



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

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

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

*หมายเหตุ : 1.กรณีทีผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทาง**รหัสบุคคล** ข้อ 6

2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

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

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

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

ส่วนที่ 2 ขอให้พิจารณา “คู่มือการเขียนผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน” อย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ต่อเจ้าของผลงาน

ชื่อเรื่อง / โครงการ พัฒนารูปแบบการสอนพยาบาลประจำหน่วยงานในการสื่อสารข้อมูลการใช้เตียงและจองเตียงผู้ป่วยวิกฤตผู้ใหญ่
อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ผ่านระบบ Rama Intranet

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (10)

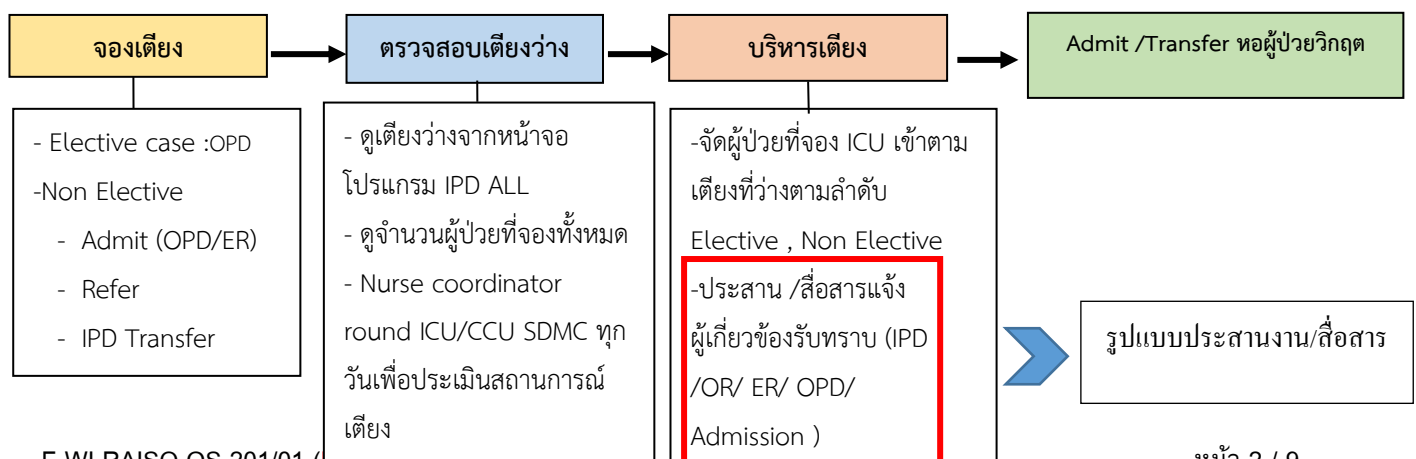
การบริหารจัดการเตียงหอผู้ป่วยวิกฤตของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์เป็นบทบาทหนึ่งของหน่วยประสานด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งผู้รับบริการมาจากหลายช่องทาง เช่น แผนกฉุกเฉิน(ER) ผู้ป่วยในตึก(SDIPD) ผู้ป่วยนอก(OPD) ผู้ป่วยผ่าตัด (Elective Surgery) ผู้ป่วยย้ายระหว่างอาคารภายในโรงพยาบาล (Transfer) ผู้ป่วยส่งต่อระหว่างโรงพยาบาล(Refer) ที่มีความจำเป็นต้องรักษาที่หอผู้ป่วยวิกฤตเป็นต้น เนื่องจากการบริหารจัดการเตียงหอผู้ป่วยวิกฤตเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน พยาบาลประสานด้านการรักษาพยาบาลต้องประสานกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกจุด ตั้งแต่ปี 2555-2557 ขั้นตอนการทำงาน ใช้การติดต่อสื่อสารใช้การโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจมีความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ส่งบันทึกไม่ครบจากการฟังอย่างเดียว ใช้เวลาในการโทรประสานหลายจุด ปี 2561 ทีมพยาบาลประสานด้านการรักษาพยาบาลตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวจึงพัฒนา ระบบสื่อสารข้อมูลการใช้เตียงผู้ป่วยวิกฤตผู้ใหญ่ (Critical Unit) ที่ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ผ่านระบบ Rama Intranet โดยนางนิภาพร คงเพชร เพื่อสื่อสารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การนำข้อมูลการจัดผู้ป่วยเข้าหอผู้ป่วยวิกฤต (Upload SharePoint) ลงใน Rama Intranet พยาบาลหัวหน้าหน่วย และผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ Upload ทุกวัน ยกเว้นวันเสาร์อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์จะนำข้อมูลลงล่วงหน้าก่อนวันหยุด ในวันที่ผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปอยู่เวรจะ Upload เวลาประมาณ 18.00น. วันที่ผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป ไม่ได้ปฏิบัติงานช่วงเวลา 16.00-20.00 น. จะ Upload ลงใน Rama Intranet เวลาประมาณ 16.00 น. เนื่องจากการ Upload SharePoint มีเพียงพยาบาลหัวหน้าหน่วย และผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปที่สามารถทำได้ ต้องใช้โปรแกรม Internet ผ่าน Rama Intranet เท่านั้น ปัญหาที่พบคือในวันที่พยาบาลหัวหน้าหน่วยติดภารกิจ หรือผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปไม่ได้มาปฏิบัติงาน หรือไม่ได้อยู่เวรช่วง 16.00-20.00 น. หรือกรณีที่มีการแก้ไข เปลี่ยนแปลงข้อมูลหลังจากที่ Upload SharePoint ไปแล้ว ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไข Upload SharePoint แทนได้ แก้ปัญหาโดยการโทรแจ้งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือโทรสอบถามขั้นตอนการ Upload จากผู้ที่ทำได้เป็นครั้งๆ ทำให้เสียเวลาเพราะไม่มีความชำนาญ ต้องใช้เวลาในการ Upload นานขึ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลการสื่อสารที่ช้าลง ส่งผลกระทบกับภาระงานอื่น ประกอบกับหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่พยาบาลใหม่ หน่วยงานจึงปรึกษาในทีมว่าทุกคนต้องมีการเรียนรู้ Upload SharePoint ให้สามารถปฏิบัติได้ ผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปจึงจัดสอนขั้นตอนการ Upload SharePoint เป็นรายบุคคลขณะปฏิบัติงานจริง แต่เนื่องจากพยาบาลสลับหมุนเวียนกันนานๆครั้งจะได้ Upload กระบวนการมีหลายขั้นตอน ทำให้จำขั้นตอนไม่ได้ จึงจัดทำคู่มือขั้นตอนการ Upload SharePoint จอง ICU/CCU อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์เป็นเอกสารและพิมพ์ออกมาเพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ Upload SharePoint ศึกษา แต่ยังพบปัญหาว่าคู่มือที่จัดทำมีเอกสารหลายหน้า ต้องเปิดทำตามทีละขั้นตอน ใช้เวลาในการ Upload SharePoint นานมากกว่า 1 ชั่วโมง ส่งผลกระทบกับภาระงานอื่น บางครั้งคู่มือจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ ทำให้หาไม่พบ เสียเวลาค้นหาคู่มือ

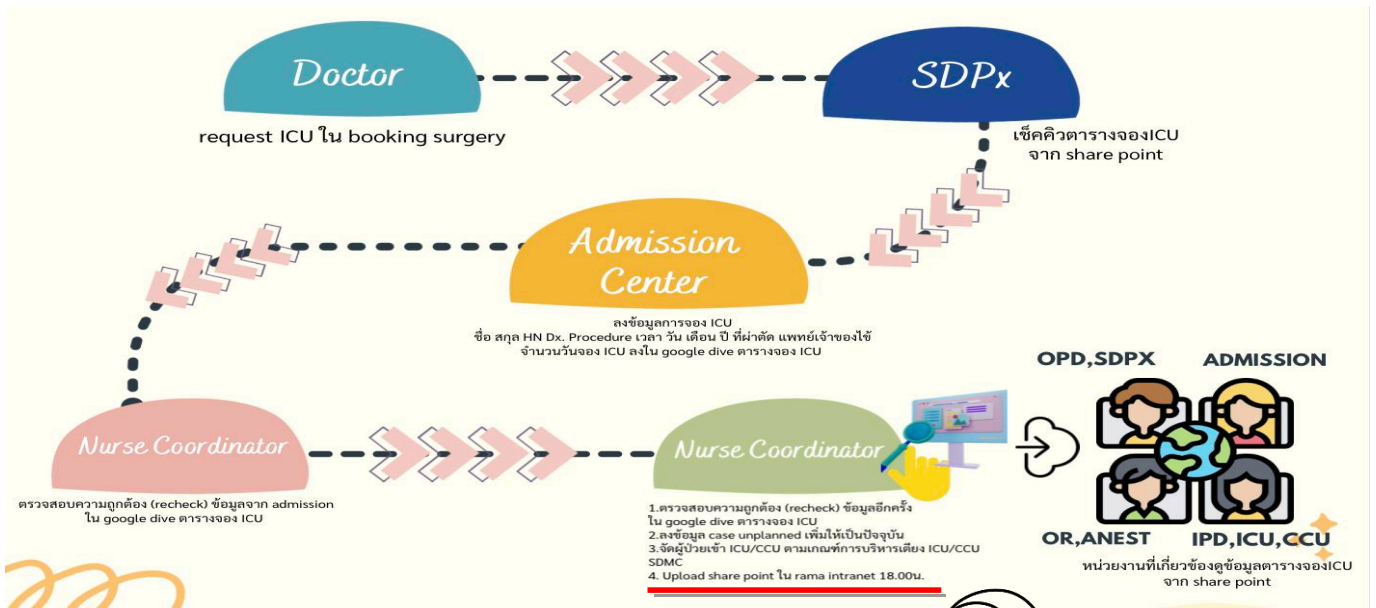
คณะผู้จัดทำตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจึงได้คิดวิธีการพัฒนารูปแบบการสอนพยาบาลประจำหน่วยงานในการสื่อสารข้อมูลการใช้เตียงและจองเตียงผู้ป่วยวิกฤตผู้ใหญ่ (Upload SharePoint) อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ผ่านระบบ Rama Intranet ให้เจ้าหน้าที่พยาบาลในหน่วยงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ ในรูปแบบการสอนผ่านวิดีโอ เพื่อลดเวลาในการทำงาน ลดการค้นหาเอกสารคู่มือ ลดความผิดพลาดของการ Upload ข้อมูล สามารถศึกษาได้เข้าใจง่าย รวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึง

2. กรอบแนวคิดแสดงภาพรวมระบบ Work System และ SIPOC Diagram (10)

2.1 กระบวนการทำงาน ((Work System) กระบวนการจองเตียงผู้ป่วยวิกฤตผู้ใหญ่อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์



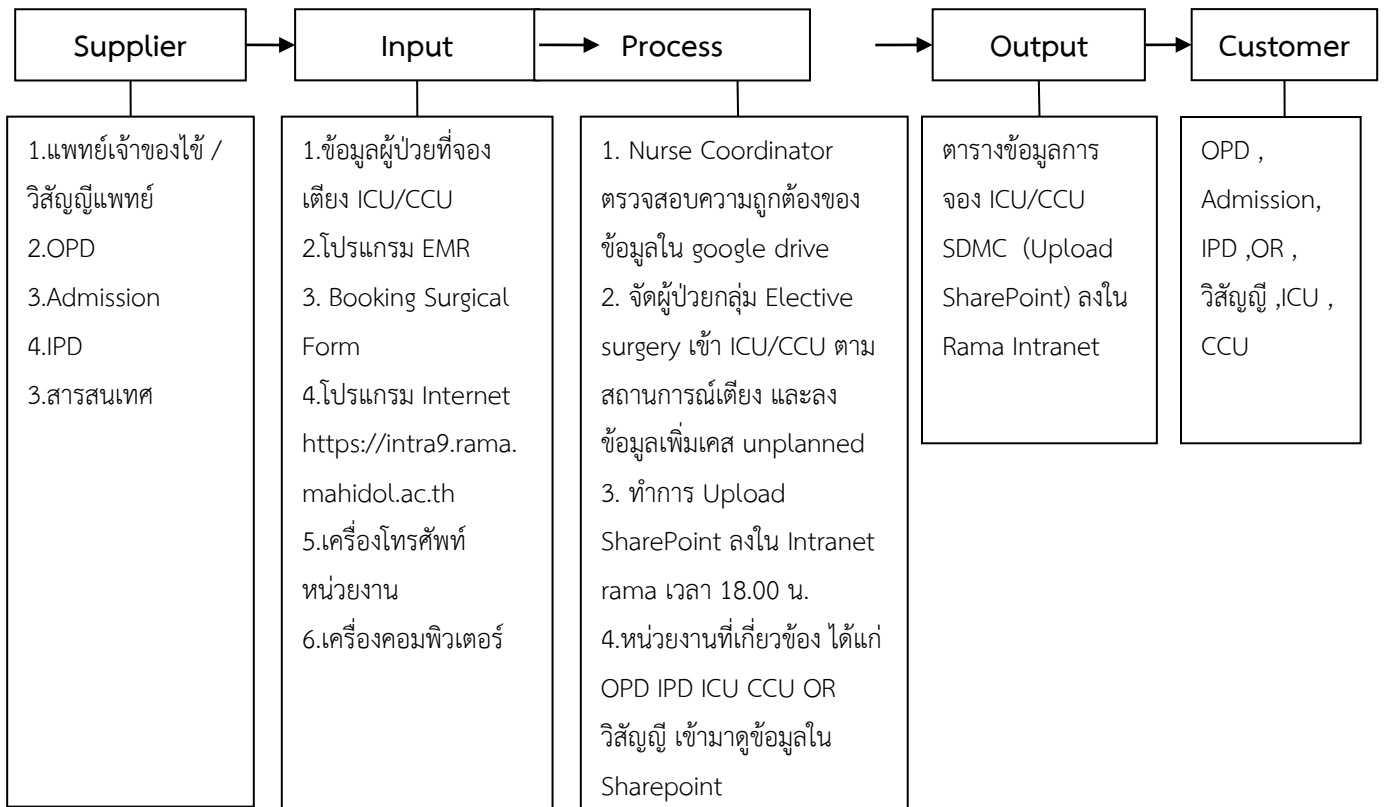
2.2 กระบวนการทำงาน (Work Processes) กระบวนการสื่อสารข้อมูลการใช้เตียงและจองเตียงผู้ป่วยวิกฤตผู้ใหญ่ อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ (Upload SharePoint) ผ่านระบบ Rama Intranet



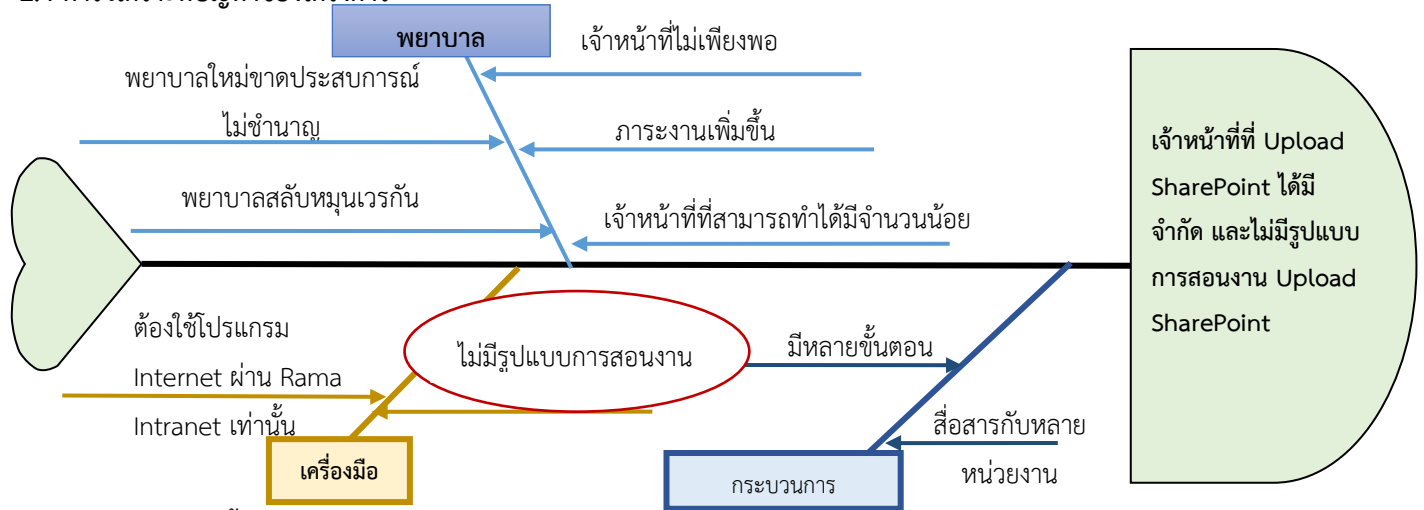
ปัญหาที่พบคือในวันที่พยาบาลหัวหน้าหน่วยติดภารกิจ หรือผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปไม่ได้มาปฏิบัติงาน หรือไม่ได้ อยู่เวรช่วง 16.00-20.00 น. หรือกรณีที่มีการแก้ไข เปลี่ยนแปลงข้อมูลหลังจากที่ Upload SharePoint ไป แล้ว ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไข Upload SharePoint แทนได้ ไม่มีรูปแบบการสอนงาน

Upload ข้อมูลการจองเตียง ICU/CCU
ทุกวันใน Intranet : SharePoint

2.3 SIPOC กระบวนการ upload SharePoint



2.4 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



3. วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย (10)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ และพยาบาลประจำหน่วยประสานด้านการรักษาพยาบาลระบบพิเศษทุกคนสามารถ Upload SharePoint ข้อมูลการจอง ICU/CCU ได้อย่างถูกต้อง	- ร้อยละของพยาบาลสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง ครบถ้วนหลังจากศึกษาขั้นตอน Upload SharePoint ข้อมูลการจอง ICU/CCU จากวิดีโอ	100%
2. เพื่อลดระยะเวลาที่ใช้ในการ Upload SharePoint จอง ICU/CCU	- เวลาที่ใช้ในการ Upload SharePoint จอง ICU/CCU แต่ละครั้ง	< 20 นาที
3. เพื่อให้มีรูปแบบการสอนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานของหน่วยงาน	- ร้อยละความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อรูปแบบการสอนขั้นตอน Upload SharePoint ข้อมูลการจอง ICU/CCU จากวิดีโอ	>95%

4. กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง (15)

รอบการปรับปรุง	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการพัฒนา
ครั้งที่ 1 ปี 2561	พยาบาลหัวหน้าหน่วย และผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป Upload SharePoint ข้อมูลการจัดผู้ป่วยเข้าหอผู้ป่วยวิกฤตเวลาประมาณ 16.00 น. หรือเวลาประมาณ 18.00น. กรณีอยู่เวรช่วง 16.00-20.00 น. Upload ทุกวัน ยกเว้นวันเสาร์อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ นำข้อมูลลงล่วงหน้าก่อนวันหยุด	พบปัญหาว่ามีวันที่ผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปปฏิบัติงานไม่ได้ ปฏิบัติงานในช่วงเวลา 16.00-20.00 ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถ upload ได้ ผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปสอนทางโทรศัพท์ และพยาบาลเป็นรายบุคคล ขณะปฏิบัติงานจริง และทดลองปฏิบัติในวันที่ผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปปฏิบัติงานในช่วงเวลา 16.00-20.00 น.	ข้อดี: ได้เรียนรู้เป็นรายบุคคล เห็นวิธีการเพราะเรียนรู้จากการปฏิบัติหน้างาน ปัญหาที่พบ - พยาบาลสลับหมุนเวียนกัน ไม่ได้ทำซ้ำๆ ทำให้จำขั้นตอนไม่ได้ - ในวันที่ผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปปฏิบัติงานไม่ได้ปฏิบัติงานในช่วงเวลา 16.00-20.00 น. ต้องโทรสอบถามวิธีการทำเป็นครั้งๆ ทำให้เสียเวลา ต้องใช้เวลาในการ Upload นานขึ้น ส่งผลกระทบการภาระงานอื่น
ครั้งที่ 2 ปี 2562-2563	ผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปสอนพยาบาลเป็นรายบุคคลขณะปฏิบัติงานจริง และทดลองปฏิบัติ ในวันที่ผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปปฏิบัติงานในช่วงเวลา 16.00-20.00 น. พยาบาลสลับหมุนเวียนเวรกัน ไม่ได้ทำซ้ำๆ ทำให้จำขั้นตอนไม่ได้ ต้องโทรสอบถามวิธีการทำเป็นครั้งๆ	จัดทำคู่มือขั้นตอนการ Upload SharePoint จอง ICU/CCU SDMC (เอกสารแนบ) เป็นเอกสารและพิมพ์ออกมาเพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ Upload SharePoint ศึกษาและทำตามขั้นตอนเป็นครั้งๆ ตามวันที่ได้รับมอบหมาย	ข้อดี: มีคู่มือขั้นตอนให้ศึกษา มีรูปภาพประกอบทำให้เข้าใจง่าย ปัญหาที่พบ - เอกสารไม่เป็นทางการ รูปแบบไม่ชัดเจน - เอกสารหลายหน้า ต้องเปิดทำตามทีละขั้นตอน ซึ่งมีหลายขั้นตอน ใช้

ทำงานจากเดิมใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมงเหลือประมาณ 15 นาที ทำให้สามารถบริหารจัดการภาระงานอื่นได้เพิ่มขึ้น รูปแบบการสอนผ่านวิดีโอสามารถศึกษาได้เข้าใจง่าย รวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในมุมมองมิติคณภาพ 8WASTE ได้แก่

Defects / Rework	เนื่องจากเกิดความชำนาญในการปฏิบัติแล้ว สามารถลดความผิดพลาดของข้อมูล ไม่ต้องแก้ไขบ่อยๆ ลดการทำงานซ้ำซ้อน/ ทำแล้วทำอีก
Delay / Idle Time	ไม่ต้องรอคอยโทรศัพท์จากการโทรสอบถาม ลดระยะเวลาในขั้นตอนการ Upload SharePoint หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับการสื่อสารที่รวดเร็ว
Unnecessary Transportation	-
Unnecessary Stock	-
Unnecessary Motion	-
Overproduction	ลดการโทรประสาน หรือสื่อสารทางโทรศัพท์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยไม่จำเป็น
Non-effective Process	การทำงานผิดพลาด
Under Utilize People	การใช้ทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บุคลากรในหน่วยงานสามารถทำหน้าที่ได้หลายอย่างถึงจะไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพโดยตรง เป็นการลดการจ้างบุคลากรนอกเวลาที่จะมาทำหน้าที่แทน

8. การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ (10)

กำหนดให้มีการทดสอบเป็นระยะโดยหัวหน้ากลุ่ม (วิไลลักษณ์ มั่งมี) ทำการทดสอบให้ปฏิบัติ Upload SharePoint ด้วยตัวเองโดยศึกษาจากวิดีโอ และประเมินการปฏิบัติรายบุคคล หลังจากเรียน 3 ครั้ง ประเมินปัญหาที่พบ และร่วมกันวิเคราะห์ วางแผน และปรับปรุงรูปแบบ ระบบการสอนงาน เมื่อทราบปัญหาให้มีการรวบรวมปัญหามาเข้าที่ประชุมหน่วยทุกเดือน โดยหัวหน้าหน่วย (อนุสรณ์ ทุนอุดมการณ์) และให้ผู้ใช้งานประเมินความพึงพอใจรูปแบบการสอนเป็นวิดีโอขั้นตอนการ Upload SharePoint ข้อมูลการใช้เตียงและจองเตียงผู้ป่วยวิกฤตผู้ใหญ่ ของอาคารสมเด็จพระเทพรัตนหลังการศึกษาคั้งที่1 และครั้งที่3 ผลการติดตามพยาบาลทุกคนสามารถปฏิบัติได้ และพึงพอใจในรูปแบบการสอน นอกจากนี้ได้มีรูปแบบการนิเทศแก่พยาบาลใหม่เป็นรายบุคคลอย่างเป็นรูปแบบ เสนอแนะสามารถใช้รูปแบบการสอนนี้กับเรื่องอื่นได้

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ (5)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) ได้แก่ การทำงานเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และประสบการณ์ร่วมกัน (Knowledge Sharing) เข้าใจการทำงานของตนเอง และคนอื่นมากขึ้น ทุกคนสามารถปฏิบัติได้เหมือนกันสามารถรองรับการทำงานซึ่งกันและกัน ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมและลดความผิดพลาดของงานได้ เพิ่มศักยภาพการทำงานด้านอื่นให้เจ้าหน้าที่ ปรับรูปแบบการทำงานให้ทันสมัย ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์

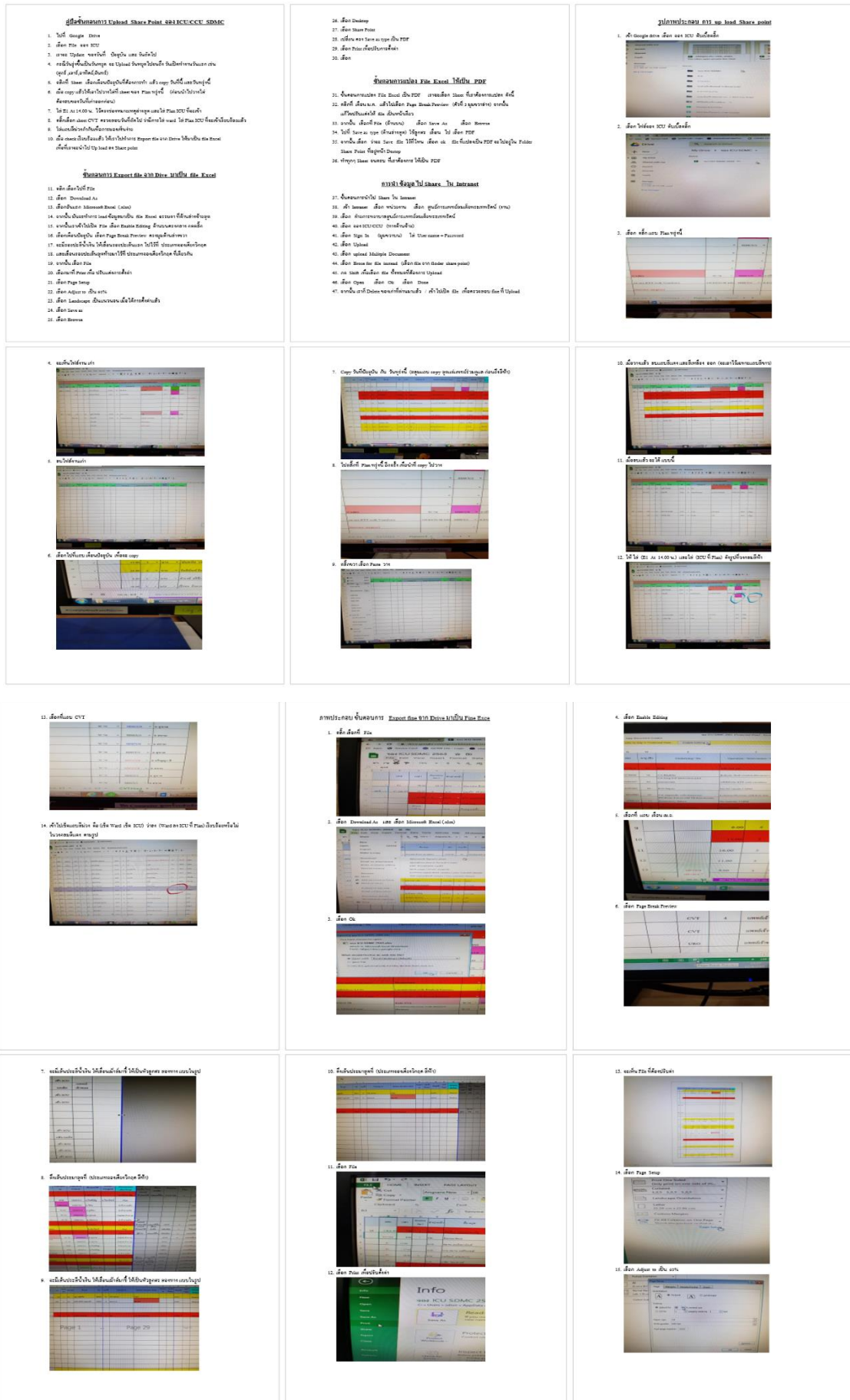
ความรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
- ความรู้เรื่องการใช้โปรแกรม excel - ความรู้เรื่องการจัดทำคู่มือ - ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยี การติดต่อวิดีโอ - ความรู้พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์	- เจ้าหน้าที่บางท่านขาดทักษะ ไม่ถนัดการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	- ศึกษาด้วยตัวเองจากวิดีโอ และฝึกปฏิบัติบ่อยๆ

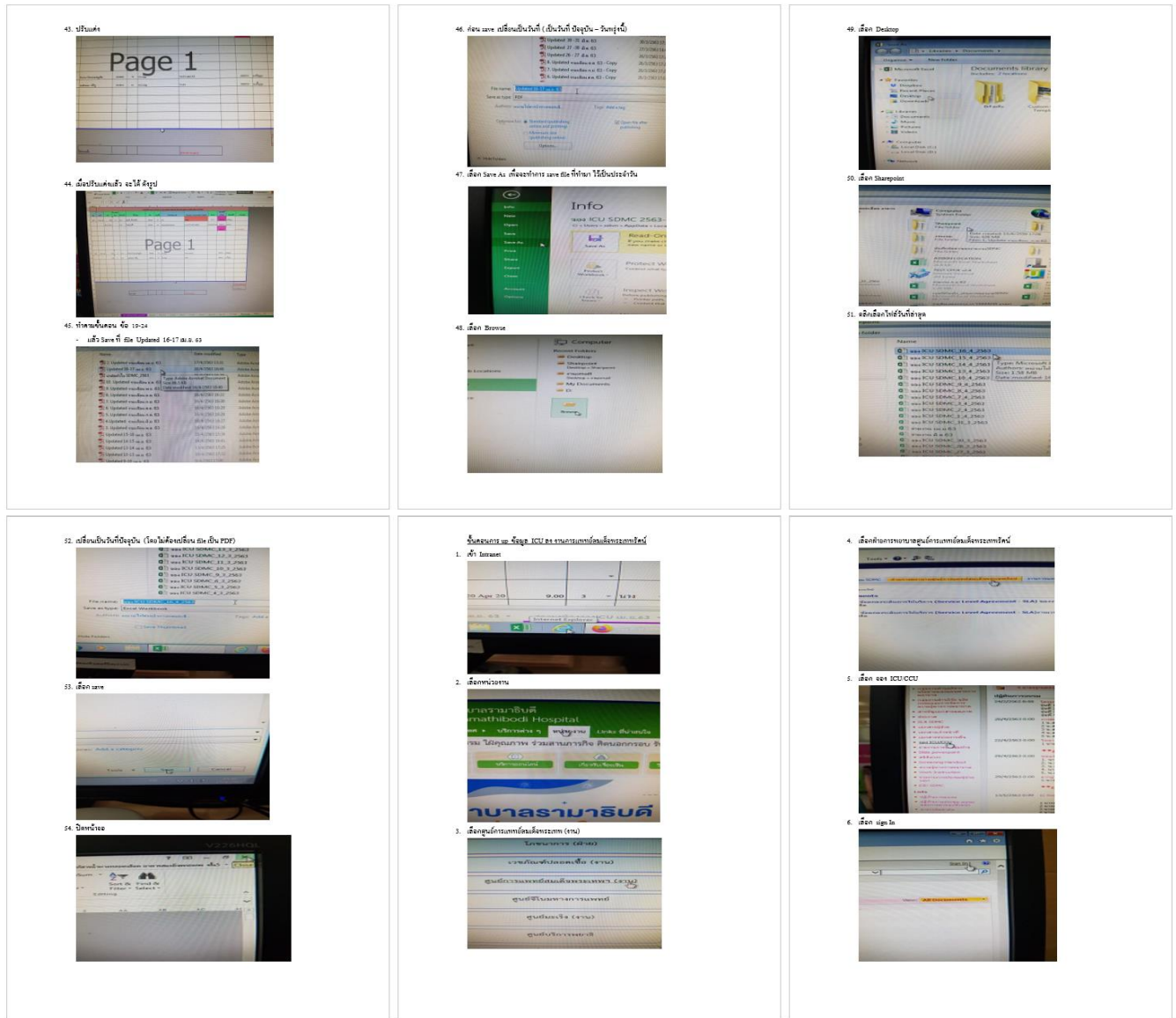
10. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป (5)

จากโครงการพัฒนารูปแบบการสอนเจ้าหน้าที่โดยจัดทำรูปแบบการสอนเป็นวิดีโอขั้นตอนการ Upload SharePoint ข้อมูลการใช้เตียงและจองเตียงผู้ป่วยวิกฤตผู้ใหญ่ของหน่วยงานจะเห็นได้ว่าการใช้บุคลากรได้คุ้มค่า คุ่มทุน ไม่ต้องเปลืองทรัพยากรเพิ่มในทุกวันเพื่อทำหน้าที่ Upload SharePoint ลดเวลาในการเรียนรู้งาน ลดความผิดพลาดของการ Upload ข้อมูล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ลดการใช้เวลาที่กระทบกับภาระงานอื่น ทางคณะผู้จัดทำจึงมองเห็นโอกาสในการพัฒนารูปแบบการสอนการเปิด SharePoint ดูตารางเวรแพทย์ หรือดูข้อมูลต่างๆ ใน Intranet เป็นรูปแบบวิดีโอเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่น เช่น หอผู้ป่วยใน แผนกฉุกเฉิน หรือแพทย์ประจำบ้าน (Resident) เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีการโทรมาสอบถามข้อมูลจากพยาบาลประสานด้านการรักษาพยาบาลระบบพิเศษเป็นระยะ ผู้รับผิดชอบโครงการคือ คุณกานณดา พงษ์ยี่หวา และทีม



ตัวอย่าง (บางส่วน) คู่มือการ Upload Share point จอง ICU/CCU SDMC (คู่มือมีทั้งหมด31หน้า)





ตัวอย่างวิดีโอ

