



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สู่มิตรทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience

ตรวจพื้นที่ด้านความปลอดภัยด้วยโปรแกรม App Sheet

นางรตนา ดวงแก้ว นางสาวชยารัตน์ ศิริสุริยธนนท์

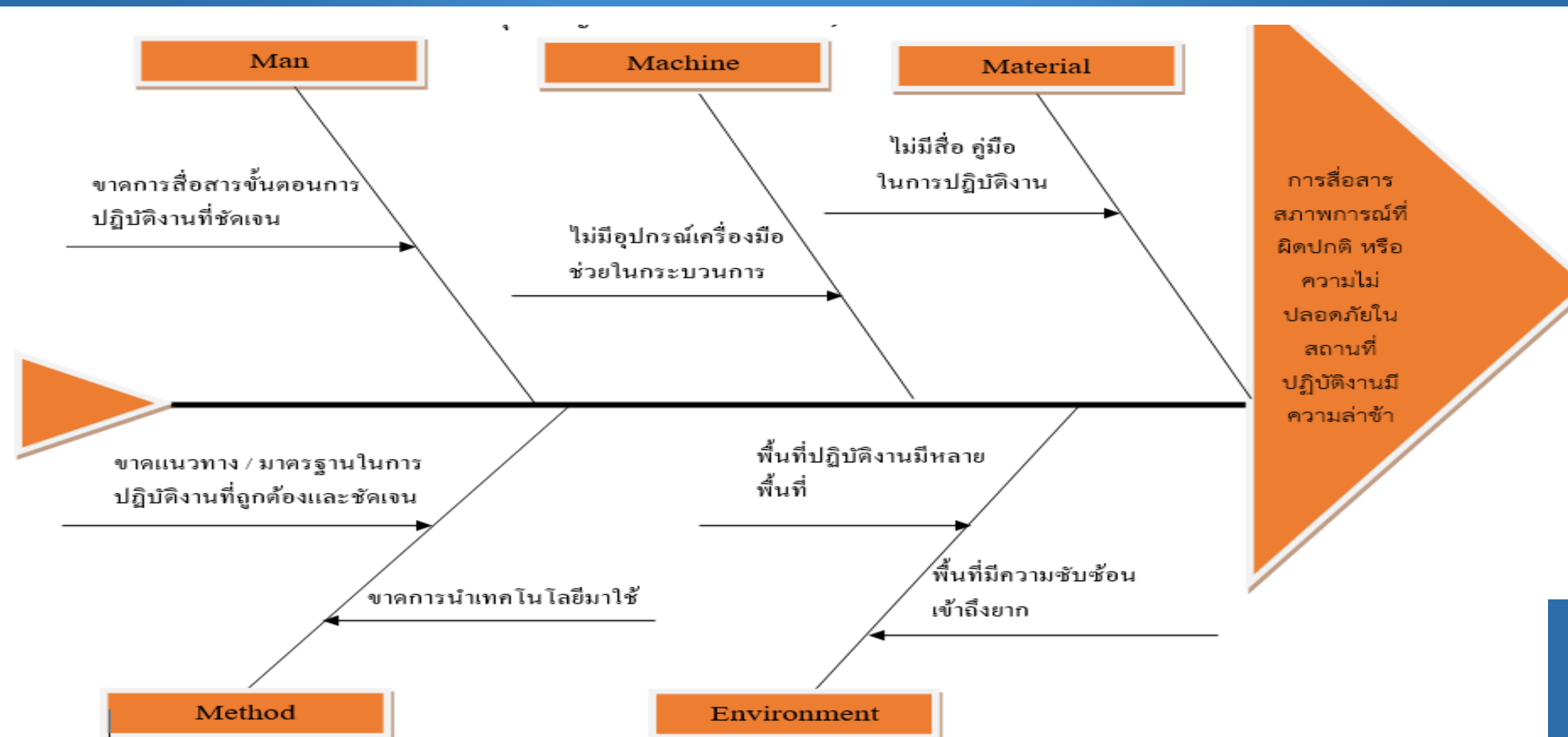
แผนกความปลอดภัยและอาชีวอนามัย บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด

หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

จากการทบทวนรายงานอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยประจำปี 2564 พบว่ามีรายงานอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยจำนวน 28 เรื่องซึ่งเพิ่มขึ้นคิดเป็น 56% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 โดยมีรายละเอียดแบ่งเป็น สะดุดตกล้มพื้นที่ต่างระดับ จำนวน 15 เรื่อง วัสดุมีคมทิ่มแทงจำนวน 3 เรื่อง วัสดุสิ่งของกระแทกชนจำนวน 4 เรื่อง วัสดุสิ่งของพังหล่นทับจำนวน 2 เรื่อง อุบัติเหตุจากยานพาหนะจำนวน 3 เรื่อง และอัคคีภัย จำนวน 1 เรื่อง จากข้อมูลรายงานอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยที่มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการและบุคลากรที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีและอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และผู้รับบริการขาดความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านความปลอดภัยที่ไม่มีประสิทธิภาพ จากประเด็นปัญหาดังกล่าวพบว่าสาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้จำนวนรายงานอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยมีจำนวนที่เพิ่มสูงขึ้นเกิดจากการขาดการสื่อสาร ขาดการนำเสนอผลการตรวจที่รวดเร็ว และขาดการติดตามการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ

แผนกความปลอดภัยและอาชีวอนามัยร่วมกับทีมคณะกรรมการความปลอดภัยฯ (คปอ.) ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหา จึงได้จัดทำโครงการตรวจพื้นที่ด้านความปลอดภัยด้วยโปรแกรม App Sheet ขึ้น โดยนำแนวคิด LEAN และ Application Appsheet มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการตรวจพื้นที่ด้านความปลอดภัยเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และลดระยะเวลาในการดำเนินการอันจะส่งผลให้เกิดการตอบสนองต่อความปลอดภัยได้อย่างรวดเร็วและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่ มุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของกระบวนการสื่อสารข้อมูลกับผู้ที่เกี่ยวข้องจากที่เคยปฏิบัติในรูปแบบเดิมปรับเปลี่ยนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบใหม่ เน้นการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexperience) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยที่ดียิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ปัญหา



วัตถุประสงค์

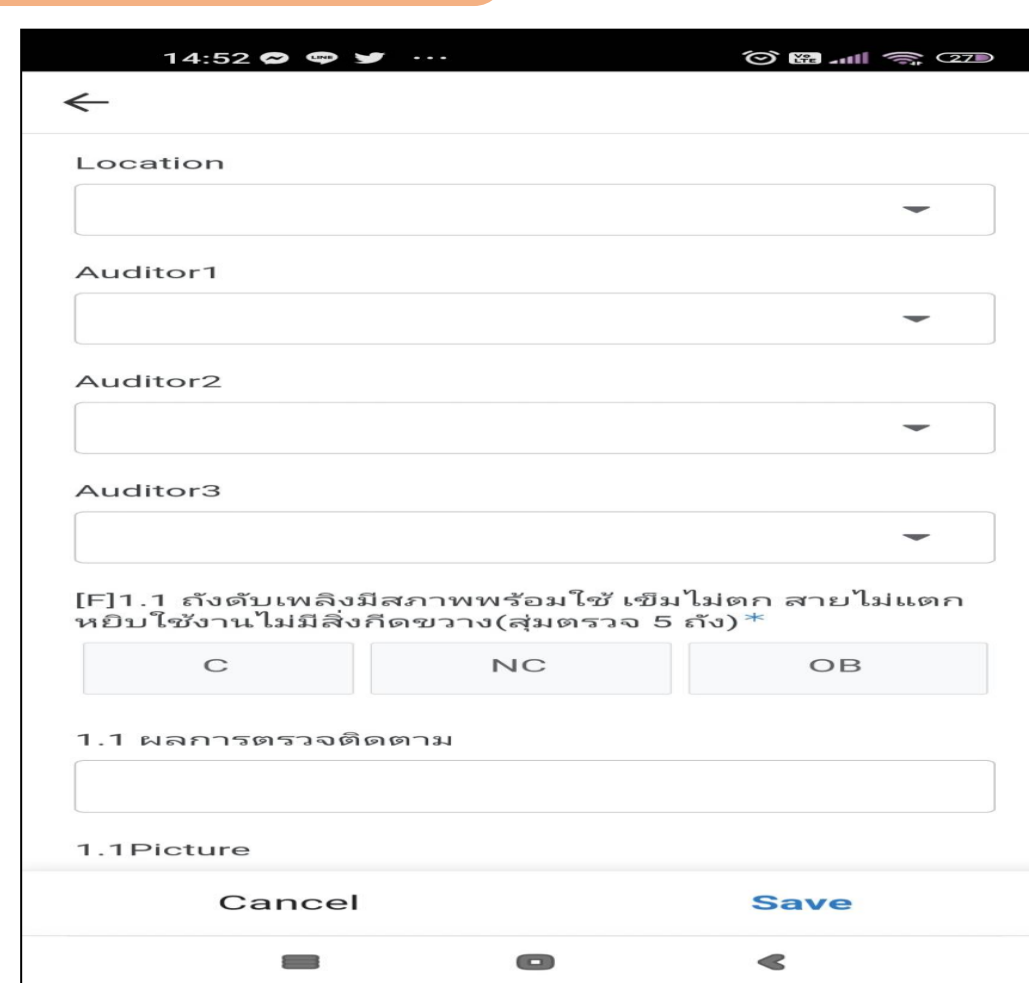
- 1 เพื่อสร้าง Application Appsheet สำหรับการตรวจพื้นที่ให้สะดวกและสามารถแจ้งรายงานผลให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบได้ทันที
- 2 เพื่อลดจำนวนรายงานอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยจากเดิม 28 เรื่อง ลดลงเหลือ ≤ 14 เรื่อง ต่อเดือน
- 3 เพื่อเพิ่มอัตราผู้รับผิดชอบตรวจตราพื้นที่ที่สามารถแจ้งเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ หรือข้อผิดพลาด ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบภายใน 5 นาที เพิ่มขึ้น ≥ 80%
- 4 เพื่อเพิ่มอัตราคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการเรื่องความปลอดภัยในพื้นที่เพิ่มขึ้น ≥ 80%

ตัวชี้วัด

กระบวนการปรับปรุงการทำงาน

1 การปรับปรุงครั้งที่ 1 (มกราคม 2565 – เมษายน 2565)

1. ยกเลิกการใช้แบบฟอร์ม Checklist กระดาษ นำ AppSheet มาใช้ในการสร้างแบบฟอร์ม
2. เมื่อมีการกดคลิกรายงานความไม่ปกติกำหนดให้มีการตั้งค่าให้แจ้งเตือนมายัง Line group ของทีม ทันที เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
3. ควบคุมการปฏิบัติงานให้ใช้ Application ในการตรวจประเมินความปลอดภัยทุกพื้นที่เป็นประจำทุกวัน



ข้อเสีย การแสดงข้อมูลผลลัพธ์หลังจากการตรวจตราพื้นที่ยังดูไม่ชัดเจน

ผลลัพธ์ จำนวนรายงานอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยจากเดิม 28 เรื่อง ลดลงเหลือ 6 เรื่อง ต่อเดือน และอัตราผู้รับผิดชอบตรวจตราพื้นที่ที่สามารถแจ้งเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ หรือข้อผิดพลาด ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบภายใน 5 นาที จากเดิม 27% เพิ่มขึ้นเป็น 92%

2 การปรับปรุงครั้งที่ 2 (พฤษภาคม 2565 – สิงหาคม 2565)

นำข้อมูลผลการตรวจประเมินความปลอดภัยทุกพื้นที่จาก AppSheet ในมือถือ เชื่อมโยงกับโปรแกรม Dashboard. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแสดงผลของข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น ให้มีการแสดงผลลัพธ์ในหน้าจอ

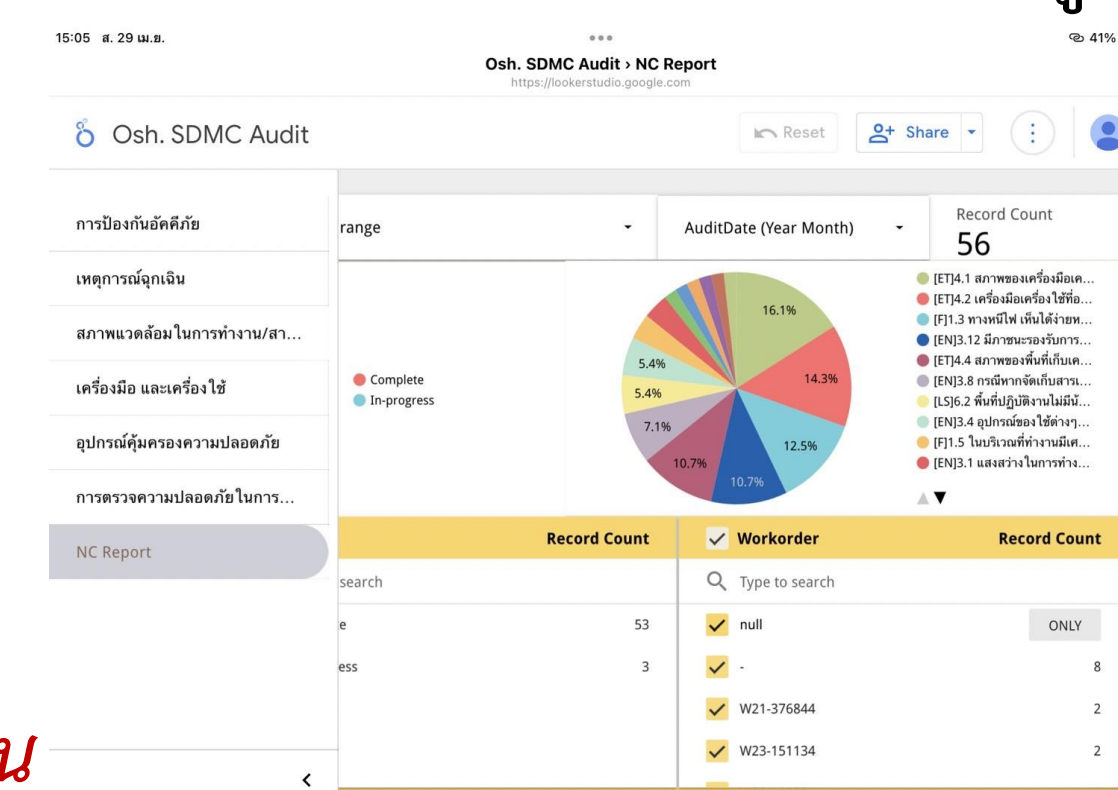
- แสดงผลลัพธ์สรุปยอดจำนวนข้อบกพร่องหรือจำนวนที่พบความผิดปกติ
- แสดงผลข้อพื้นที่ สถานที่ปฏิบัติงานที่พบข้อบกพร่องหรือพบความผิดปกติ
- แสดงรูปภาพสิ่งที่พบ NC และแสดงสถานะของการแก้ไข

ข้อเสีย ทีมมีการสลับเปลี่ยนคนมาทดแทนบ่อย

รอบวาระ ส่งผลต่อความเข้าใจ วิธีการใช้งาน AppSheet ไม่ถูกต้อง

ผลลัพธ์

1. การแสดงผลลัพธ์ต่างๆ และการนำข้อมูลมาสรุปผลเพื่อรายงาน มีความรวดเร็ว ลดการใช้เวลาจัดการข้อมูลจากเดิม 3 ชั่วโมง ลดลงเหลือเพียง 30 นาที
2. รายงานอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยจากเดิม 6 เรื่อง ลดลงเหลือ 4 เรื่อง ต่อเดือน
3. อัตราคะแนนความพึงพอใจจากเดิม 78% เพิ่มขึ้นเป็น 89%



การขยายผล

หน่วยงานความปลอดภัยและอาชีวอนามัย วางแผนจะมีการเปิดโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปยังหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการตรวจตราพื้นที่ปฏิบัติงานอื่นๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

สรุปผล

ไม่พบรายงานอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัย และอัตราผู้รับผิดชอบตรวจตราพื้นที่ที่สามารถแจ้งเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ หรือข้อผิดพลาด ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบภายใน 5 นาที จากเดิม 27% เพิ่มขึ้นเป็น 100% ส่งผลให้อัตราคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการเรื่องความปลอดภัยในพื้นที่จากเดิม 78% เพิ่มขึ้นเป็น 93%

3 การปรับปรุงครั้งที่ 3 (กันยายน 2565 – ธันวาคม 2565)

จัดทำสื่อคู่มือ และสร้างมาตรฐานการใช้งาน AppSheet เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน และเป็นสื่อในการให้ความรู้สำหรับทีมคณะกรรมการความปลอดภัยฯ ที่มีการสลับเปลี่ยนทดแทนเข้า-ออกบ่อยครั้ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ทันที เมื่อมารับช่วงการตรวจตรา

ผลลัพธ์ อัตราคณะกรรมการความปลอดภัยฯ (คปอ.) ที่ใช้งาน Application Appsheet ในการตรวจประเมินความปลอดภัยทุกพื้นที่ได้ถูกต้อง จากเดิม 84% เพิ่มขึ้น เป็น 100%