



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สู่มิตรทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience

การบริหารจัดการผ้าผ่านด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด Phase II

พินิจพิชญ์ชา วรพิชกิจสกุล , ปณัฐ วันกระจำง,ณัฐชนนธ์ เขาวนาศิริ, นันทิกา บุญล้ำ

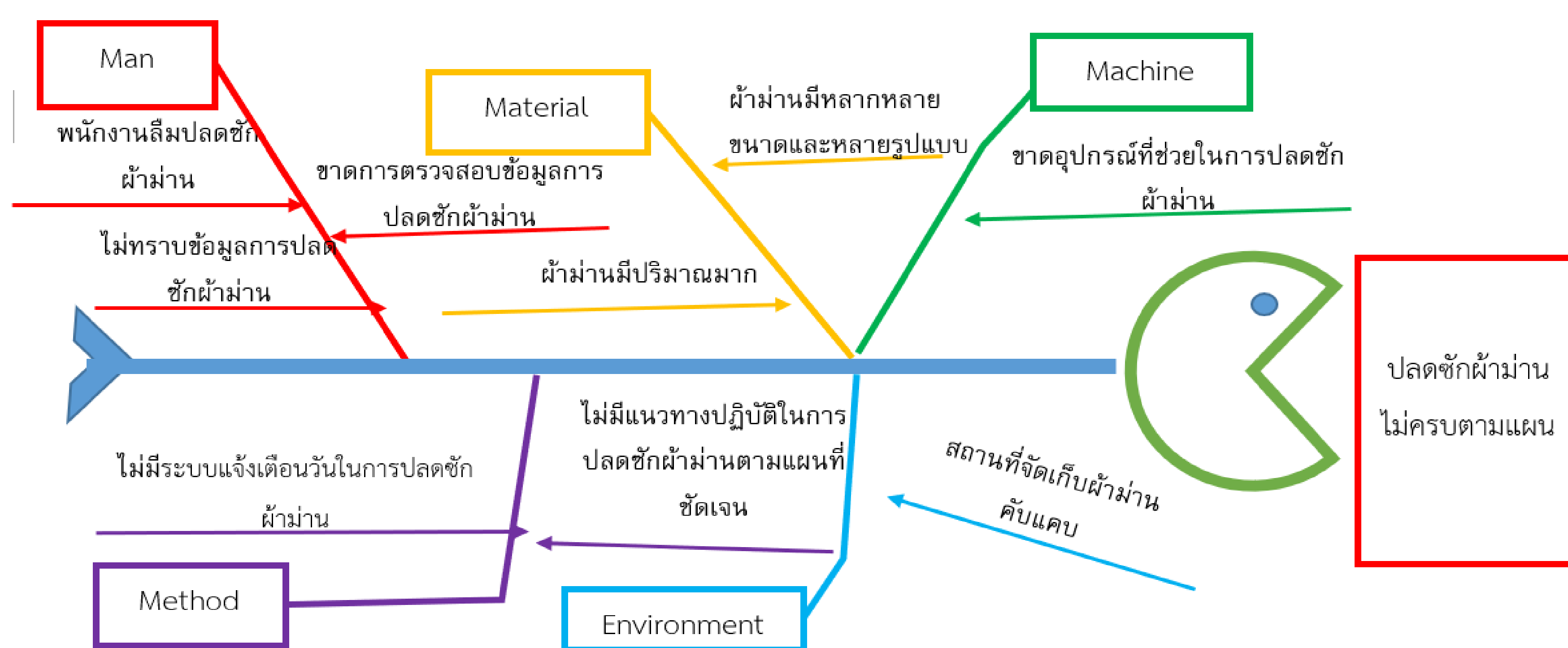
แผนกการจัดการผ้า บริษัทอาร์เอฟเอส จำกัด

หลักการและเหตุผล

จากการจัดทำโครงการ การบริหารจัดการผ้าผ่านด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด Phase I ถึงแม้จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์การปลดซักและติดตั้งผ้าผ่านได้รวดเร็วแล้วแต่ยังพบปัญหาได้รับข้อร้องเรียนที่เกิดจากการ ปลดซักผ้าผ่านไม่ครบตามแผนประจำปี 2564 จำนวน 28 ครั้ง เนื่องจากยังไม่มีระบบแจ้งเตือนวันในการปลดซักผ้าผ่านจึงทำให้พนักงานลืมวันในการปลดซักผ้าผ่าน โดยพบข้อมูลจำนวนผ้าผ่านที่ไม่ได้ทำการปลดซักตามแผนจำนวนทั้งสิ้น 764 ผืน คิดเป็น 27% ของจำนวนผ้าผ่านที่ต้องมีการปลดซักตามแผนทั้งหมด 2,860 ผืน ทำให้เกิดต้นทุนในการจ้างแรงงานพนักงานเพื่อแก้ไขงานปลดซักผ้าผ่านที่ตกค้างให้สามารถส่งซักครบตามแผนเฉลี่ย 176,400 บาท ต่อปี และสูญเสียเวลาจากการแก้ไขงานปลดซักผ้าผ่านที่ตกค้างส่งผลกระทบต่อกระบวนการการรับผู้ป่วยในต้องล่าช้าออกไปเนื่องจากต้องรอพนักงานแก้ไขงานปลดซักผ้าผ่านที่ตกค้างให้เรียบร้อยก่อนจึงจะสามารถรับผู้ป่วยเข้าพักได้ แผนกการจัดการผ้าตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาจึงได้จัดทำ โครงการการบริหารจัดการผ้าผ่านด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด Phase II ขึ้นนำแนวคิด LEAN มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริหารจัดการผ้าผ่านโดยการลดความสูญเปล่าจากการแก้ไขงานปลดซักผ้าผ่าน สร้างระบบแจ้งเตือนวันในการปลดซักผ้าผ่านเพื่อลดปัญหาการลืมวันในการปลดซักผ้าผ่านของผู้ปฏิบัติงานส่งผลให้สามารถปลดซักผ้าผ่านได้ครบถ้วนถูกต้องตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการวิเคราะห์หาสาเหตุ

วัตถุประสงค์



1.เพื่อเพิ่มอัตราการปลดซักผ้าผ่านครบตามแผนเพิ่มขึ้น $\geq 80\%$

2.เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนหรืออุบัติการณ์เกี่ยวกับการปลดซักผ้าผ่านไม่ครบตามแผนลดลง ≤ 3 ครั้งต่อปี

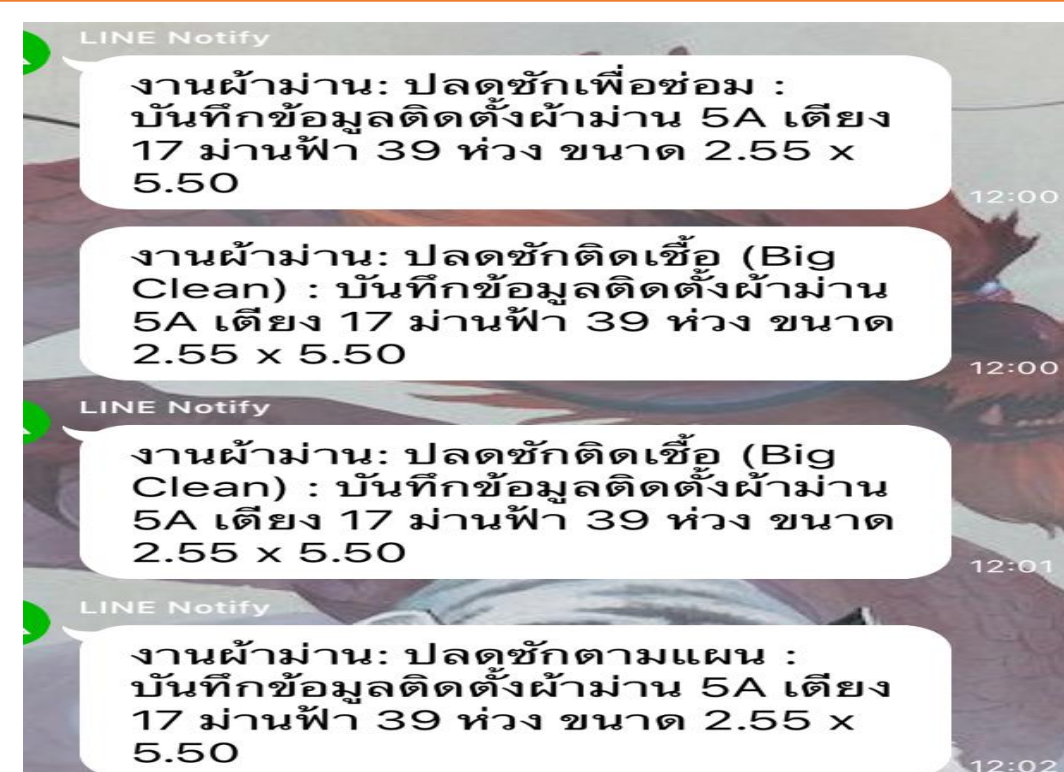
3.เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานพนักงานเพื่อแก้ไขงานปลดซักผ้าผ่านที่ตกค้างให้สามารถส่งซักครบตามแผนจากเดิม 176,400 บาท ลดลงเหลือ $\leq 88,200$ บาทต่อปี

4.เพื่อลดจำนวนครั้งของการรับผู้ป่วยในล่าช้าจากการที่พนักงานไม่ได้ปลดซักผ้าผ่านตามแผนจากเดิม 28 ครั้ง ลดลงเหลือ ≤ 14 ครั้งต่อปี

กระบวนการปรับปรุงการทำงาน

1 การปรับปรุงครั้งที่ 1 (ม.ค. 2564 – มิ.ย.2564)

เจ้าหน้าที่จัดการผ้าดำเนินการเปิด GoogleSheet เพื่อดึงข้อมูลการปลดซักผ้าผ่านจากระบบฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดและทำการแจ้งเตือนวันที่ครบกำหนดปลดซักผ้าผ่านครั้งต่อไปโดยแจ้งเตือนใน GoogleSheet ไปยัง Line ผ่าน Google Apps Script



ผลลัพธ์ : การตั้งค่าแจ้งเตือนวันปลดซักผ้าผ่านอาจยังไม่มีความเหมาะสมและส่งผลให้พนักงานไม่สามารถเข้าดำเนินการปลดซักผ้าผ่านตามที่มีการแจ้งเตือนได้ จากการติดตามแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานหอผู้ป่วยร้อยละ 87 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าพื้นที่ในการปลดซักผ้าผ่านควรมีการแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานหอผู้ป่วยให้ทราบล่วงหน้าก่อนอย่างน้อย 1 สัปดาห์เนื่องจากหากมีการแจ้งเตือนในวันครบกำหนดปลดซักผ้าผ่านเจ้าหน้าที่ประจำหอผู้ป่วยอาจไม่สะดวกให้เข้าดำเนินการได้เนื่องจากพื้นที่ไม่พร้อมและบางครั้งยังมีผู้ป่วยรักษาตัวในห้องพักดังกล่าวอยู่

2 การปรับปรุงครั้งที่ 2 (ก.ค. 2564 – ธ.ค.2564)

เจ้าหน้าที่จัดการผ้าปรับการตั้งค่าการแจ้งเตือนวันปลดซักผ้าผ่านเป็น 2 ระยะจากเดิมแจ้งเตือนในวันที่ครบกำหนดปลดซักผ้าผ่านเพียงอย่างเดียวปรับเปลี่ยนเป็นแจ้งเตือนเป็น 2 ระยะ คือระยะที่ 1 เป็นระยะเตรียมปลด(แจ้งเตือนล่วงหน้า 1 สัปดาห์ ก่อนครบกำหนดวันปลดซักผ้าผ่าน) และระยะที่ 2 คือระยะครบกำหนดปลดซัก

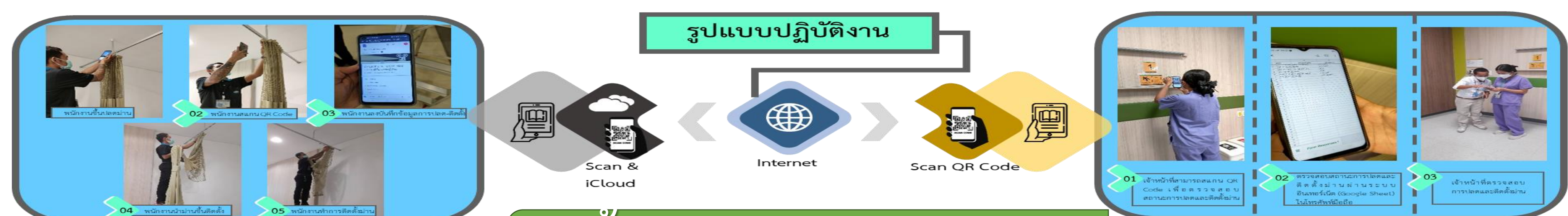
ผลลัพธ์ : เจ้าหน้าที่ประจำหอผู้ป่วยรับทราบข้อมูลการปลดซักผ้าผ่านก่อนดำเนินการจึงทำให้ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากเจ้าหน้าที่เมื่อต้องเข้าดำเนินการปลดซักผ้าผ่าน ส่งผลให้อัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยเรื่องการปลดซักผ้าผ่านครบถ้วนถูกต้องตามแผนจาก 76% เพิ่มขึ้นเป็น 94% ข้อเสีย : ผ้าผ่านมีปริมาณมากและยังไม่ได้มีการจัดกลุ่มข้อมูลทำให้เมื่อมีการแจ้งเตือนในวันครบกำหนดปลดซักผ้าผ่านพร้อมๆกันพนักงานผู้ปฏิบัติงานอาจสับสนข้อมูลได้

3 การปรับปรุงครั้งที่ 3 (ม.ค. 2565 – ธ.ค.2565)

จัดกลุ่มข้อมูลผ้าผ่านและทำการแจ้งเตือนตามกลุ่มข้อมูลผ้าผ่าน

ผลลัพธ์ : ผ้าผ่านมีการจัดกลุ่มข้อมูลที่เป็นระบบ ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สะดวกไม่เกิดความ สับสนเมื่อมีการแจ้งเตือนข้อมูล

การขยายผล : แผนกการจัดการผ้าวางแผนจะมีการเปิดโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆเพื่อใช้ในการลดขั้นตอนลดการใช้กระดาษ และลดระยะเวลาในการส่งต่อข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ



ตัวชี้วัดผลสำเร็จและผลลัพธ์

สรุปผล

การสร้างระบบแจ้งเตือนวันในการปลดซักผ้าผ่านส่งผลให้อัตราการปลดซักผ้าผ่านครบตามแผนเพิ่มขึ้น 100%ไม่พบข้อร้องเรียนหรืออุบัติการณ์เกี่ยวกับการปลดซักผ้าผ่านไม่ครบตามแผน ลดค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานพนักงานเพื่อแก้ไขงานปลดซักผ้าผ่านได้ 100% ไม่พบการรับผู้ป่วยในล่าช้าจากการที่พนักงานไม่ได้ปลดซักผ้าผ่านตามแผนและอัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยเรื่องการปลดซักผ้าผ่านครบถ้วนถูกต้องตามแผนเพิ่มขึ้นเป็น 96%

ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการ (เดือนปี)				
	ก่อนดำเนินการ	เป้าหมาย	หลัง		
			ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3
1.อัตราการปลดซักผ้าผ่านครบตามแผนเพิ่มขึ้น	51%	$\geq 80\%$	78%	100%	100%
2.จำนวนข้อร้องเรียนหรืออุบัติการณ์เกี่ยวกับการปลดซักผ้าผ่านไม่ครบตามแผนลดลง	28 ครั้ง	≤ 3 ครั้งต่อปี	17	0	0
3.ค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานพนักงานเพื่อแก้ไขงานปลดซักผ้าผ่านที่ตกค้างให้สามารถส่งซักครบตามแผนลดลง	176,400บาท	$\leq 88,200$ บาทต่อปี	38,808บาท	0บาท	0บาท
4.จำนวนครั้งของการรับผู้ป่วยในล่าช้าจากการที่พนักงานไม่ได้ปลดซักผ้าผ่านตามแผนลดลง	28 ครั้ง	≤ 14 ครั้งต่อปี	17	0	0
5.อัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยเรื่องการปลดซักผ้าผ่านครบถ้วนถูกต้องตามแผนเพิ่มขึ้น	68%	$\geq 80\%$	76%	94%	96%