



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สูเส้นทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience

ออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมต่อถึงกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด

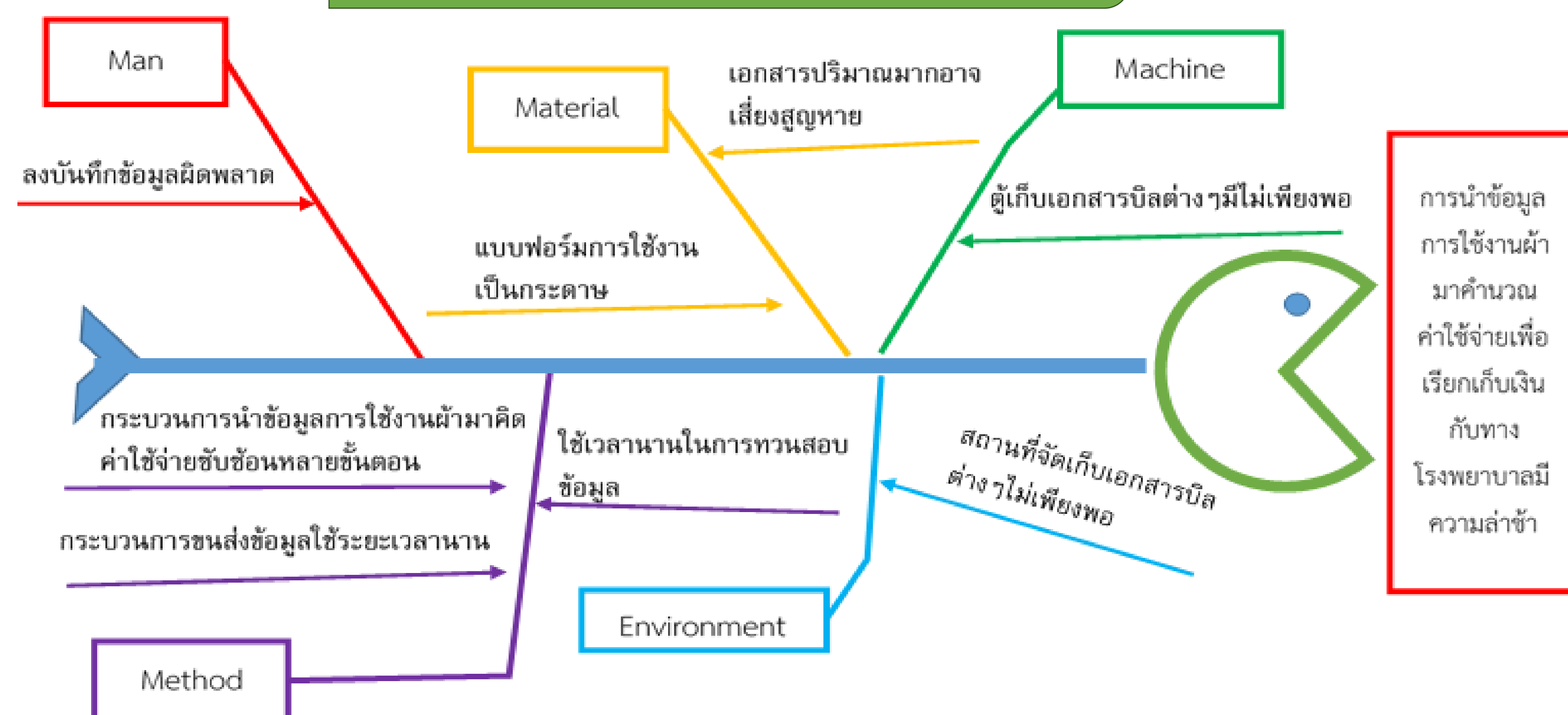
พินพิชญ์ชา วรพิชก้องสกุล , ปณัฐ วันกระจำง,ณัฐชนนท์ เซาวนาศิริ, นันทิกา บุญล้า

แผนกการจัดการผ้า บริษัทอาร์เอฟเอส จำกัด

หลักการและเหตุผล

กระบวนการบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าของหน่วยงานหอผู้ป่วยมีความยุ่งยากซับซ้อนและหลายขั้นตอนส่งผลให้การนำข้อมูลการให้บริการงานผ้ามาคำนวณค่าใช้จ่ายเพื่อเรียกเก็บเงินกับทางโรงพยาบาลมีความล่าช้าและอาจเกิดข้อผิดพลาดจากการเรียกเก็บเงินที่ไม่ตรงกับการให้บริการงานผ้าจริง จากการทบทวนกระบวนการทำงานพบว่ากระบวนการบันทึกข้อมูล กระบวนการทวนสอบข้อมูล และกระบวนการส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าของหน่วยงานหอผู้ป่วยมีความยุ่งยากซับซ้อนและหลายขั้นตอนพยาบาลต้องใช้ระยะเวลาในการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองเฉลี่ย 2 ชั่วโมง 45 นาทีต่อเดือน เจ้าหน้าที่จัดการผ้าต้องใช้ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าจากแผนกการจัดการผ้าไปยังหน่วยงานการเงินเพื่อคิดค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บค่าให้บริการงานผ้ากับโรงพยาบาลเฉลี่ย 72 ชั่วโมงต่อเดือน และพบข้อร้องเรียนจากการจัดทำข้อมูลล่าช้าและเรียกเก็บเงินผิดพลาดไม่ตรงกับการให้บริการงานผ้าจริงเฉลี่ย 7 ครั้งต่อปี ทางแผนกการจัดการผ้าตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหา จึงได้นำแนวคิดLEAN หลัก ECRS มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานโดยการออกแบบ Flow การให้บริการที่เชื่อมต่อถึงกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดเพื่อลดขั้นตอน ความยุ่งยาก และลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการวิเคราะห์หาสาเหตุ



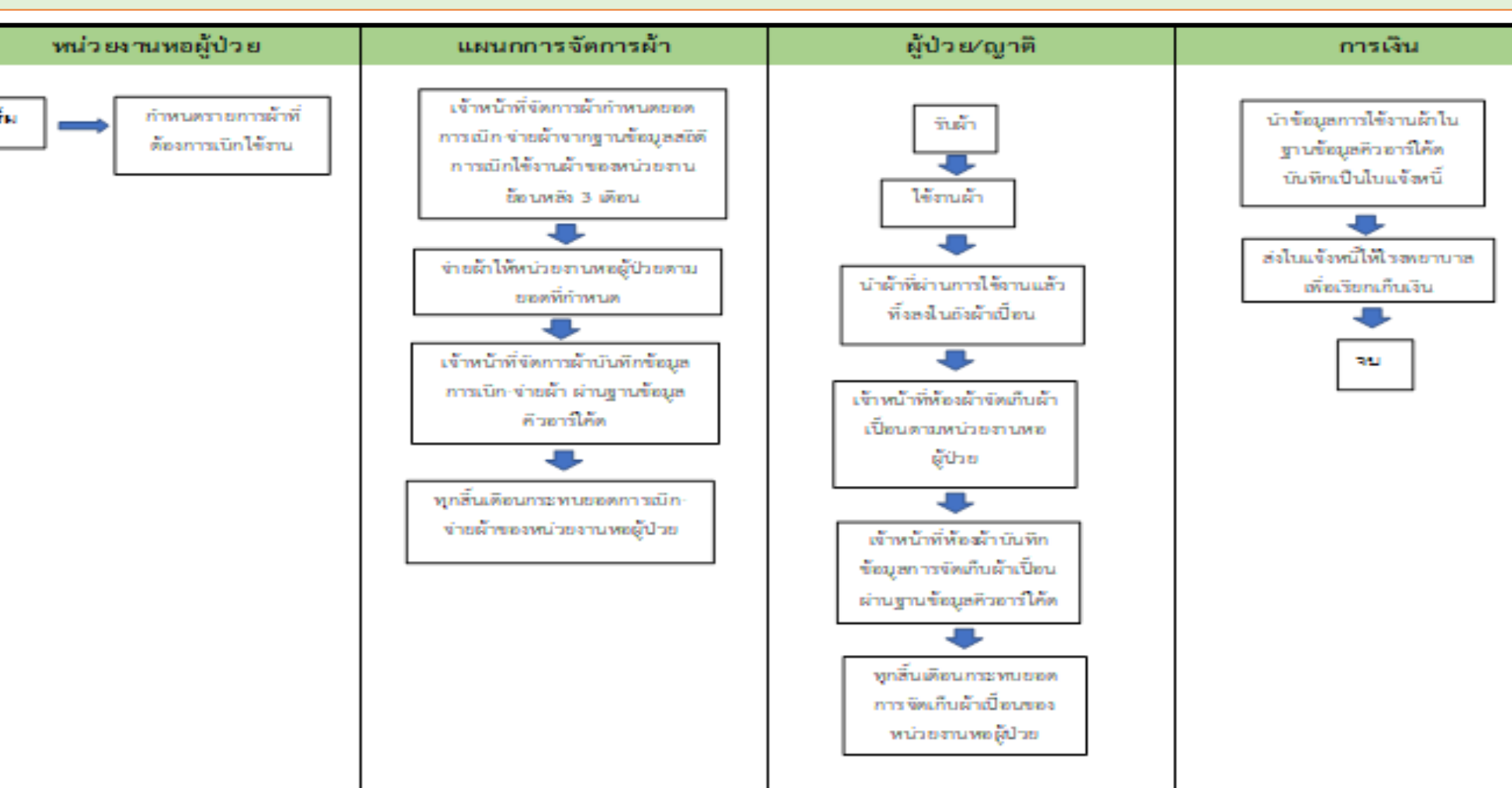
วัตถุประสงค์

- 1.เพื่อสร้างกระบวนการทำงานกระบวนการบันทึกข้อมูล กระบวนการทวนสอบข้อมูลและกระบวนการส่งต่อข้อมูล ให้เชื่อมต่อถึงกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด
- 2.เพื่อลดระยะเวลาของพยาบาลในการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองจากเดิม 2 ชั่วโมง 45 นาที/เดือน ลดลงเหลือ ≤ 1 ชั่วโมง/เดือน ภายในระยะเวลา 1 ปี
- 3.เพื่อลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าจากแผนกการจัดการผ้าไปยังหน่วยงานการเงิน จากเดิม 72 ชั่วโมง/เดือน ลดลงเหลือ ≤ 1 ชั่วโมง/เดือน ภายในระยะเวลา 1 ปี
- 4.เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนจากการจัดทำข้อมูลล่าช้าและเรียกเก็บเงินผิดพลาดไม่ตรงกับการให้บริการงานผ้าจริง จากเดิม 7 ครั้ง/ปี ลดลงเหลือ ≤ 3 ครั้ง/ปี ภายในระยะเวลา 1 ปี

กระบวนการปรับปรุงการทำงาน

1 การปรับปรุงครั้งที่ 1 (ม.ค. 2564 – พ.ค.2564)

ออกแบบ Flow การให้บริการที่เชื่อมต่อถึงกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด



ผลลัพธ์ : การออกแบบ Flow การให้บริการที่เชื่อมต่อถึงกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดสามารถลดขั้นตอนและลดระยะเวลาของพยาบาลในการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าลดลงเหลือ 42 นาที/เดือน และสามารถลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าจากแผนกการจัดการผ้าไปยังหน่วยงานการเงิน ลดลงเหลือ 1 ชั่วโมง 45 นาที/เดือน

ข้อเสีย : การบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าในคิวอาร์โค้ดมีการทับซ้อนข้อมูลด้านตัวเลขในแต่ละรอบที่ให้บริการเนื่องจากต้องลงข้อมูลการให้บริการงานผ้าตามการร้องขอของหน่วยงานหลายครั้ง/วัน

2 การปรับปรุงครั้งที่ 2 (มิ.ย. 2564 – ก.ย.2564)

เพิ่มหัวข้อการกรอกรายการผ้าและรายละเอียดการให้บริการผ้าในคิวอาร์โค้ดจากเดิมมีเพียง 1 หัวข้อปรับเปลี่ยนเป็นเพิ่มหัวข้อตามจำนวนครั้งการให้บริการงานผ้าในแต่ละรอบ

ผลลัพธ์ : ข้อมูลด้านตัวเลขในแต่ละรอบที่ให้บริการมีความถูกต้องและไม่พบการทับซ้อนของข้อมูล แต่ยังคงพบปัญหาพยาบาลไม่สามารถทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองได้โดยทันที

การขยายผล : แผนกการจัดการผ้าวางแผนจะมีการเปิดโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆเพื่อใช้ในการลดขั้นตอน ลดการใช้กระดาษ และลดระยะเวลาในการส่งต่อข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

3 การปรับปรุงครั้งที่ 3 (ต.ค. 2564 – ธ.ค.2564)

จัดทำคิวอาร์โค้ดการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าและค่าใช้จ่ายในการใช้งานผ้าของแต่ละหน่วยงานติดตั้งไว้ที่ตู้เดิมผ้าของแต่ละหน่วยงานพร้อมทั้งเปิดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลให้กับพยาบาลประจำหอผู้ป่วยให้สามารถทวนสอบข้อมูลของหน่วยงานตนเองอย่าง Realtime

ผลลัพธ์ : เกิดการสื่อสารแบบ Two way communication ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ส่งผลให้อัตราพยาบาลประจำหอผู้ป่วยสามารถทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองได้ถูกต้องและครบถ้วนจากเดิม 76% เพิ่มขึ้นเป็น 100%

ตัวชี้วัดผลสำเร็จและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)				
	ก่อนดำเนินการ	เป้าหมาย	ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3
1.ระยะเวลาของพยาบาลในการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองลดลง	2 ชั่วโมง 45 นาที/เดือน	≤ 1 ชั่วโมง/เดือน	42 นาที	36 นาที	17 นาที
2.ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าจากแผนกการจัดการผ้าไปยังหน่วยงานการเงินลดลง	72 ชั่วโมง/เดือน	≤ 1 ชั่วโมง/เดือน	1 ชั่วโมง 45 นาที	1 ชั่วโมง 30 นาที	48 นาที
3.จำนวนข้อร้องเรียนจากการจัดทำข้อมูลล่าช้าและเรียกเก็บเงินผิดพลาดไม่ตรงกับการให้บริการงานผ้าจริงลดลง	7 ครั้งต่อปี	≤ 3 ครั้ง/ปี	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง
4.อัตราความพึงพอใจเรื่องการออกแบบกระบวนการบันทึกข้อมูล กระบวนการทวนสอบข้อมูล และกระบวนการส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าในโรงพยาบาลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น	76 %	≥ 80 %	84%	88%	92%

สรุปผล

การออกแบบ Flow การให้บริการที่เชื่อมต่อถึงกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดสามารถลดขั้นตอนและลดระยะเวลาของพยาบาลในการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าลดลงเหลือ 17 นาที/เดือน สามารถลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าจากแผนกการจัดการผ้าไปยังหน่วยงานการเงิน ลดลงเหลือ 48 นาที/เดือน และไม่พบข้อร้องเรียนจากการดำเนินงานส่งผลให้อัตราความพึงพอใจเรื่องการออกแบบกระบวนการบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าในโรงพยาบาลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น 92%