



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สู่มั่นคงทางรามามาคุณภาพด้วย Flexperience

ชื่อเรื่อง TAKE YOU HOME II

ผู้นำเสนอ นายเอกภาพ พึ่งพานิช

บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด แผนก โลจิสติกส์

ที่มาและเหตุผล

โครงการ Take you home เป็นโครงการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการลดระยะเวลาการรอคอยรับส่งผู้ป่วยใน กลับบ้านโดยมีเป้าหมาย ให้สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาที นั้น พบว่าผลลัพธ์ก่อนปรับปรุงกระบวนการยัง ยังมีความล่าช้าต้องเสียระยะเวลาในการรอคอยเจ้าหน้าที่ เฉลี่ย 45 นาที เป็นสาเหตุที่ทำให้อัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว

ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาจึงได้จัดทำโครงการ Take you home ขึ้นโดยนำแนวคิด LEAN : Safer Better Faster Happier มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการรับส่งผู้ป่วยในให้สามารถกลับบ้านได้ภายในระยะเวลา 10 นาที ลดความสูญเปล่าจากกระบวนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นแบบ Flexible : ยืดหยุ่น ส่งผลให้กระบวนการขนส่งผู้ป่วยในมีประสิทธิภาพรวดเร็วและสร้างความประทับใจให้กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานและผู้ป่วยที่มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มอัตราการรับส่งผู้ป่วยในสามารถกลับบ้านภายในระยะเวลา 10 นาที เพิ่มขึ้น $\geq 80\%$ ภายในระยะเวลา 1 ปี
2. เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนเรื่องรับส่งผู้ป่วยในกลับบ้านล่าช้า จากเดิม 84 เรื่อง ลดลงเหลือ ≤ 10 เรื่อง ต่อเดือน
3. เพื่อเพิ่มอัตราความพึงพอใจของหน่วยงานหอผู้ป่วยต่อการให้บริการขนส่งผู้ป่วยในกลับบ้าน รวดเร็วจากเดิม 68% เพิ่มขึ้นเป็น $\geq 80\%$ ภายในระยะเวลา 1 ปี

ลักษณะโครงการ



การปรับปรุงครั้งที่ 1 (ม.ค.65-มิ.ย.65)
เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมกับ ผู้รับบริการ

1. เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการโดยสำรวจความต้องการการใช้บริการเจ้าหน้าที่ขนส่ง ณ ช่วงเวลาต่างๆ
2. จัดทำแผนงานอัตรากำลังประจำวันโดยมีกระจายตามจุด สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทีและรวดเร็ว
3. ปรับปรุงช่วงเวลาการพักสวดคล้องกับภาระงานโดยกระจายช่วงเวลาพักเป็น 10.00 – 14.00 น. เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ขนส่งรองรับการให้บริการผู้รับบริการได้ตลอดเวลา



การปรับปรุงครั้งที่ 2 (ม.ค.65-ธ.ค.65)
กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่

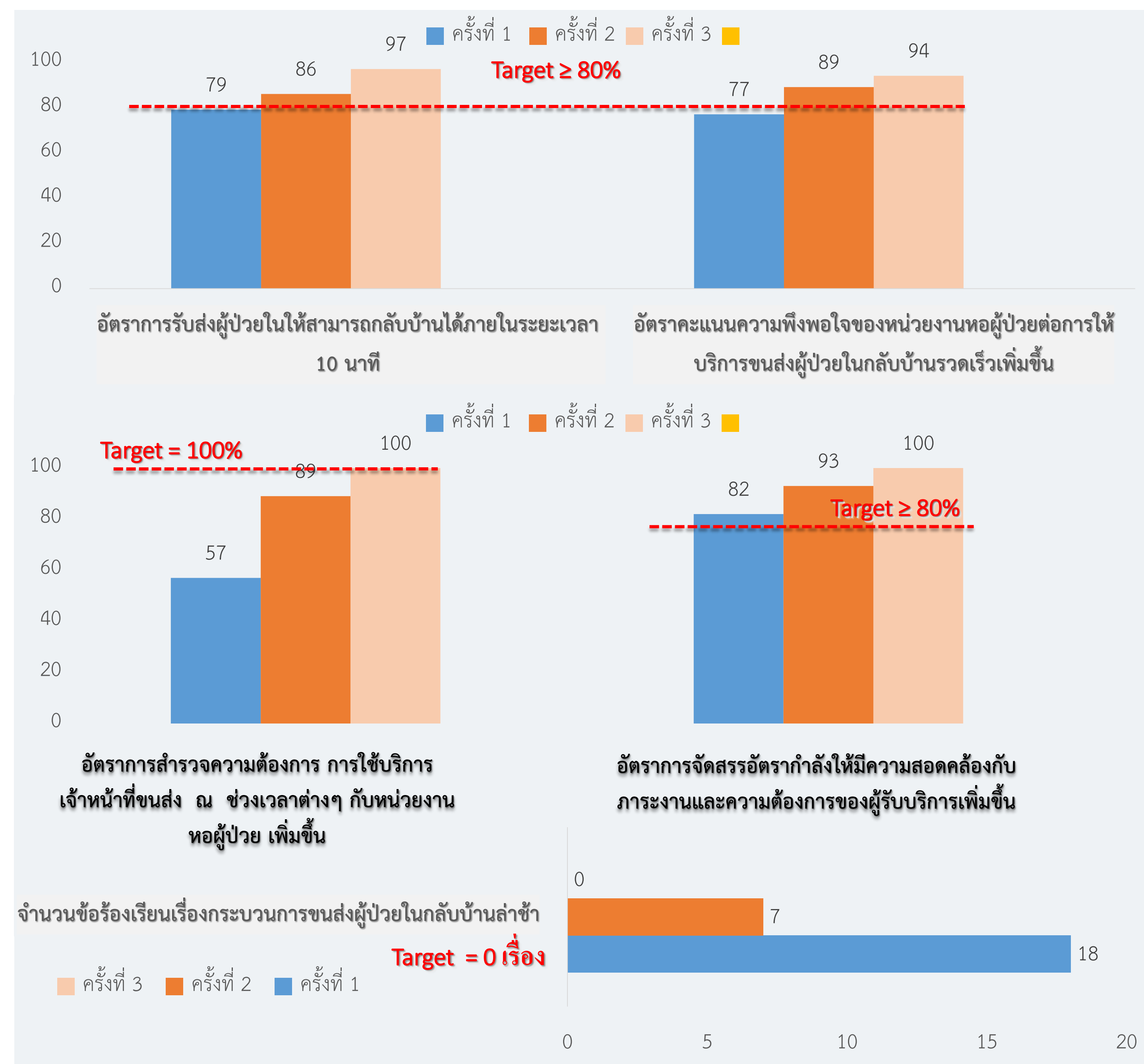
1. แบ่งส่วนงานออกเป็น ส่วนงานขนส่งผู้ป่วย และงานขนส่งสิ่งของออกจากกันอย่างชัดเจน ลดการทับซ้อนหน้าที่
2. จัดตั้งทีมหัวหน้าควบคุมงาน ติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ขนส่งส่งมอบงาน
3. จัดสรรอัตรากำลังประจำวันโดยกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ขนส่งตามสายงานที่ต้องมีการรับผิดชอบ
4. การตอบสนองการให้บริการตามสายงานที่ตนเองได้รับมอบหมายกำหนดให้มีการเพิ่ม Team Spare ระหว่างวันเพิ่มเติมในช่วงเวลาที่มีความต้องการการให้บริการสูงสุด



การปรับปรุงครั้งที่ 3 (ม.ค.66-มิ.ค.66)
เน้นการทำงานแบบเชิงรุกโดยสร้างระบบ Discharge Plan สำหรับรับผู้ป่วยกลับบ้าน แบบ Proactive

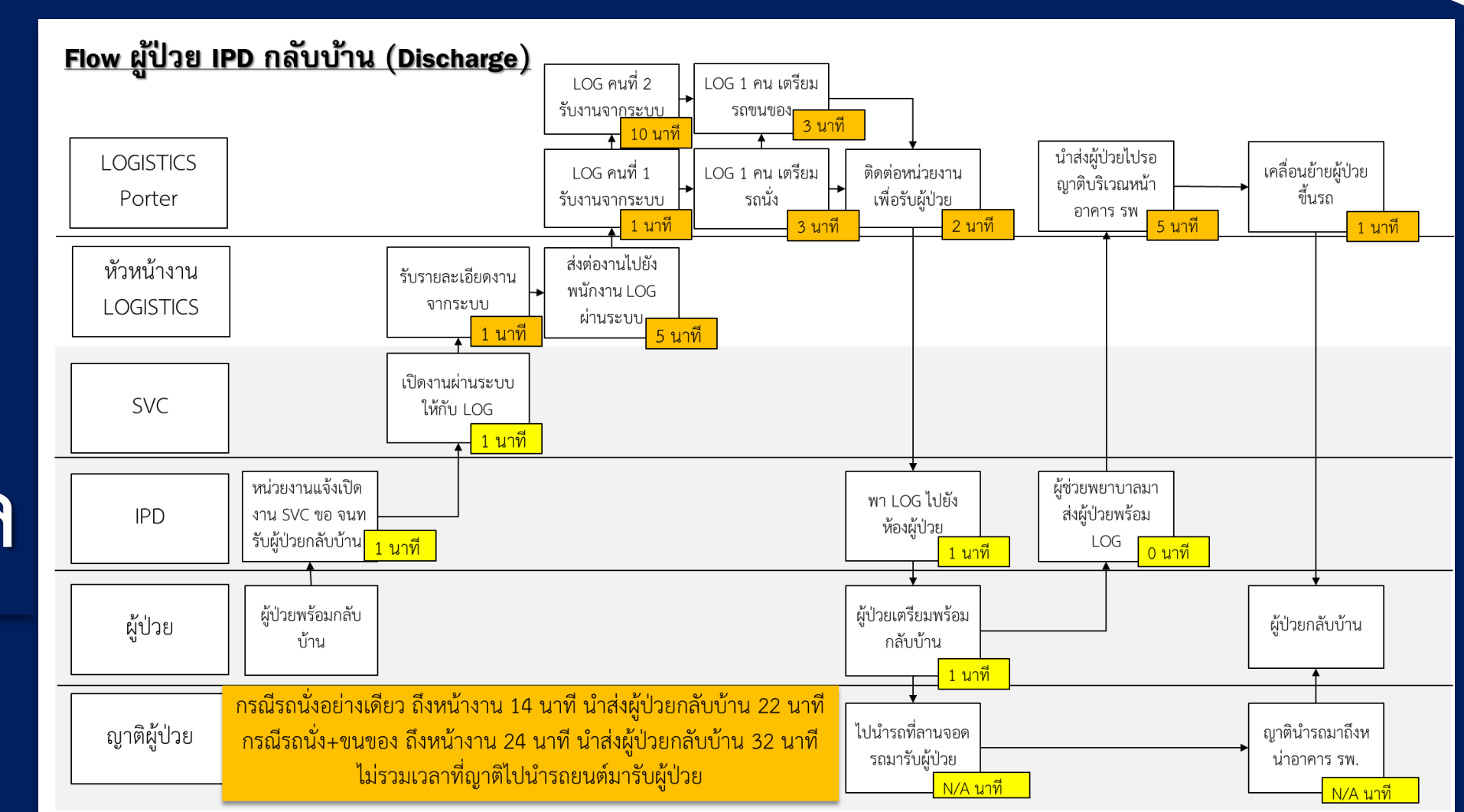
1. ประชุมร่วมกับ หน่วยงาน IPD รับข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อทำแผนตารางรับผู้ป่วยกลับบ้านล่วงหน้า แบบรายวัน
2. เตรียมทีมรับผู้ป่วยกลับบ้านโดยเฉพาะในช่วงเวลา 11.00 – 14.00 น. โดยจัดเป็น 2 ทีม ทีมละ 2 คน พร้อม หัวหน้าทีม
3. จัดทำ Small Group อบรมการให้บริการรับผู้ป่วยกลับบ้าน โดยเน้นเรื่อง ทักษะการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยตามมาตรฐาน JCI : IPSG6 และ เน้นการปฏิบัติงานตาม Service Blueprint เพื่อเพิ่มคุณค่าการให้บริการ

ผลการปฏิบัติการ



ประโยชน์

การขยายผล



Value Stream Mapping; VSM : Overall Process

วางแผนการการจัดการงานขนส่ง แบบ Business Process ไปยังงานขนส่งเพื่อสนับสนุนส่วนอื่นๆ ของโรงพยาบาลในการบริหารจัดการงานขนส่งภายในโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ความรู้ที่ได้จากการทำโครงการ

1. ใช้ข้อมูลเชิงสถิติที่เป็น Fact ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา
2. การค้นหาปัญหาด้วยการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการทั้งหมด
3. จัดเวทีระดมสมองและร่วมกันแก้ไข
3. เรียนรู้แนวคิด LEAN เพื่อลดความสูญเปล่าจากกระบวนการทำงาน

สรุป

1. การพัฒนากระบวนการมุ่งไปที่ประเด็นสำคัญ (Important Key)
2. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์กระบวนการด้วยการลงหน้างานโดยทีมหัวหน้างานจะมีประสิทธิภาพมากกว่า การประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีอื่น
3. ข้อมูล Pain and Gain Point ของผู้รับบริการ เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนากระบวนการให้มีคุณภาพในงาน ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น