



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

ส่วนที่ 2 ขอให้พิจารณา “คู่มือการเขียนผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน” อย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ต่อเจ้าของผลงาน

ชื่อเรื่อง / โครงการ ... Take you home Phase II

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (10)

แผนกขนส่ง บริษัทอาร์เอฟเอส เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนให้บริการและบริหารจัดการงานขนส่งภายในอาคารโรงพยาบาล การขนส่งระหว่างอาคาร งานบริการยานพาหนะ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์ ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด จากการจัดทำโครงการ Take you home Phase I เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการลดระยะเวลาการรอคอยผู้ป่วยในกลับบ้านโดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มอัตราการขนส่งผู้ป่วยในให้สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาที นั้น พบว่าผลลัพธ์หลังการปรับปรุงกระบวนการยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยอัตราการขนส่งผู้ป่วยในที่สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาที พบเพียง 71% เท่านั้น จากผลลัพธ์ที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการโดยพบว่าอัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยต่อการให้บริการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้าน จากจำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 115 คน ที่ตอบพอใจระดับมาก-มากที่สุดพบเพียง 68% โดยร้อยละ 87% แสดงความคิดเห็นเรื่องกระบวนการขนส่งผู้ป่วยยังมีความล่าช้าต้องเสียระยะเวลาในการรอคอยเจ้าหน้าที่ค่อนข้างนาน โดยจากการทบทวนสถิติข้อมูลข้อร้องเรียนหรือรายงานอุบัติการณ์พบว่าช่วงระยะเวลาที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดคือช่วงระยะเวลา 11.00 น.-13.00 น. ซึ่งตรงกับช่วงเวลาพักกลางวันของเจ้าหน้าที่แผนกขนส่งจึงทำให้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้อัตราการล่าช้าไม่เพียงพอต่อการให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว แผนกขนส่ง บริษัทอาร์เอฟเอส ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาก็ได้จัดทำโครงการ Take you home Phase II ขึ้นโดยนำแนวคิด LEAN : Safer Better Faster Happier มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการขนส่งผู้ป่วยในให้สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาที ลดความสูญเปล่าจากกระบวนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นแบบ Flexible : ยืดหยุ่น ส่งผลให้กระบวนการขนส่งผู้ป่วยในมีประสิทธิภาพรวดเร็วและสร้างความประทับใจให้กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานและผู้ป่วยที่มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. กรอบแนวคิดและการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root cause analysis) (10)

ทางหน่วยงานใช้กรอบแนวคิดการจัดการด้านการบริการในส่วนของการขนส่ง ให้ลดกระบวนการที่สิ้นเปลืองที่สุด และบริการได้ทันเวลาตามความต้องการของลูกค้า

1. Workload Analysis : วิเคราะห์ภาระงานตามช่วงเวลา (เอกสารแนบ1)
2. Value Stream Mapping; VSM : Overall Process ของกระบวนการรับผู้ป่วยกลับบ้าน (เอกสารแนบ2)
3. Root Cause Analysis (แผนภูมิแก๊งปลา) (เอกสารแนบ3)

3. วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย (10)

3.1 วัตถุประสงค์

- 3.1.1 เพื่อเพิ่มอัตราการขนส่งผู้ป่วยในให้สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาที เพิ่มขึ้น $\geq 80\%$ ภายในระยะเวลา 1 ปี
- 3.1.2 เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนเรื่องกระบวนการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านล่าช้า จากเดิม 84 เรื่อง ลดลงเหลือ ≤ 10 เรื่องต่อเดือน
- 3.1.3 เพื่อเพิ่มอัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยต่อการให้บริการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านรวดเร็วจากเดิม 68% เพิ่มขึ้นเป็น $\geq 80\%$ ภายในระยะเวลา 1 ปี

Inprocess Indicator/Leading Indicator/Lagging Indicator

Lagging Indicator	อัตราการขนส่งผู้ป่วยในให้สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาที เพิ่มขึ้น $\geq 80\%$ ภายในระยะเวลา 1 ปี
Lagging Indicator	จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องกระบวนการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านล่าช้า จากเดิม 84 เรื่อง ลดลงเหลือ ≤ 10 เรื่องต่อเดือน
Lagging Indicator	อัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยต่อการให้บริการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านรวดเร็วจากเดิม 68% เพิ่มขึ้นเป็น $\geq 80\%$ ภายในระยะเวลา 1 ปี
Leading Indicator	อัตราการสำรวจความต้องการการให้บริการเจ้าหน้าที่ขนส่ง ณ ช่วงเวลาต่างๆ กับหน่วยงานหอผู้ป่วย เพิ่มขึ้น 100%
Leading Indicator	อัตราการจัดสรรอัตรากำลังให้มีความสอดคล้องกับภาระงานและความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น $\geq 80\%$

4. กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง (15)

ระยะการพัฒนา	สภาพการปฏิบัติงาน	ผลการประเมิน
สภาพการทำงานเดิม	จากการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิมทำให้เกิดปัญหา	ปัญหา แผนกขนส่งกำหนดให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

จากเดิมแผนกขนส่งจะมีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการพักรับประทานอาหารในช่วงเวลา 11.00 น.-13.00 น.พร้อมกันทั้งหมดโดยไม่ได้มีการจัดสรรอัตรากำลังไว้รองรับการให้บริการ ณ ช่วงเวลาดังกล่าว	ดังนี้ เมื่อมีการแจ้งงานจากหน่วยงานหอผู้ป่วยเพื่อขอเจ้าหน้าที่ขนส่งรับ-ส่งผู้ป่วยในกลับบ้านพบปัญหาไม่มีเจ้าหน้าที่ขนส่งสำหรับให้บริการ ณ ช่วงเวลาดังกล่าว	พักรับประทานอาหารในช่วงเวลา 11.00 น.-13.00น. พร้อมกันทั้งหมดโดยไม่ได้มีการจัดสรรอัตรากำลังไว้รองรับการให้บริการ ณ ช่วงเวลาดังกล่าว ส่งผลให้เมื่อมีการแจ้งงานจากหน่วยงานหอผู้ป่วยเพื่อขอเจ้าหน้าที่ขนส่งรับ-ส่งผู้ป่วยในกลับบ้านพบปัญหาไม่มีเจ้าหน้าที่ขนส่งสำหรับให้บริการ โอกาสพัฒนา เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการโดยสำรวจความต้องการการใช้บริการเจ้าหน้าที่ขนส่ง ณ ช่วงเวลาต่างๆ กับหน่วยงานหอผู้ป่วย
<u>การปรับปรุงครั้งที่ 1</u> <u>(ม.ค.65-มิ.ย.65)</u> เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการโดยสำรวจความต้องการการใช้บริการเจ้าหน้าที่ขนส่ง ณ ช่วงเวลาต่างๆ กับหน่วยงานหอผู้ป่วย	1.เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการโดยสำรวจความต้องการการใช้บริการเจ้าหน้าที่ขนส่ง ณ ช่วงเวลาต่างๆ กับหน่วยงานหอผู้ป่วยเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนอัตรากำลังให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ 2.จัดทำแผนงานอัตรากำลังประจำวันโดยมีการกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ขนส่งกระจายตามจุด ณ ช่วงเวลาที่ได้มีการวางแผนร่วมกันเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทีและรวดเร็ว 3.ปรับปรุงช่วงเวลาการพักกลางวันของหน่วยงานจากเดิมกำหนดไว้ที่ 11.00 – 13.00น. ปรับเปลี่ยนช่วงเวลาให้มีความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับภาระงานโดยกระจายช่วงเวลาพักเป็น 10.00 – 14.00 น. เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ขนส่งรองรับการให้บริการ ผู้รับบริการได้ตลอดเวลา	ผลลัพธ์ : อัตราการขนส่งผู้ป่วยในให้สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาที จากเดิม 71% เพิ่มขึ้น เป็น 79% ส่งผลให้อัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยต่อการให้บริการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านรวดเร็วจากเดิม 68% เพิ่มขึ้นเป็น 77% ซึ่งยังไม่บรรลุเป้าหมาย ข้อดี : การจัดสรรอัตรากำลังมีความสอดคล้องกับภาระงานและความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ข้อเสีย : การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ขนส่งยังไม่มีชัดเจนเนื่องจากยังไม่มีมีการแบ่งส่วนงานระหว่างงานขนส่งผู้ป่วยกับงานขนส่งสิ่งของออกจากกันจึงทำให้งานขนส่งสิ่งของทับซ้อนกับงานขนส่งผู้ป่วยส่งผลให้การตอบสนองงานการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านจึงยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย โอกาสพัฒนา : กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ขนส่งให้มีความชัดเจนโดยการแบ่งส่วนงานระหว่างงานขนส่งผู้ป่วยกับงานขนส่งสิ่งของออกจากกัน
<u>การปรับปรุงครั้งที่ 2</u> <u>(เม.ย.65-ธ.ค.65)</u> กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ขนส่งให้มีความชัดเจนโดยการแบ่งส่วนงานระหว่างงานขนส่งผู้ป่วยกับงานขนส่งสิ่งของออกจากกัน	1.แบ่งส่วนงานออกเป็น ส่วนงานขนส่งผู้ป่วยและงานขนส่งสิ่งของออกจากกันอย่างชัดเจนลดการทับซ้อนหน้าที่การทำงานอันจะส่งผลให้กระบวนการขนส่งมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2.จัดตั้งทีม LEAD ในการควบคุมติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ขนส่งโดยแบ่งออกเป็น 2 สายงานอย่างชัดเจน 3.จัดสรรอัตรากำลังประจำวันโดยกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ขนส่งตามสายงานที่ต้องมีการรับผิดชอบ 4.เน้นย้ำการตอบสนองการให้บริการตามสายงานที่ตนเองได้รับมอบหมายและกำหนดให้มีการเพิ่ม spare ระหว่างวันเพิ่มเติมในช่วงเวลาที่มีความต้องการการให้บริการสูงสุดเพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ผลลัพธ์ อัตราการขนส่งผู้ป่วยในให้สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาที จากเดิม 79% เพิ่มขึ้น เป็น 86% ส่งผลให้อัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยต่อการให้บริการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านรวดเร็วจากเดิม 77% เพิ่มขึ้นเป็น 89% ซึ่งบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด ข้อดี : การทำงานมีความชัดเจนไม่ทับซ้อนหน้าที่ในแต่ละส่วนงานส่งผลให้การตอบสนองต่อการให้บริการผู้รับบริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ข้อเสีย : ถึงแม้ว่าอัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยต่อการให้บริการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านรวดเร็วจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้ว แต่ทว่ายังมีหน่วยงานหอผู้ป่วยบางส่วนแสดงความคิดเห็นว่าปัจจุบันทางแผนกขนส่งยังเน้นการให้บริการแบบเชิงตั้งรับเพียงอย่างเดียว ส่งผลให้ยังเกิดการรอคอยการให้บริการ

		ค่อนข้างมากหากเป็นไปได้ทางแผนกขนส่งควรให้บริการที่เน้นการทำงานเชิงรุกมากกว่านี้เพื่อให้สามารถลดระยะเวลาในการรอคอยให้ได้มากที่สุด โอกาสพัฒนา : เน้นการทำงานแบบเชิงรุกโดยสร้างระบบ Discharge Plan สำหรับรับผู้ป่วยกลับบ้าน แบบ Proactive
การปรับปรุงครั้งที่ 3 (ม.ค.66-มี.ค.66) เน้นการทำงานแบบเชิงรุก โดยสร้างระบบ Discharge Plan สำหรับ รับผู้ป่วยกลับบ้าน แบบ Proactive	1.ประชุมร่วมกับ หน่วยงาน IPD เพื่อรับข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ โดยสำรวจข้อมูลขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน เพื่อทำแผนตารางรับผู้ป่วยกลับบ้านล่วงหน้า แบบรายวัน 2.เตรียมทีมรับผู้ป่วยกลับบ้านโดยเฉพาะในช่วงเวลา 11.00 – 14.00 น. โดยจัดเป็น 2 ทีม ทีมละ 2 คน พร้อม หัวหน้าทีม สำหรับการตรวจติดตามภาระงาน ช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อเข้าแก้ไขปัญหาทันทีเมื่อเกิดปัญหาในงาน 3.จัดทำ Small Group อบรมการให้บริการรับผู้ป่วยกลับบ้าน โดยเน้นเรื่อง ทักษะการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยตามมาตรฐาน JCI : IPSPG6 และ เน้นการปฏิบัติงานตาม Service Blueprint เพื่อเพิ่มคุณค่าการให้บริการให้เกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น	ผลลัพธ์ : อัตราการขนส่งผู้ป่วยในให้สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาที จากเดิม 86% เพิ่มขึ้น เป็น 97% ส่งผลให้อัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยต่อการให้บริการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านรวดเร็ว จากเดิม 89% เพิ่มขึ้นเป็น 94% และไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องกระบวนการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านล่าช้า ข้อดี : 1.สามารถวางแผนการรับผู้ป่วยกลับบ้าน ให้สามารถดำเนินการได้ตรงตามเวลา ตามแผนการ Discharge Plan ของ หน่วยงานหอผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2.สามารถบริหารจัดการอัตราค่าส่งได้เหมาะสมกับภาระงานตามแผน Discharge Plan หากประเมินแล้วมีงานน้อยกว่าอัตราค่าส่ง ก็สามารถปฏิบัติงานอื่นต่อได้ ไม่เกิดความสูญเปล่าจากกระบวนการทำงาน หรือหากมีงานมาก ช่วงเวลาดังกล่าวก็สามารถวางแผนจัดอัตราค่าส่งเสริมล่วงหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โอกาสพัฒนา : กำหนดเป้าหมายให้มีความท้าทายมากยิ่งขึ้นโดยจากเดิมกำหนดให้อัตราการขนส่งผู้ป่วยในให้สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาที ปรับลดระยะเวลาเป็นภายในระยะเวลา 7 นาที

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

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาท หน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	2564	ม.ค.65- ก.พ.65	มี.ค.65- เม.ย.65	พ.ค.65- มิ.ย.65	ก.ค.65- ก.ย.65	ต.ค.65- มี.ค.66	
1.ประชุมทีมร่วมวิเคราะห์ปัญหากระบวนการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านล่าช้า							เอกภาพ พึ่งพานิช
2. การปรับปรุงครั้งที่ 1 2.1เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการโดยสำรวจความต้องการการใช้บริการเจ้าหน้าที่ขนส่ง ณ ช่วงเวลาต่างๆ กับหน่วยงานหอผู้ป่วย 2.2.ทดลองใช้และติดตามประเมินผล							ชนกันต์ นาคพัฒน์
3.การปรับปรุงครั้งที่ 2 3.1.กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ขนส่งให้มีความชัดเจนโดยการแบ่งส่วนงานระหว่างงานขนส่ง							นันทศักดิ์ เพชรรังษี

ผู้ป่วยกับงานขนส่งสิ่งของออกจากกัน							
3.2.ทดลองใช้และติดตามประเมินผล							
4.การปรับปรุงครั้งที่ 3							
4.1.เน้นการทำงานแบบเชิงรุกโดยสร้างระบบ Discharge Plan สำหรับรับผู้ป่วยกลับบ้าน Proactive							
4.2.ทดลองใช้และติดตามประเมินผล							

← →

วางแผนงาน

← - - →

ปฏิบัติจริง

6. ผลสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผน/โครงการ(15)

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ (ข้อที่)			ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)				
	1	2	3	ก่อน ดำเนินการ	เป้าหมาย	หลัง		
						ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3
1.อัตราการขนส่งผู้ป่วยในให้สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาที่ เพิ่มขึ้น	√			71%	≥80%	79%	86%	97%
2.จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องกระบวนการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านล่าช้า จากเดิม ลดลง		√		84เรื่อง	≤ 10 เรื่อง ต่อเดือน	18	7	0
3.อัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยต่อการให้บริการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านรวดเร็วเพิ่มขึ้น			√	68%	≥80%	77%	89%	94%
4.อัตราการสำรวจความต้องการการใช้บริการเจ้าหน้าที่ขนส่ง ณ ช่วงเวลาต่างๆ กับหน่วยงานหอผู้ป่วย เพิ่มขึ้น	√			0%	100%	57%	89%	100%
5.อัตราการจัดสรรอัตรากำลังให้มีความสอดคล้องกับภาระงานและความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น	√			12%	≥80%	82%	93%	100%

7. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น (10)

Timely = การจัดสรรอัตรากำลังให้มีความสอดคล้องกับภาระงานและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลให้สามารถขนส่งผู้ป่วยในให้สามารถกลับบ้านได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

Efficiency= การจัดสรรอัตรากำลังให้มีความสอดคล้องกับภาระงานและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลให้กระบวนการขนส่งผู้ป่วยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Effectiveness = อัตราการขนส่งผู้ป่วยในให้สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาที่ จากเดิม 71% เพิ่มขึ้นเป็น 97% ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องกระบวนการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านล่าช้า ส่งผลให้อัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยต่อการให้บริการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านรวดเร็วจากเดิม 68% เพิ่มขึ้นเป็น 94%

Patient center = การสร้างความร่วมมือในการวางแผนการรับผู้ป่วยกลับบ้าน ร่วมกับหน่วยงานหอผู้ป่วยเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการส่งผลให้สามารถบริหารจัดการอัตรากำลังได้เหมาะสมกับภาระงานตามแผน Discharge Plan และเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดทำแนวทางปฏิบัติ :มีการจัดทำขั้นตอนการทำงาน(WI)เรื่องกระบวนการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านสื่อสารในการปฏิบัติงานจริงและฝึกอบรมการทำงานทุกเดือนเพื่อรักษามาตรฐานการทำงาน

การสื่อสารแผนการปฏิบัติงาน: แผนกขนส่งวางแผนจะมีการสื่อสารแผนการปฏิบัติงานไปยังหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆของโรงพยาบาลเพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการด้านอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ (10)

- 1.หัวหน้างานขนส่งติดตามผลโดยการสุ่มตรวจกระบวนการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านหลังดำเนินการ 6 เดือน ยังไม่พบกระบวนการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านล่าช้า (สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)
- 2.เจ้าหน้าที่ขนส่งสอบถามคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหรือผู้ป่วยต่อการให้บริการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านรวดเร็วเป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนางานต่อไป(สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)
- 3.ผู้จัดการแผนกขนส่งควบคุมการปฏิบัติงานของหัวหน้างานขนส่งให้จัดสรรอัตรากำลังให้มีความสอดคล้องกับภาระงานและความต้องการของผู้รับบริการเป็นประจำทุกวัน(สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)
- 4.มีการจัดทำขั้นตอนการทำงาน(WI)เรื่องกระบวนการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านสื่อสารในการปฏิบัติงานจริงและฝึกอบรมการทำงานทุกเดือนเพื่อรักษามาตรฐานการทำงาน
- 5.ผู้จัดการแผนกขนส่งกำกับติดตามอัตราการขนส่งผู้ป่วยในให้สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาทีของเจ้าหน้าที่ขนส่ง โดยกำหนดเป็นวาระการประชุมแผนกเป็นประจำทุกเดือน (สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)

จุด Critical point

กระบวนการ	Critical point	วิธีการควบคุม	ผลการตรวจสอบ
กระบวนการจัดสรรอัตรากำลังให้มีความสอดคล้องกับภาระงานและความต้องการของผู้รับบริการ	หัวหน้างานขนส่งจัดสรรอัตรากำลังให้มีความสอดคล้องกับภาระงานและความต้องการของผู้รับบริการเป็นประจำทุกวัน	ผู้จัดการแผนกขนส่งควบคุมการปฏิบัติงานของหัวหน้างานขนส่งให้จัดสรรอัตรากำลังให้มีความสอดคล้องกับภาระงานและความต้องการของผู้รับบริการเป็นประจำทุกวัน	อัตราการจัดสรรอัตรากำลังให้มีความสอดคล้องกับภาระงานและความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 100%

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ (5)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	ความรู้ที่ได้จากการทำโครงการ	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
1.ใช้ข้อมูลเชิงสถิติที่เป็น Fact ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา 2.การค้นหาคำตอบด้วยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทั้งหมด เพื่อให้ได้ข้อมูล Pain and Gain Point 3.การจัดเวทีระดมสมองและร่วมกันแก้ไขปัญหาเชิงบูรณาการของทีมงานขนส่ง	1.เรียนรู้การแก้ไขปัญหามุ่งไปที่ประเด็นสำคัญ (Important Key) 2.เรียนรู้กระบวนการทำงาน Business Process สามารถสร้างความยืดหยุ่นเพื่อให้เกิดแนวทางปฏิบัติตรงกลางให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น 3.เรียนรู้แนวคิด LEAN เพื่อลดความสูญเปล่าจากกระบวนการทำงาน	ยังขาดการสื่อสารโครงการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการเกิดความเข้าใจในการปรับปรุงกระบวนการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	เขียน SOP ร่วมกับฝ่ายการพยาบาลเพื่อออกแบบ กระบวนการทำงานที่มีขั้นตอนเชื่อมกัน ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ผลลัพธ์ที่ได้ ผู้รับบริการจะได้ประโยชน์สูงสุด

10. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป (5)

10.1 การขยายผล : แผนกขนส่งวางแผนจะมีการสื่อสารแผนการปฏิบัติงานไปยังหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆของโรงพยาบาลเพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการด้านอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10.2 โครงการพัฒนาเรื่องต่อไปคือโครงการ Take you home Phase III

หลักการและเหตุผล : กำหนดเป้าหมายให้มีความท้าทายมากยิ่งขึ้นโดยจากเดิมกำหนดให้อัตราการขนส่งผู้ป่วยในให้สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาที ปรับลดระยะเวลาเป็นภายในระยะเวลา 7 นาที เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
1.วางแผน/ศึกษา/รวบรวมข้อมูล	↔						เอกภาพ พึ่งพานิช
2.วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา	↔						ชนกันต์ นาคพัฒน์

3.ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูล							บันทึกดี เพชรรัชชี
4.นำเสนอที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพ							
5.ตรวจสอบ/ปรับปรุงฐานข้อมูลตามข้อเสนอแนะ							ภัทราภรณ์ พึ่งทอง
6.ทดลองใช้งาน							ปรกรณ์ สิ้นพัฒน์
7.สรุปและประเมินผล							ปรกรณ์ สิ้นพัฒน์

Logistics Transportation (Walk in) Peak and off peak time



เอกสารแนบ 1 1. Workload Analysis : วิเคราะห์ภาระงานตามช่วงเวลา

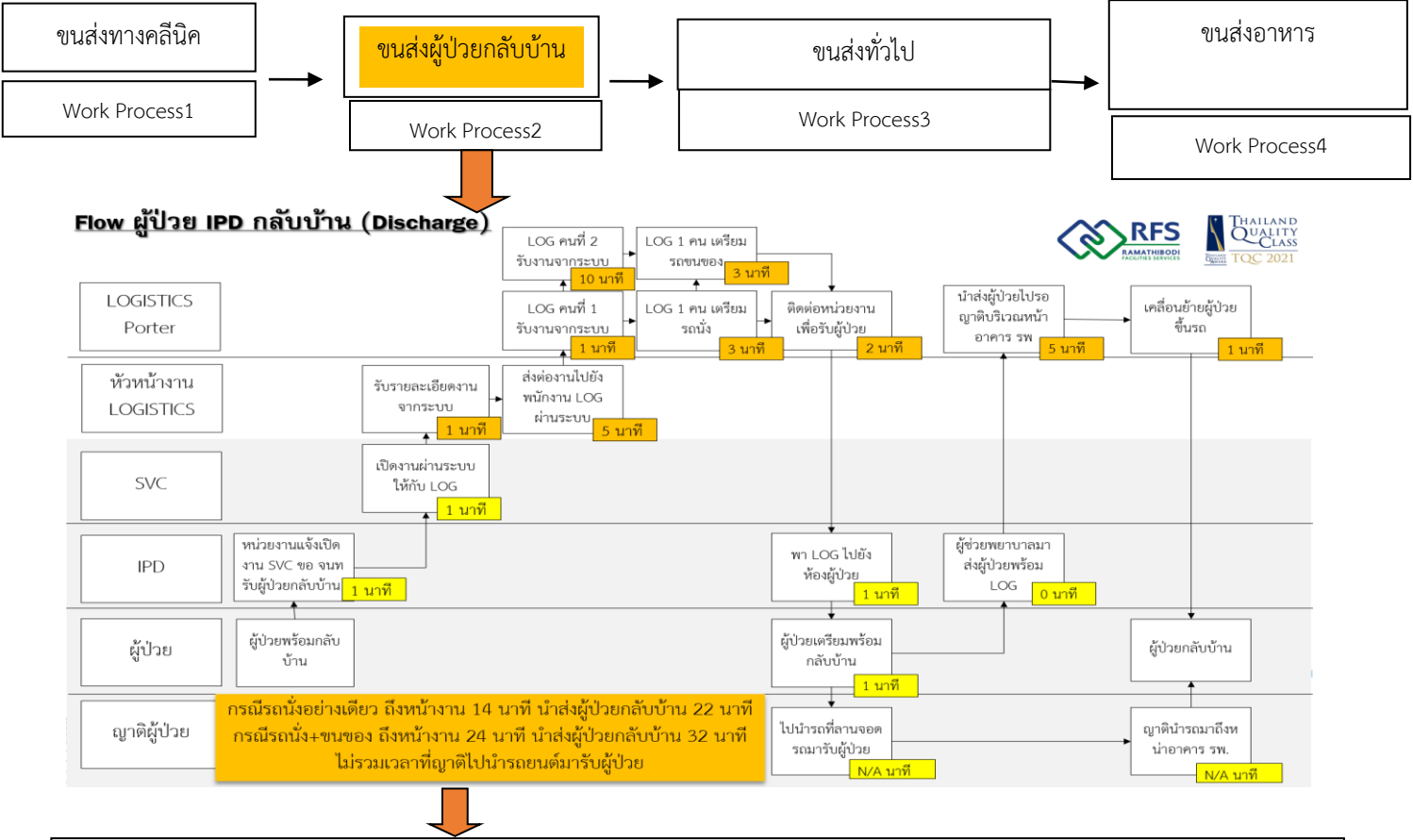
สรุปสถิติการขอบริการงานเฉลี่ยต่อวัน Logistics ตามช่วงเวลา

งานร้องขอเจ้าหน้าที่ Logistics มากที่สุด

อยู่ในช่วงเวลา 10.00 – 15.00 น. 200 งาน / เฉลี่ย 40 งานต่อ ชม.

ในช่วงเวลา 10.00 – 15.00 น.(5 ชม.) มีจำนวนงานมากที่สุด คิดเป็น 42% จากงานทั้งหมดในแต่ละวัน

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



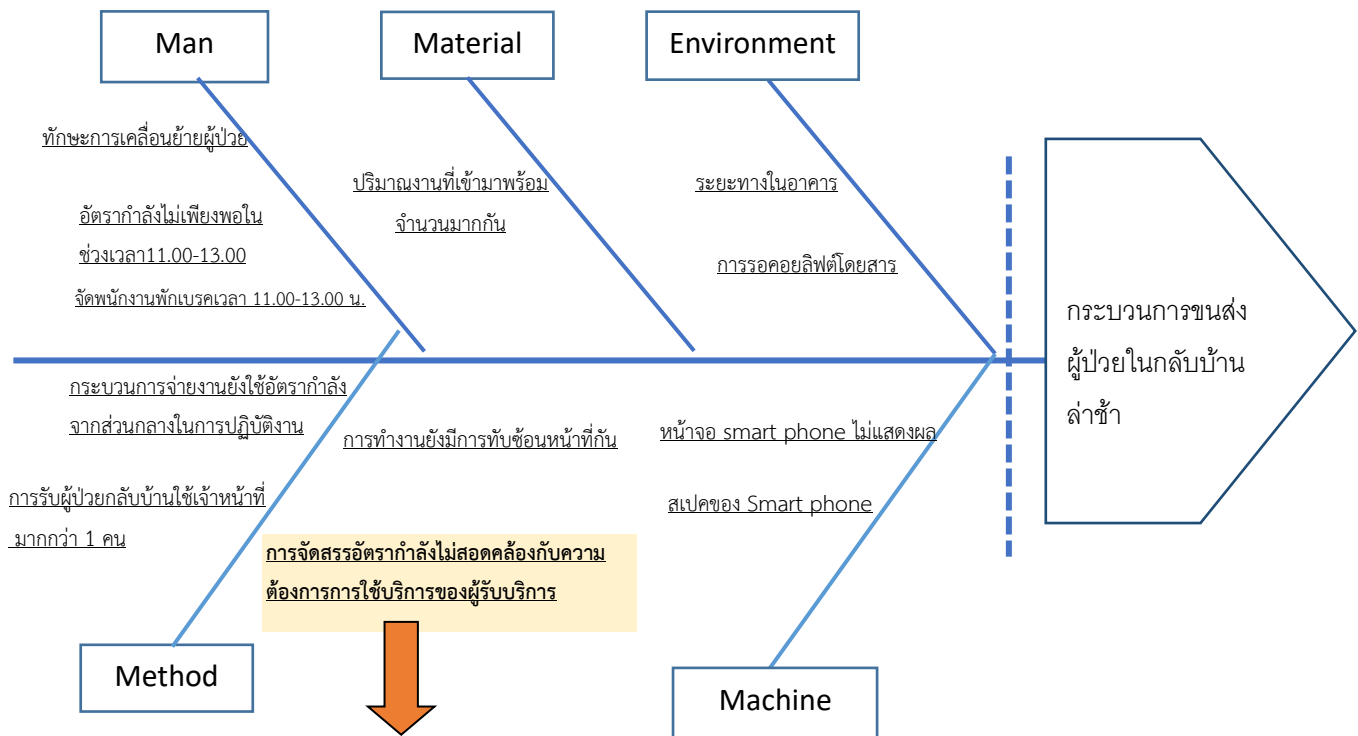
ปัญหา :แผนกขนส่งกำหนดให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการพักรับประทานอาหารในช่วงเวลา 11.00 น.-13.00น.พร้อมกันทั้งหมดโดยไม่ได้มีการจัดสรรอัตราค่าจ้างไว้รองรับการให้บริการ ณ ช่วงเวลาดังกล่าว ส่งผลให้เมื่อมีการแจ้งงานจากหน่วยงานหอผู้ป่วยเพื่อขอเจ้าหน้าที่ขนส่งรับ-ส่งผู้ป่วยในกลับบ้านพบปัญหาไม่มีเจ้าหน้าที่ขนส่งสำหรับให้บริการ

โอกาสพัฒนา :เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการโดยสำรวจความต้องการการใช้บริการเจ้าหน้าที่ขนส่ง ณ ช่วงเวลาต่างๆ กับหน่วยงานหอผู้ป่วย

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



เอกสารแนบ 3 การวิเคราะห์/ทบทวนสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis: RCA)



Priority Cause : จากการติดตามแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากจำนวน 115 คน พบว่า ร้อยละ 86% แสดงความคิดเห็นถึงสาเหตุที่ทำให้กระบวนการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านล่าช้าเกิดจากการจัดสรรอัตราค่าจ้างไม่สอดคล้องกับความต้องการการให้บริการของผู้รับบริการ

สาเหตุของปัญหาตามมิติคุณภาพ STEEP

- Timely** = การจัดสรรอัตราค่าจ้างไม่มีความสอดคล้องกับภาระงานและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลให้ขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้านได้ล่าช้า
- Efficiency** = การจัดสรรอัตราค่าจ้างไม่มีความสอดคล้องกับภาระงานและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลให้กระบวนการขนส่งผู้ป่วยไม่มีประสิทธิภาพ
- Patient center** = ยังขาดการสร้างความร่วมมือในการวางแผนการรับผู้ป่วยกลับบ้าน ร่วมกับผู้รับบริการจึงทำให้การทำงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่มีความสอดคล้องกัน