



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สูเส้นทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience



พัฒนารูปแบบการมอบหมายงาน Functional ใหม่ งานสั้นไหล ไม่ซ้ำซ้อน

พว.จิตภา ดำรงโมชิต และ พว.สุภาวดี จูเภา

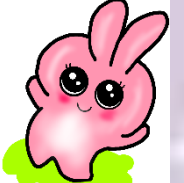
หน่วยประสานด้านการรักษาพยาบาลระบบพิเศษ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล



หน่วยประสานด้านการรักษาพยาบาลให้บริการติดต่อและประสานงานผู้ป่วยที่ต้องการเข้ารับการรักษาพยาบาลระบบพิเศษของอาคารสมเด็จพระเทพรัตนฯ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบหลายด้าน โดยเป็นศูนย์กลางการเข้าถึงระบบบริการรักษาพยาบาลของกลุ่ม ผู้รับบริการระบบพิเศษแบบครบวงจร ประเมินอาการและความจำเป็นในการรับและส่งต่อผู้ป่วย และจัดการดูแลเฉพาะด้านที่เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย ตั้งแต่ระยะก่อนที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลจนกระทั่งกลับบ้าน และการดูแลตนเองอย่างอายุ ทุกกลุ่มโรคกลุ่มบุคคลทั่วไป กลุ่มบุคลากร/อดีตบุคลากร และญาติสายตรง ศิษย์การมาอิต บุคคลสำคัญ กลุ่มผู้ปกครองเนื่อง ให้บริการผู้รับบริการทุกกลุ่มการดูแลนิรามาอิต องค์การเอกชนคู่สัญญา โดยมีงานหลักคือ 1.บริหารจัดการเตียง ได้แก่บริหารเตียงของผู้ป่วยวิกฤต (ICU/CCU) ภายในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนฯ ประสานการรับผู้ป่วยเข้า Admit เป็นผู้ป่วยในจากแผนผู้ป่วยนอกฉุกเฉิน (ER) ประสานการรับ Refer ใน จากโรงพยาบาลอื่น / ประสาน Refer out ส่งต่อผู้ป่วยที่นอนรักษาตัว ที่อาคารสมเด็จพระเทพรัตนฯ ไปยังโรงพยาบาลอื่น 2.ให้คำปรึกษา ได้แก่ปรึกษาภาวะสุขภาพกลุ่มผู้ป่วยที่เคยนอนโรงพยาบาลหลังจำหน่ายกลับบ้าน และให้คำปรึกษาาระบบบริการ ปรึกษาอื่นๆ 3.การดูแลอำนวยความสะดวก ประสานงานนัดตรวจผู้ป่วยนอกกลุ่มบุคคลสำคัญ และ 4.เป็นหนึ่งในทีม CPR ของอาคารสมเด็จพระเทพรัตนฯ ซึ่งจากเดิมหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่พยาบาลจำนวน 3 คนในการให้บริการ การมอบหมายงานจึงใช้วิธีบอกกล่าว การช่วยกันในวัน จัดการงานตามหน้าที่ต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นตามสถานการณ์ จึงไม่มีรูปแบบการมอบหมายงานที่ชัดเจน ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน บางครั้งเกิดความผิดพลาดจากการทำงาน จึงจำเป็นต้องเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่พยาบาลในหน่วยงานให้สอดคล้องกับภาระงาน หัวหน้าหน่วยจึงปรับการมอบหมายหน้าที่รายวันลงในกระดาษจ่ายงานรูปแบบกระดาษ ตามจำนวนเจ้าหน้าที่แต่ละวัน ปัจจุบันเจ้าหน้าที่พยาบาล 6 คน เมื่อมีจำนวนพยาบาลและภาระงานเพิ่มขึ้น การมอบหมายงานตามระบบเดิมค่อนข้างมีความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ไม่เป็นระบบ ไม่ชัดเจน ติดตามงานได้ยาก ทำให้เจ้าหน้าที่พยาบาลสับสนในการทำงานบางครั้ง มีความยากในการบริหารอัตรากำลังในแต่ละวัน ทีมผู้จัดทำได้ตระหนักและมองเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงได้คิดวิธีการปรับปรุงการทำงานโดยจัดรูปแบบการมอบหมายงานตามภาระงานตามบทบาทหน้าที่ให้เป็นรูปแบบที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลทุกคนได้รับทราบบทบาทหน้าที่รายวันของแต่ละบุคคล ลดความซ้ำซ้อนของงาน ลดความยุ่งยาก และสามารถติดตามงานได้ง่าย เนื่องจากการจัดหน้าที่ทำงานได้เป็นระบบระเบียบมากขึ้น อีกทั้งในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทในชีวิตประจำวัน ผู้จัดทำจึงได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการทำงาน ทำให้การเข้าถึงการมอบหมายงานได้สะดวก และง่ายขึ้น เพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงาน ผู้รับบริการได้รับบริการรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้การวางแผนบริหารอัตรากำลังได้

วัตถุประสงค์

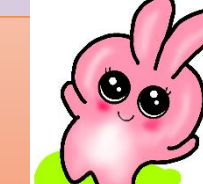


วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1.เพื่อให้มีรูปแบบการมอบหมายงานตามภาระงานหน้าที่(Daily function assignment) ที่ชัดเจน	- ร้อยละความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พยาบาลต่อรูปแบบการมอบหมายงานตามภาระ หน้าที่ (Daily function assignment)	> 95%
2.เพื่อให้พยาบาลรับทราบบทบาทหน้าที่ของตนเองและบุคลากรในหน่วยงาน ลดการทำงานซ้ำซ้อนกัน	- พยาบาลปฏิบัติตามเวรมีหน้าที่รับผิดชอบตามภาระงาน และหน้าที่ตามการมอบหมาย และไม่มี การปฏิบัติงานงานซ้ำซ้อน ซ้ำซ้อนกัน	100%
3.เพื่อให้เข้าถึงการมอบหมายงานได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	- ระยะเวลาที่พยาบาลประจำหน่วยงานสามารถดู และทราบการมอบหมายงานได้จาก google drive ได้ล่วงหน้า	>1 วัน

กระบวนการปรับปรุง

สภาพการ ทำงาน	แนวทางปรับปรุง	จุดเด่น	จุดด้อย/ปัญหาที่พบ
ก่อนการปรับปรุง (พ.ศ.2557-2561)	ไม่มีรูปแบบการมอบหมายงานที่ชัดเจน มอบหมายงานโดยการบอกกล่าวตามสถานการณ์การทำงานของหัวหน้าหน่วย และหัวหน้าเวร	-	- ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ไม่เป็นระบบ บางครั้งเกิดความสับสน และผิดพลาดในการทำงาน - work load จากการไม่เท่าเทียมในการทำงาน
การปรับปรุง ครั้งที่1 (พ.ศ.2562-2563)	กำหนดข้อตกลงและกำหนดบทบาทหน้าที่ประจำวัน ในหน่วยงานตามงานที่ให้บริการประเภทต่างๆ สร้างรูปแบบการมอบหมายงานโดยผู้รับผิดชอบแบบรูปแบบการมอบหมายงาน ดังรูปแบบ ซึ่งมีการมอบหมายงานตอนเช้าก่อน 8.00 น. ของทุกวันโดยหัวหน้าหน่วย หรือหัวหน้าเวรประจำวัน ตามหน้าที่ที่กำหนดไว้	-เจ้าหน้าที่พยาบาลที่ ได้รับมอบหมายแต่ละวัน มีผู้รับผิดชอบมอบหมายงานที่ชัดเจน - มีความเท่าเทียมในการทำงานไม่ work load ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง	- เนื่องจากเป็นการปรับปรุงกระบวนการใหม่ เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถทำหน้าที่ของตนเองในแต่ละวันได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ 1 ท่านมีหลายหน้าที่ ทำให้ต้องกลับไปดูรายละเอียดหน้าที่อีก
หลังปรับปรุง ครั้งที่ 2 (พ.ศ.2564-2565)	มีการปรับปรุงรูปแบบการมอบหมายงานใหม่ที่มีการแสดงหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่ชัดเจนและละเอียดขึ้น ตามรูปแบบการมอบหมายงานตอนเช้าก่อน 8.00 น. ของทุกวัน โดยหัวหน้าหน่วย หรือหัวหน้าเวรประจำวันตามเดิม และเพิ่มเพิ่มเอกสารจัดเก็บไว้ในระบบการมอบหมายงาน	-สามารถดูรายละเอียดหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ตั้งแต่มอบหมายงานและเข้าใจได้ง่าย	- ทราบหน้าที่ที่รับผิดชอบภายในเช้าวันทำงาน - เมื่อมีการปรับเปลี่ยนการจ่ายงาน เช่น สลับเวร สลับหน้าที่ หรือมีเจ้าหน้าที่ลา ต้องถามแก้ไข และแจ้งให้ทราบก่อนเริ่มงาน 8.00น. - ต้องดู 2 จุดคือตำแหน่งรายชื่อ และรายละเอียดหน้าที่ - สั้นเปรี้งรัดทรัพยากรกระดาษ และหมึกพิมพ์
การปรับปรุง ครั้งที่ 3 (2566-ปัจจุบัน)	ปรับปรุงรูปแบบการมอบหมายงาน โดยหัวหน้าหน่วยมอบหมายให้พยาบาลในหน่วยงานสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันรายเดือน ทำการมอบหมายในตารางมอบหมายงานผ่าน google driveรายวัน และปรับตารางการมอบหมายงานให้ดูเข้าใจง่ายมากขึ้น ไม่ต้องดู 2 ชั้น โดยสร้าง dropdown list รายชื่อไว้ในตำแหน่ง รายละเอียดหน้าที่ ดังรูปแบบ พยาบาลที่ทำหน้าที่มอบหมายงานจะมอบหมายงานล่วงหน้า 1 วัน ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงจะปรับเปลี่ยนใน google drive และแจ้งผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดทราบผ่าน group line application ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าไปดูการเปลี่ยนแปลงได้จาก google drive	- มีรูปแบบการทำงานชัดเจน มีระบบ มีมาตรฐาน - ไม่ซ้ำซ้อน - พยาบาลมีการเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มปฏิบัติงานเนื่องจากทราบหน้าที่ล่วงหน้า - สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	- เนื่องจากเป็นการ share ผ่าน google drive หน่วยงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ใช้ E-mail หน่วยงานสามารถแก้ไขข้อมูลได้
		- ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ - สามารถปรับเปลี่ยนการมอบหมายงานได้สะดวก - มีความยืดหยุ่นในการทำงาน	

ผลสำเร็จ



ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)			ก่อนดำเนินการ	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
					หลัง			
	1	2	3		เป้าหมาย	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
1. ร้อยละความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พยาบาลต่อรูปแบบการมอบหมายงานตามภาระ หน้าที่ (Daily function assignment)	√			50%	>95%	70%	85%	100%
2. พยาบาลปฏิบัติตามเวรมีหน้าที่รับผิดชอบตามภาระงาน และหน้าที่ตามการมอบหมาย และไม่มีกรปฏิบัติงานงานซ้อนทับ ซ้ำซ้อนกัน	√			50%	100%	90%	95%	100%
3. ระยะเวลาที่พยาบาลประจำหน่วยงานสามารถดูและทราบการมอบหมายงานได้จาก google drive ได้ล่วงหน้า		√		30 นาที	>1 วัน	30 นาที	30 นาที	1 วัน

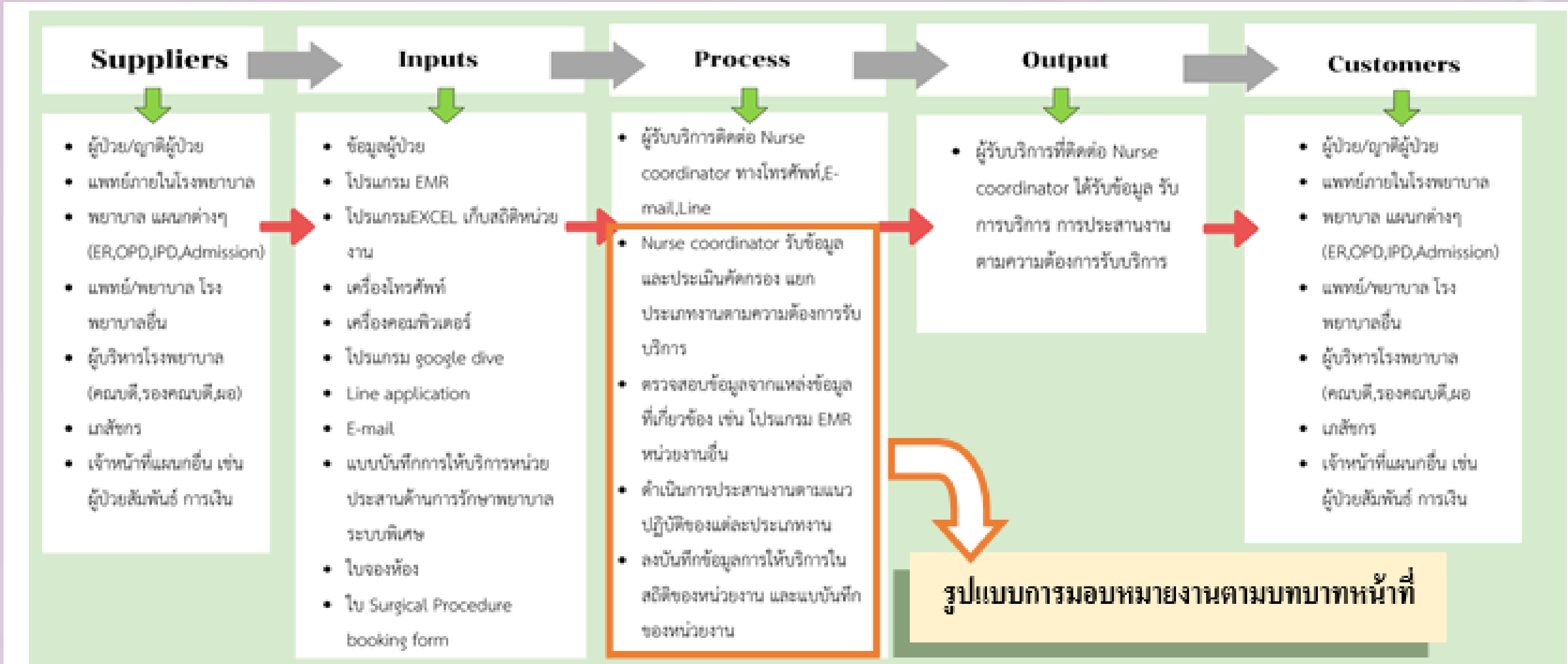
การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ

ความรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
1.การบริหารจัดการ การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ	1. เป็นการจัดระบบงานใหม่ ทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกเกิดความยุ่งยากในช่วงแรก	1. เนื่องจากหน่วยงานอาจจะได้รับมอบหมายงานนอกเหนือที่กำหนด จึงต้องมีการวางแผน และพร้อมปรับเปลี่ยนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการกำหนดบทบาท หน้าที่
2.การทำงานเป็นทีม	2. มีการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานใหม่เมื่อมีการเพิ่ม Function งาน เช่น สถานการณ์โควิด-19 หรือมีโครงการใหม่	
3.การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์	3. เจ้าหน้าที่บางท่านขาดทักษะ ไม่ถนัดการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์	
	4. ขาดอัตรากำลัง ทำให้มีความยากกับการกำหนดหน้าที่ในแต่ละตำแหน่ง	

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

Timely: สามารถดำเนินการให้บริการผู้รับบริการที่ได้รับผิดชอบได้รวดเร็ว
Efficiency : สามารถวางแผนการทำงานวางแผนอัตรากำลังในแต่ละวันได้ลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรบุคคลโดยไม่จำเป็นลดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลโดยช่วยลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ
Effectiveness : หน่วยงานมีการประสานงานอย่างรวดเร็วเหมาะสม และมีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจกับทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง จากการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น
Equity: ผู้รับบริการได้รับการบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากการกระจายภาระงาน และกำหนดบทบาทหน้าที่ในการให้บริการแต่ละวัน พยาบาลมีความเท่าเทียมในด้านการปฏิบัติงาน ไม่ work load ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง
PatientCenter: เป็นการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้บริการที่ดีขึ้น ให้เป็นมาตรฐานยึดผลลัพธ์ที่จะเกิดกับผู้รับบริการเป็นหลัก ผู้รับบริการได้รับการรักษาที่ทันทั่วถึง ลดอัตราอาการแพ้หรืออัตราการเสียชีวิตได้ ผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจในการให้บริการ

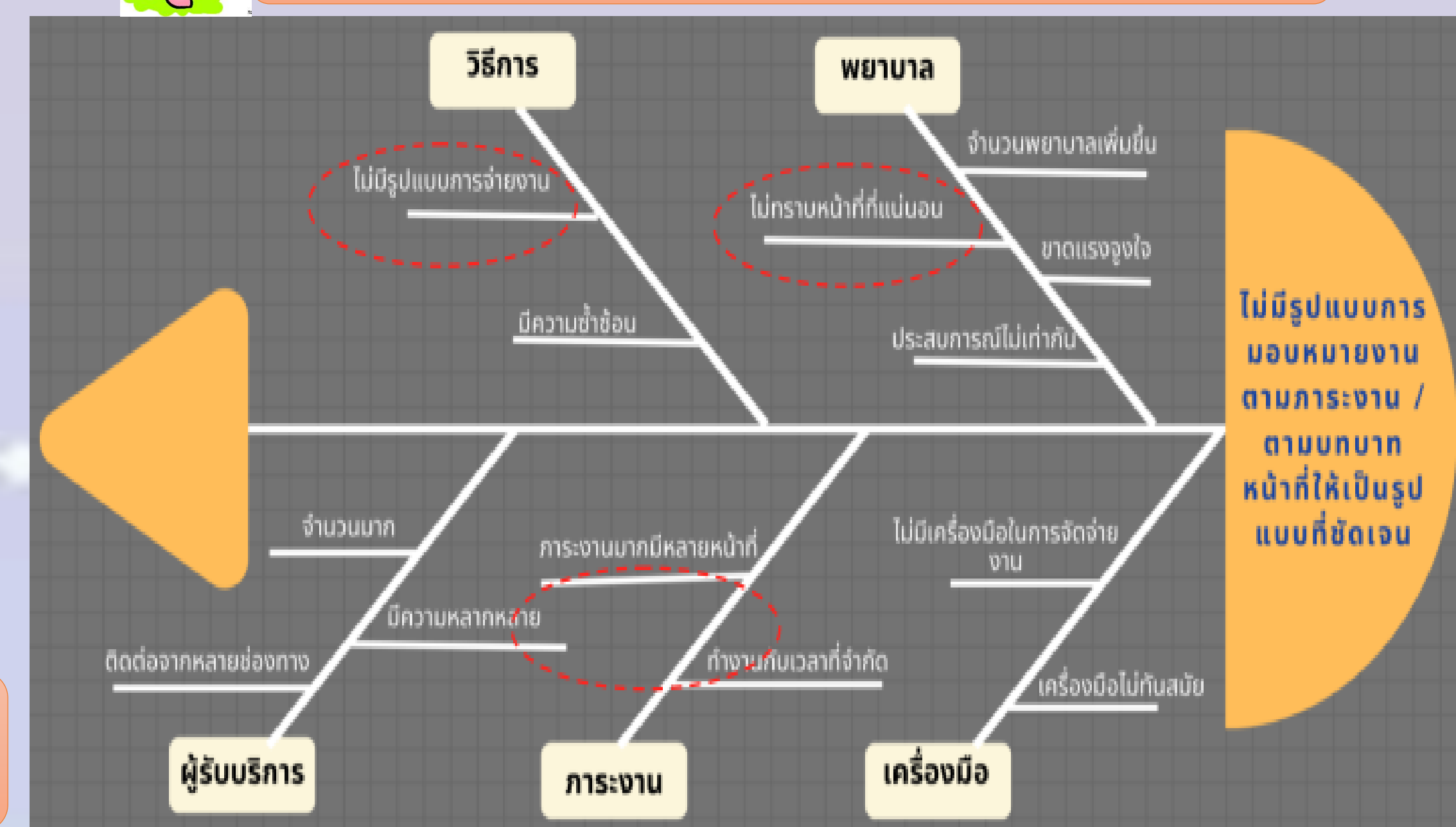
กระบวนการทำงานใช้ SIPOC Diagram



กระแสน (Work flow)



การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา



โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

สามารถนำแนวทางการจัดรูปแบบผ่าน google drive ไปใช้ประโยชน์ในโครงการอื่นๆของหน่วยงาน และเนื่องจากการจัดระบบการทำงานจากการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ทำให้การทำงานง่ายขึ้น มีผู้รับผิดชอบในแต่ละงานที่ชัดเจน ทีมผู้จัดทำโครงการจึงเห็นโอกาสพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นยกระดับการให้บริการ ให้บริการที่ครบถ้วน ครบวงจร เพิ่มความพึงพอใจและพัฒนาศักยภาพของพยาบาลในหน่วยโดยการวางแผนต่อยอดการให้บริการผู้ป่วยด้วยการจัดการรายกรณี (case manager) ร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ หรือทีมที่เกี่ยวข้องต่อไป

การตรวจสอบติดตาม

ติดตามผลหลังจากมีนารูปแบบการปรับปรุงการมอบหมายงานใน google drive โดยหัวหน้ากลุ่ม และหัวหน้าหน่วย ในช่วงแรกติดตามเป็นรายวัน ระยะเวลา 2 สัปดาห์ หลังจากนั้นติดตามรายสัปดาห์ เป็นเวลา 1 เดือน และติดตามทุก 1เดือน เป็นเวลา 3เดือน ติดตามจากการสอบถามพยาบาลปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลว่ารับผิดชอบหน้าที่ได้ตามการมอบหมายงาน ร่วมกับการประเมินปัญหาที่พบและร่วมกันวิเคราะห์ วางแผน และปรับปรุงบทบาท หน้าที่ จากผลการติดตามพยาบาลผู้ปฏิบัติงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง 100%