

นายณัฐพล ทาหาร

แผนการจัดการผ้า บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด

ที่มาและเหตุผล

ข้อเรียนเรื่อง คุณภาพที่ไม่สอดคล้องตามนโยบายโรงพยาบาล

	นวราช	ภูมิบาลี	ดินนา	เมษาร	พญางิ้ว	ติวาน	กล้วย	สิบตนา	กิ่งนา	พุทนา	พุทนา	ดินนา
■ 1564	11	6	4	4	0	5	0	1	3	2	1	4
■ 1563	3	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	1
■ 1562	2	1	1	2	1	0	1	2	2	2	1	1

วัดถูประสงค์

เพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติในกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อนการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ	
เพื่อเพิ่มอัตราผ้าสะอาดพร้อมใช้งานจัดส่งให้กับผู้รับบริการเพิ่มขึ้น	≥ 80%
เพื่อเพิ่มอัตราคะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยเรื่องผ้าสะอาดพร้อมใช้งานเพิ่มขึ้น	≥ 80%
เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนหัวข้อคุณภาพผ้าที่ส่งออกไม่สอดคล้องตามนโยบายที่โรงพยาบาลกำหนด จากเดิม 41 เรื่องลดลงเหลือ	≤ 10 เรื่อง/ปี

การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา



กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

1 สภาพการทำงานเดิม

จากการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิมทำให้พบปัญหาดังนี้

พนักงานระดับปฏิบัติการขาดความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อนการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ ส่งผลให้ผ้าเป็นคราบ ซักไม่สะอาด ถูกจัดส่งให้กับหอผู้ป่วย

ปัญหา : ขาดแนวทางปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพผ้าที่ชัดเจน ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการขาดความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อนการส่งมอบให้กับผู้รับบริการส่งผลให้ผ้าเป็นคราบ ถูกจัดส่งให้กับหอผู้ป่วย

โอกาสพัฒนา : สร้างแนวทางปฏิบัติในกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อนการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ

2 การปรับปรุงครั้งที่ 1 (ม.ค.65-เม.ย.65) สร้างแนวทางปฏิบัติในกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อนการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ

- 1.จัดทำคู่มือกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อนการส่งมอบให้กับผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
- 2.นำรายละเอียดขั้นตอนเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าจัดทำสไลด์เพื่อใช้ประกอบการอบรมพนักงานเป็นประจำทุกเดือน
- 3.จัดอบรมพนักงานพร้อมทั้งทวนสอบความเข้าใจก่อน-หลังการอบรม (ทำแบบทดสอบก่อน-หลัง)

ผลลัพธ์ : อัตราพนักงานได้รับการอบรมเรื่องกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อนการส่งมอบให้กับผู้รับบริการจากเดิม 27% เพิ่มขึ้นเป็น 84% ส่งผลให้พนักงานตรวจสอบคุณภาพผ้าได้ถูกต้องตามขั้นตอนจากเดิม 38% เพิ่มขึ้นเป็น 81%

ข้อดี : มีแนวทางในการตรวจสอบคุณภาพก่อนการส่งมอบให้กับผู้รับบริการที่เป็นมาตรฐานชัดเจน

ข้อเสีย : จำนวนข้อร้องเรียนจากเดิม 41 เรื่อง ลดลงเหลือ 28 เรื่อง ซึ่งยังไม่บรรลุเป้าหมาย จากการทบทวนข้อเสนอแนะร้อยละ 83 จากพนักงานกล่าวถึงแม้จะมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนแล้ว แต่ยังพบปัญหาเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ โดยพบว่า ร้อยละ 74% เกิดจากพื้นที่ที่ไม่เพียงพอ และอีกร้อยละ 87% เกิดจากแสงสว่างในพื้นที่ปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอ

โอกาสพัฒนา : ทำการปรับปรุงพื้นที่การทำงาน นำเอากิจกรรม 5ส มาใช้และออกแบบอุปกรณ์ Jig & Fixture ที่จะช่วยให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่นและได้ผลลัพธ์ที่แม่นยำที่สุด

ตัวชี้วัด

อัตราผ้าสะอาดพร้อมใช้งานจัดส่งให้กับผู้รับบริการเพิ่มขึ้น	
จำนวนข้อร้องเรียนหัวข้อคุณภาพผ้าที่ส่งออกไม่สอดคล้องตามนโยบายที่โรงพยาบาลกำหนดจากเดิม 41 เรื่อง ลดลงเหลือ	≤ 10 เรื่อง/ปี
อัตราคะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยเรื่องผ้าสะอาดพร้อมใช้งานเพิ่มขึ้น	≥ 80%
อัตราพนักงานได้รับการอบรมเรื่องกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อนการส่งมอบให้กับผู้รับบริการเพิ่มขึ้น	≥ 80%
อัตราพนักงานตรวจสอบคุณภาพผ้าได้ถูกต้องตามขั้นตอนเพิ่มขึ้น	≥ 80%
อัตราพนักงานตรวจสอบคุณภาพผ้าผ่านแบบทดสอบการปฏิบัติงานหลังการอบรมกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อนการส่งมอบให้กับผู้รับบริการเพิ่มขึ้น	≥ 80%

ผลสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผน

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ (ข้อที่)			ผลดำเนินการ					
	1	2	3	ก่อน ดำเนินการ	เป้าหมาย	หลัง (ครั้งที่)			
						1	2	3	
1.อัตราผ้าสะอาดพร้อมใช้งานจัดส่งให้กับผู้รับบริการเพิ่มขึ้น	√			64%	≥ 80%	81%	89%	94%	
2.จำนวนข้อร้องเรียนหรือข้อคุณภาพผ้าที่ส่งออกไปสอดคล้องตามนโยบายที่ โรงพยาบาลกำหนดลดลง		√		41 เรื่อง	≤ 10 เรื่อง/ปี	28 เรื่อง	13 เรื่อง	6 เรื่อง	
3.อัตราคะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยเรื่องผ้าสะอาดพร้อมใช้งาน เพิ่มขึ้น			√	68%	≥ 80%	83%	89%	92%	
4.อัตราพนักงานได้รับการอบรมเรื่องกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อน การส่งมอบให้กับผู้รับบริการเพิ่มขึ้น	√			27%	≥ 80%	84%	100%	100%	
5.อัตราพนักงานตรวจสอบคุณภาพผ้าได้ถูกต้องตามขั้นตอนเพิ่มขึ้น	√			38%	≥ 80%	98%	94%	98%	
6.อัตราพนักงานตรวจสอบคุณภาพผ้าผ่านแบบทดสอบการปฏิบัติงาน หลังการอบรมกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อนการส่งมอบให้กับ ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น	√			34%	≥ 80%	94%	88%	94%	

3 การปรับปรุงครั้งที่ 2 (พ.ศ.65-ส.ค.65) ทำการปรับปรุงพื้นที่การทำงาน นำเอากิจกรรม 5ส มาใช้และออกแบบอุปกรณ์ Jig & Fixture

ปรับปรุงความเรียบร้อยและความสะอาดของพื้นที่ทำงานของหน่วยงานตรวจสอบคุณภาพผ้า โดยกระบวนการ 5ส.

- 1.ทำการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานโดยกำหนดจุดการทำ 5ส. ให้กับพนักงานแต่ละคนเพื่อรับผิดชอบพื้นที่ของตนเอง
- 2.เริ่มทำความสะอาดพื้นที่จากด้านบน-ลงด้านล่าง
- 3.จัดวางสิ่งของหรืออุปกรณ์โดยแยกของที่มิได้ใช้งานออกเพื่อนำไปกำจัด
- 4.ติดป้ายชี้บ่งการตรวจสอบคุณภาพผ้าในพื้นที่ หรือบนอุปกรณ์เพื่อสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 5.ทำแบบบันทึกการทำความสะอาดประจำวัน และกำหนดให้หัวหน้างานตรวจสอบการทำทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน

ปรับปรุงการทำงานโดยทำการออกแบบอุปกรณ์ Jig & Fixture(โต๊ะส่องไฟสำหรับกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้า)

1. ทำการตรวจสอบข้อมูลราคาของอุปกรณ์ที่ต้องการและเปรียบเทียบกับราคาวัสดุที่จะจัดทำ
2. ออกแบบโต๊ะส่องไฟตามรูปแบบที่ต้องการ
3. จัดทำอุปกรณ์และทดลองใช้งานโต๊ะส่องไฟกับกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้า
4. กำหนดให้พนักงานใช้โต๊ะส่องไฟในการตรวจสอบคุณภาพผ้าเป็นประจำทุกวัน

ผลลัพธ์ : จำนวนข้อร้องเรียนห้ข้อมูลภาพผ้าจากเดิม 28 เรื่อง ลดลงเหลือ 13 เรื่องซึ่งยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อดี : สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสีย : จากการตรวจสอบการปฏิบัติงานคุณภาพผ้าประเภทผ้าผืนได้แก่ ผ้าปู ผ้าขางผ้ายก พบว่ากลุ่มผ้าเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเปื้อนสารคัดหลั่งของผู้ป่วยซึ่งในการตรวจสอบคุณภาพผ้าในขณะที่ผ้ามีความชื้นจะยังไม่สามารถมองเห็นคราบไขมันอยู่บนผืนผ้าได้ทันที จึงทำให้พนักงานมีการนำผ้าดังกล่าวบรรจุแพคเกจจัดส่งให้กับผู้รับบริการทั้งนี้เมื่อผ้าดังกล่าวไปถึงผู้รับบริการพบว่าผ้าแห้งสนิทส่งผลให้คราบไขมันได้แสดงให้เห็นคราบบนผ้าอย่างชัดเจน

โอกาสพัฒนา : ตรวจสอบคุณภาพผ้าหลังผ้าแห้งสนิทเพื่อให้สามารถทวนสอบคราบไขมันที่หลงเหลือบนผ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4 การปรับปรุงครั้งที่ 3 (ก.ย.65-ธ.ค.65) ตรวจสอบคุณภาพผ้าหลังผ้าแห้งสนิทเพื่อให้สามารถดูดซับไขมันที่อาจหลงเหลือบนผ้า

จากเดิมผ้าที่ผ่านกระบวนการอบผ้า(ยังมีความชื้นอยู่)จะเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าเพื่อเตรียมแพ็คบรรจุผ้าให้กับผู้รับบริการทันทีที่ปรับเปลี่ยนเป็นร้อนผ้าแห้งสนิทก่อนจึงจะสามารถเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าเพื่อเตรียมแพ็คบรรจุผ้าให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถทวนสอบครบถ้วนในขั้นตอนที่อาจหลงเหลือบนผ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลลัพธ์ : อัตราฆ่าตัดขาดพร้อมใช้งานจัดส่งให้กับผู้รับบริการจากเดิม 64% เพิ่มขึ้นเป็น 94% ส่งผลให้จำนวนข้อร้องเรียนจากเดิม 13 เรื่อง ลดลงเหลือ 6 เรื่อง ซึ่งบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

การขยายผล

แผนการจัดการศึกษา แผนจะมีมีการสื่อสารแผนการปฏิบัติงานไปยังหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆของโรงพยาบาลเพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการด้านการตรวจสอบคุณภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน