ่าน Application Line@ SOS เพิ่มขึ้น 100%

ส่งผลให้ระยะเวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือทั่วไปจากเดิมใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 17 นาที ลดลงเหลือ 8 นาที ระยะเวลาการเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤตฉุกเฉินถึงแก่ชีวิตจากเดิมใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 6 นาที ลดลงเหลือ 4 นาที ไม่พบข้อร้องเรียนหรือรายงานอุบัติการณ์เกี่ยวกับพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าถึงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือล่าช้า อัตราการให้การช่วยเหลือบุคลากรเมื่อมีการแจ้งขอความช่วยเหลือสามารถทำได้อย่างครบถ้วน 100% ส่งผลให้อัตราคะแนนความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการช่วยเหลือของหน่วยงานรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้น 97%

Equity = บุคลากรสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการช่วยเหลือ Application Line@ SOS ผ่านโทรศัพท์มือถือของตนเองได้ทุกคน

การจัดทำแนวทางปฏิบัติ = จัดทำขั้นตอนการทำงาน(WI)เรื่องการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือของบุคลากรผ่าน Application Line@ SOS สื่อสารในการปฏิบัติงานจริงและฝึกอบรมการทำงานทุกเดือนเพื่อรักษามาตรฐานการทำงาน

การสื่อสารแผนการปฏิบัติงาน = หน่วยงานรักษาความปลอดภัยวางแผนจะมีการสื่อสารแผนการปฏิบัติงานไปยังหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆของโรงพยาบาลเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการแจ้งเหตุหรือข้อร้องเรียนอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ

8. การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ (10)

1.หน่วยงานรักษาความปลอดภัยติดตามผลโดยการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือหลังดำเนินการ 6 เดือน ยังไม่พบการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือที่นอกเหนือ Application Line@ SOS (สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)

2.หน่วยงานรักษาความปลอดภัยสอบถามคะแนนความพึงพอใจของบุคลากรเรื่องการให้บริการช่วยเหลือของหน่วยงานรักษาความปลอดภัยเป็นประจำทุกเดือนเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนางานต่อไป(สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)

3.หน่วยงานรักษาความปลอดภัยควบคุมการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือของบุคลากรผ่าน Application Line@ SOS เป็นประจำทุกวัน (สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)

4.มีการจัดทำขั้นตอนการทำงาน(WI)เรื่องการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือของบุคลากรผ่าน Application Line@ SOS สื่อสารในการปฏิบัติงานจริงและฝึกอบรมการทำงานทุกเดือนเพื่อรักษามาตรฐานการทำงาน

5.หัวหน้าหน่วยงานรักษาความปลอดภัยทำการสื่อสารหลักสูตรการให้บริการความช่วยเหลือผ่านระบบ Line@ SOS ในหลักสูตร ปฐมนิเทศบุคลากรและนักศึกษาใหม่ของ CNMI เป็นประจำทุกเดือน (สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)

จุด Critical point

กระบวนการ	Critical point	วิธีการควบคุม	ผลการตรวจสอบ
กระบวนการให้บริการ แจ้งเหตุขอความช่วยเหลือผ่าน Application Line@ SOS	บุคลากรให้บริการแจ้งเหตุ ขอความช่วยเหลือผ่าน Application Line@ SOS	หน่วยงานรักษาความปลอดภัยควบคุมการ แจ้งเหตุขอความช่วยเหลือของบุคลากรผ่าน Application Line@ SOS เป็นประจำทุกวัน	บุคลากรให้บริการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือผ่าน Application Line@ SOS เพิ่มขึ้น 100%

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ (5)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	ความรู้ที่ได้รับจากการทำงาน	อุปสรรคจากการทำงาน	ข้อเสนอแนะ
1.ทุกหน่วยงานร่วมสนับสนุน ในการให้ความรู้ และร่วมเป็นวิทยากรในการอบรม รวมถึงการประชาสัมพันธ์โครงการ 2. Change For the better = การเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า 3.Flexperience = การทำงานที่มีความยืดหยุ่น	1.การนำเทคโนโลยี Application Line@ SOS มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน 2.เรียนรู้การวิเคราะห์ปัญหาจากการทำงานและแนวทางแก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบตามหลัก PDCA	พนักงานลาออก เปลี่ยนแปลงจุดปฏิบัติงานและกะงาน ทำให้การให้บริการ Application Line@ SOS ไม่สามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง	มีแผนการอบรมพนักงานใหม่ที่ชัดเจนพร้อมทวนสอบกลับทบทวนความเข้าใจหลังการจัดอบรม เน้นย้ำกระบวนการทำงานที่มีแบบแผนและหลักการปฏิบัติที่ชัดเจน

10. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป (5)

10.1 การขยายผล : หน่วยงานรักษาความปลอดภัยวางแผนจะมีการสื่อสารแผนการปฏิบัติงานไปยังหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆของโรงพยาบาล เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการแจ้งเหตุหรือข้อร้องเรียนอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ

10.2 โครงการพัฒนาเรื่องต่อไปคือโครงการ Application Line@ SOS Phase II หลักการและเหตุผล : จากการจัดทำโครงการ Application Line@ SOS Phase I ยังพบปัญหา Application สามารถใช้ได้เฉพาะบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีเท่านั้น ทางทีมจึงมีความคาดหวังจะพัฒนา Application Line@ SOS ให้ครอบคลุมผู้ป่วยและญาติที่เข้ามาใช้บริการในเขตพื้นที่ CNMI

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
1.วางแผน/ศึกษา/รวบรวมข้อมูล	↔						วรณลักษณ์ วงศ์สุวรรณ
2.วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา	↔						วรณลักษณ์ วงศ์สุวรรณ
3.ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูล	↔						นิรติศัย อิมแย้ม
4.นำเสนอที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพ				↔			นิรติศัย อิมแย้ม
5.ตรวจสอบ/ปรับปรุงฐานข้อมูลตามข้อเสนอแนะ					↔		สุภาพร พุ่งลาด
6.ทดลองใช้งาน					↔		วิชญา วรณโมลี
7.สรุปและประเมินผล						↔	ไพสิฐ พิสิฐนรัชย์

.....