



งานมหกรรมคุณภาพ

(Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

มหาวิทยาลัยมหิดล

ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สู่เส้นทางรามาคุณภาพ
ด้วย Flexperience



เรื่องแจ้งสำคัญ รู้ทันเหตุการณ์

ที่มาและเหตุผล

ในแต่ละวันมีเอกสารเรื่องแจ้งในโรงพยาบาลเป็นจำนวนมาก จากการเก็บข้อมูลในปี 2564 มีจำนวนเรื่องแจ้ง 100 เรื่อง แบ่งเป็นเรื่องแจ้งทั่วไป 43 เรื่อง เรื่องแจ้งสำคัญ จำนวน 57 เรื่อง โดยสาระสำคัญของเรื่องแจ้ง เป็นเรื่องนโยบายและการเปลี่ยนแปลงแนวทางปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานและดูแลผู้ป่วยมีการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ 8 คนของจำนวนทั้งหมด 10 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ที่ไม่สามารถบอกสาระของเนื้อหาเรื่องแจ้งสำคัญได้

ปัญหาที่เกิดขึ้นที่เห็นได้ชัดจากเจ้าหน้าที่ไม่ทราบข้อมูลเรื่องแจ้งที่เป็นปัจจุบัน โดยเกิดผลกระทบต่อนักป่วย เจ้าหน้าที่ไม่รับทราบเรื่องแจ้งการปิดหน่วยงานอื่นในโรงพยาบาล ส่งผู้ป่วยไปตรวจที่แผนกอื่นในวันที่ปิดทำการ ทำให้ผู้ป่วยเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้พบแพทย์เพื่อการตรวจวินิจฉัยล่าช้า

จากการวิเคราะห์ปัญหาพบว่า ด้านการจัดเก็บเอกสารเรื่องแจ้งของหน่วยงาน มีจำนวนมาก การจัดเอกสารไม่เป็นหมวดหมู่ ยากต่อการค้นหา หากต้องการอ่านเอกสารเรื่องแจ้ง ทำให้เสียเวลาในการค้นหาเอกสาร บางครั้งเกิดการสูญหาย จึงจัดทำโครงการ เรื่องแจ้งสำคัญ รู้ทันเหตุการณ์ เพื่อการได้รับข่าวสารที่ทันสมัยขององค์กรตลอดเวลา ช่วยให้ผู้รับสารไปดำเนินการในส่วนที่ตนเองเกี่ยวข้องได้ถูกต้องและทันกำหนดเวลา ตามนโยบายขององค์กร



วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบและเข้าใจข่าวสารเรื่องแจ้ง
2. เพื่อลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารเรื่องแจ้ง

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย

1. อัตราเจ้าหน้าที่ในหน่วยรับทราบและเข้าใจสาระสำคัญในเอกสารเรื่องแจ้ง 100%
2. ลดระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาเอกสารเรื่องแจ้ง < 5 นาที

กระบวนการปรับปรุง



- การปรับปรุงครั้งที่ 1 : จัดทำบอร์ดประกาศเรื่องแจ้ง ตรงบริเวณหน้าเคาน์เตอร์สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- การปรับปรุงครั้งที่ 2 : ออกแบบใบเขียนชื่อรับทราบ มีการกำหนดระยะเวลาการซึ่งแตกต่างจากรอบแรกโดยการเพิ่มระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดการรับทราบเรื่องแจ้งที่ชัดเจน
- การปรับปรุงครั้งที่ 3 :
 - จัดระบบการแยกเอกสารเรื่องแจ้งจัดแฟ้มใส่เอกสารเรื่องแจ้งสำคัญ / เรื่องแจ้งทั่วไป
 - ทำสารบัญแฟ้มเรื่องแจ้ง ประกอบไปด้วยชื่อเรื่อง หน้า ซึ่งสะดวกต่อการค้นหาเอกสาร

ผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์(ข้อที่)		เป้าหมาย	ผลหลังดำเนินการ			
	1	2		ก่อนการดำเนินการ	ครั้งที่ 1 ม.ค. - เม.ย. 2565	ครั้งที่ 2 พ.ค. - ส.ค. 2565	ครั้งที่ 3 ก.ย. - ธ.ค. 2565
อัตราเจ้าหน้าที่ในหน่วยรับทราบและเข้าใจสาระสำคัญในเอกสารเรื่องแจ้ง	✓		100%	20%	50%	70%	100%
ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาเอกสารเรื่องแจ้ง		✓	<5 นาที	12	10	7	<5 นาที



QR code แสดงกระบวนการปรับปรุง

ประโยชน์

- ลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารเรื่องแจ้ง
- เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รับทราบและเข้าใจสาระสำคัญเรื่องแจ้ง
- ได้รับข่าวสารที่ทันสมัยขององค์กรตลอดเวลา

สรุป

- อัตราเจ้าหน้าที่ในหน่วยรับทราบและเข้าใจสาระสำคัญในเอกสารเรื่องแจ้ง 100%
- ลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารเรื่องแจ้ง
- เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รับทราบและเข้าใจสาระสำคัญเรื่องแจ้ง
- ได้รับข่าวสารที่ทันสมัยขององค์กรตลอดเวลาหาเอกสารเรื่องแจ้ง มีแนวปฏิบัติกรรับเรื่องแจ้งจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติที่ชัดเจนในหน่วยงาน

