

กระบวนการคิดเชิงออกแบบสู่กระบวนการพัฒนาของแผนการจัดการผ้า

เจ้าของผลงาน : ฟิลิปปิชา วรพิทักษ์กุล,ปณัฐ วันกระจำง,กิตติพงษ์ ใจเชื้อ,สัณห์รัฐ ปัททิทัง

หน่วยงาน :แผนการจัดการผ้า บริษัทอาร์เอฟเอส

ที่มา/เหตุผลและปัญหา

จากการทบทวนรายงานอุบัติการณ์ประจำปี2562ของแผนกการจัดการผ้าจำนวน 61 เรื่องพบรายงานอุบัติการณ์เดิมที่เกิดขึ้นซ้ำภายในระยะเวลา 3 เดือน ถึง 87% เมื่อเทียบกับจำนวนการรายงานอุบัติการณ์ทั้งหมดโดยจากสถิติพบว่าอัตราการเกิดซ้ำของรายงานอุบัติการณ์เดิมมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งนี้หากเปรียบเทียบกับจำนวนรายงานอุบัติการณ์ประจำปี2561มีอัตราการรายงานอุบัติการณ์เดิมที่เกิดขึ้นซ้ำ 64% และปรับเพิ่มสูงขึ้นเป็น 87% ในปี 2562 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าแผนกการจัดการผ้ายังขาดการนำปัญหาหรือรายงานอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นมาเข้าสู่กระบวนการทบทวนและปรับปรุงพัฒนางานเพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ

ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์(ข้อ3) ในข้อที่			ก่อน ดำเนินการ	ผลดำเนินการ (เดือนปี)				
	1	2	3		เป้าหมาย	หลัง			
						ครั้งที่1 ปี 2562	ครั้งที่2 ปี 2563	ครั้งที่3 ปี 2564	ครั้งที่4 ปี 2565
1.อัตราการนำรายงานอุบัติการณ์หรือข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาเพิ่มขึ้น	✓			0 %	≥ 80%	92%	96%	100%	100%
2.อัตราการเกิดซ้ำของรายงานอุบัติการณ์เดิมลดลง		✓		13%	≥ 80%	84%	92%	93%	96%
3.อัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหรือผู้ป่วยเรื่องการแก้ไขปัญหาของแผนกการจัดการผ้าเพิ่มขึ้น			✓	76%	≥ 80%	86%	90%	94%	94%

วัตถุประสงค์

- 1.เพื่อเพิ่มอัตราการนำรายงานอุบัติการณ์หรือข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาเพิ่มขึ้น ≥ 80%
- 2.เพื่อลดอัตราการเกิดซ้ำของรายงานอุบัติการณ์เดิมลดลง ≥ 80%
- 3.เพื่อเพิ่มอัตราคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานหรือผู้ป่วยเรื่องการแก้ไขปัญหาของแผนกการจัดการผ้าเพิ่มขึ้น ≥ 80%

สรุป

การนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ(Design Thinking) มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการแก้ไขปัญหาของแผนกการจัดการผ้าทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างครอบคลุมและตรงประเด็นมากขึ้นสอดคล้องกับการทำงานที่เน้นการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการหรือนวัตกรรมจะนำพาสู่ความยั่งยืน

ลักษณะโครงการ

ประชุมทีมร่วมวิเคราะห์ปัญหา

จัดทีมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่จัดการผ้านำรายงานอุบัติการณ์/ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาเพื่อให้เกิด CQI/R2R/กระบวนการพัฒนาใหม่ๆ

จัดกิจกรรมมอบรางวัลเพื่อเป็นการกระตุ้นทีมงานให้เกิดการพัฒนา

