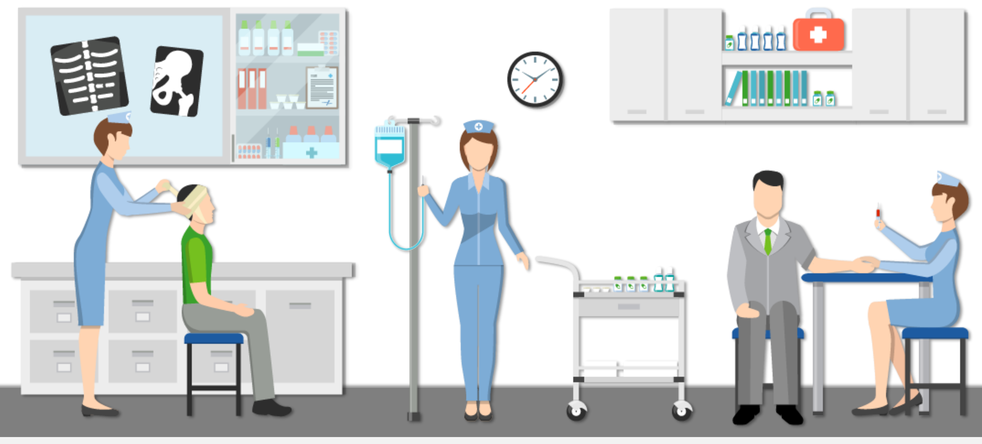
งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567

บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

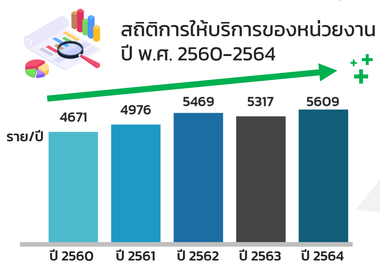
เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลสถิติหน่วยประสาน ด้านการรักษาพยาบาลระบบพิเศษโดยการจัดระเบียบข้อมูล

โดย อนุสรา หุ่นอุตกฤษณ์ หน่วยประสานด้านการรักษาพยาบาลระบบพิเศษ งานการพยาบาลสนับสนุนการรักษา
ฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี



ที่มาและเหตุผล

หน่วยประสานด้านการรักษาพยาบาลระบบพิเศษให้บริการติดต่อและประสานงานผู้ป่วยที่ต้องการเข้ารับการรักษาระบบพิเศษของอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการหลายด้าน การบันทึกข้อมูลการบริการและเก็บสถิติการให้บริการ บันทึกแบบกระดาษและลงใน โปรแกรม Excel โดยยกข้อมูลเป็นรายเดือนในแต่ละแผ่นงาน (sheet) เมื่อต้องการใช้ข้อมูลนำข้อมูลจาก Excel ดังกล่าวไปวิเคราะห์และสรุปสถิติเพื่อนำเสนอ หรือรายงานข้อมูล เมื่อมีการให้บริการมากขึ้น



วิธีการจัดเก็บแบบเดิม

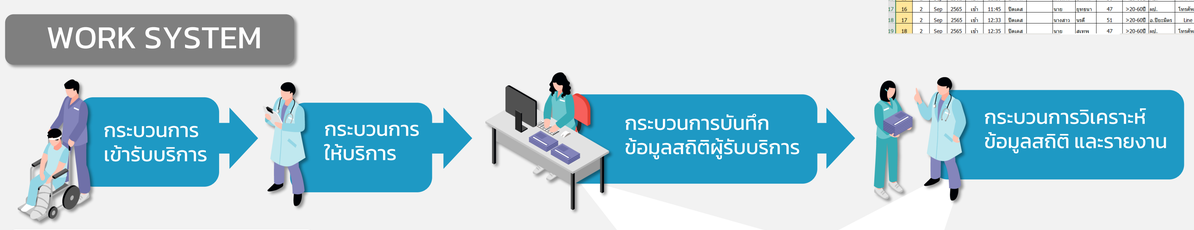
บันทึกข้อมูลสถิติการให้บริการผ่าน google drive

- × ไม่ได้จัดหมวดหมู่ประเภทการให้บริการไว้ชัดเจน
- × ความหลากหลายในการบันทึกข้อมูล
- × การบันทึกแบบเดิมทำให้ข้อมูลสถิติไม่ครอบคลุม

ลงข้อมูลไม่ครบถ้วนมากกว่า 100 ราย/ปี
พบการผิดพลาด คาดเคลื่อน จำนวน 20 ราย/เดือน

ผู้จัดทำจึงได้ออกแบบรูปแบบตารางการเก็บข้อมูลสถิติใหม่บันทึกลงใน google drive โดยการจัดระเบียบข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามประเภทการให้บริการหลักของหน่วยงาน ได้แก่ 1.บริหารจัดการเตียง 2.ให้คำปรึกษา 3.การดูแลกลุ่มบุคคลสำคัญ และ 4.การจัดการภาวะฉุกเฉิน ทำให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ ข้อมูลสถิติมีความถูกต้อง และสามารถใช้ข้อมูลสถิติได้อย่างมีประสิทธิผลและเต็มประสิทธิภาพ สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 9: สร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรม ที่ครอบคลุมและยั่งยืน และส่งเสริมนวัตกรรม

WORK SYSTEM



WORK PROCESS

ปัญหาที่เกิดขึ้น

- X ข้อมูลไม่เป็นหมวดหมู่
- X บันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน / ไม่ถูกต้อง
- X ข้อมูลสถิติไม่ครบถ้วน
- X ใช้เวลาในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลนาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูล
2. เพื่อลดระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล เก็บสถิติ และวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของหน่วยงาน
3. เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลสถิติของหน่วยงาน เป็นระบบสะดวกต่อผู้ใช้งาน

การขยายผล

เพื่อให้ข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบการจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานมีมาตรฐาน และบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานได้ พัฒนาโครงการเก็บข้อมูลการให้บริการผ่านระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับระบบ HIS ของโรงพยาบาล โดยใช้โปรแกรมระบบธุรกิจอัจฉริยะ (Power BI) และนำข้อมูลที่ผ่านการจัดการ ประมวลผล และวิเคราะห์ผลไปใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลเพื่อผลประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

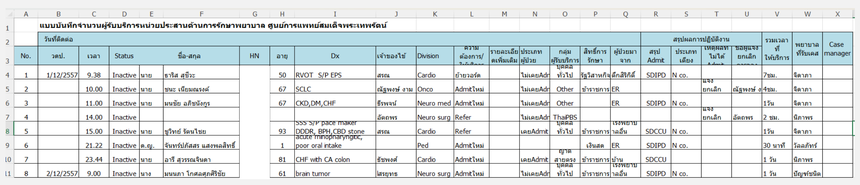
สรุปผล

การจัดระเบียบข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามประเภทการให้บริการหลักของหน่วยงาน ทำให้การใช้ข้อมูลสถิติการให้บริการ สะดวกในการค้นหาข้อมูลและประมวลผล เพิ่มความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลสถิติมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดของข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลที่แม่นยำขึ้น และสามารถใช้ข้อมูลสถิติได้อย่างมีประสิทธิผลและเต็มประสิทธิภาพ สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลในระยะยาว และให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

ลักษณะของโครงการ

แนวทางดำเนินการ /รูปแบบการปฏิบัติงาน

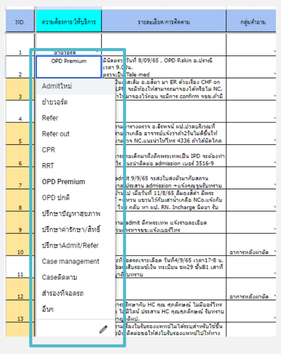
ก่อนการปรับปรุงพ.ศ.2557-2560 : บันทึกข้อมูลการบริการในแบบบันทึกผู้รับบริการฯ แล้วนำมาบันทึกลงในสถิติผู้รับบริการในโปรแกรม Excel โดยพยาบาลที่ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป Excel แยกข้อมูลเป็นรายเดือนในแต่ละแผ่นงาน (sheet) เก็บเป็น Folder ในคอมพิวเตอร์



การปรับปรุงครั้งที่1 (พ.ศ.2560-2564) :

ข้อพัฒนา : การบันทึกข้อมูลได้แค่ครั้งละหนึ่งคน ทำให้ใช้เวลาระยะเวลานาน

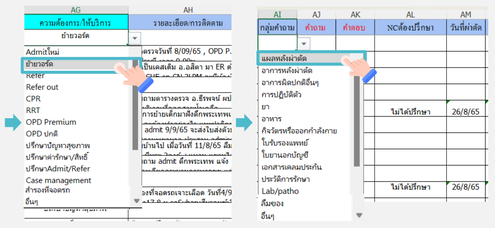
ปรับปรุง: ปรับรูปแบบการบันทึกสถิติเป็น google sheet ที่ลงทะเบียนผ่าน E-mail หน่วยงาน แยกข้อมูลเป็นรายเดือน กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลเฉพาะ E-mail หน่วยงานเท่านั้น ออกแบบ เป็น list table โดยปรับหัวตารางที่ต้องการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมมากขึ้น ผู้ใช้ข้อมูลรวบรวมสถิติ เมื่อต้องการนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม pivot table



การปรับปรุงครั้งที่2 (พ.ศ.2564-ส.ค.2565):

ข้อพัฒนา: การบันทึกข้อมูลที่หลากหลาย ไม่เป็นหมวดหมู่ ลงข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ยังไม่ครอบคลุม KPI ของหน่วยงาน

ปรับปรุง : กำหนดชุดข้อมูลในแต่ละประเภท และใช้ drop down list เลือกหัวข้อรายละเอียดการให้บริการของหน่วยงาน ปรับเพิ่มหัวตารางที่ต้องการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมมากขึ้นโดยเพิ่มการเก็บข้อมูลหัวข้อปรึกษาปัญหาสุขภาพ จัด google sheet แยกข้อมูลเป็นรายเดือน ผู้ใช้ข้อมูลรวบรวมสถิติเมื่อต้องการนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม pivot table



การปรับปรุงครั้งที่3 (ก.ย.2565-ต.ค.2566):

ข้อพัฒนา: sheet แยกข้อมูลเป็นรายเดือน เมื่อต้องการนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม pivot table ต้องนำมารวมเป็น sheet เดียวกันก่อน ทำให้เสียเวลา

ปรับปรุง: รวบรวม Sheet รายเดือนเป็น Sheet รวมแยกเป็นปีงบประมาณ และใช้สูตรจากโปรแกรม excel ช่วยคำนวณระยะเวลาดำเนินการการให้บริการแต่ละรายหลังจากสิ้นสุดการให้บริการ (เอกสารแนบ 1)

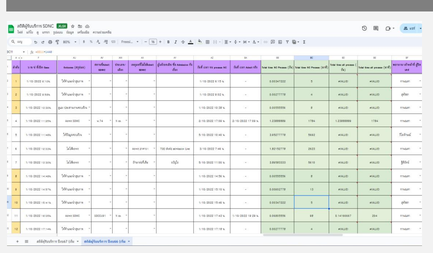
ข้อพัฒนา: ข้อมูลยังไม่เป็นหมวดหมู่ กระจัดกระจาย

ปรับปรุง: ปรับหัวตารางการเก็บข้อมูลให้เหลือเฉพาะที่สำคัญครอบคลุม KPI จัดระเบียบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ ใช้ drop down list ในการเลือกหัวข้อประเภทการให้บริการหลัก 4 รายการ (เอกสารแนบ 2) และ drop down list เลือกหัวข้อย่อยต่าง ๆที่ต้องการเก็บข้อมูล (เอกสารแนบ 3) บันทึกข้อมูลรายละเอียดอื่น ๆ ตามการให้บริการแต่ละราย

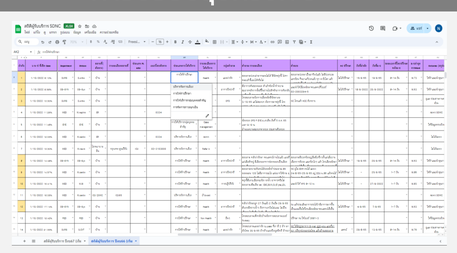
ข้อพัฒนา: ไม่มีคนรับผิดชอบในการตรวจสอบการบันทึกข้อมูล ข้อมูลหาย

ปรับปรุง: ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลสถิติโดยพยาบาลหัวหน้าเวรทุกเวร download ไฟล์เพื่อเก็บข้อมูล back up ใน hard drive ทุกวันศุกร์สุดสัปดาห์ ผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของการบันทึกอีกครั้งทุกวันสุดท้ายของเดือน และหัวหน้าหน่วยตรวจสอบ (re- check) อีกครั้ง

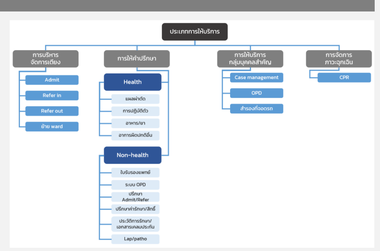
การปรับปรุงครั้งที่ 3



เอกสารแนบ 1



เอกสารแนบ 2



เอกสารแนบ 3

ผลการปฏิบัติการ

ผลการปรับปรุง : ข้อมูลเป็นหมวดหมู่ เป็นระบบระเบียบมีความถูกต้อง การวิเคราะห์ข้อมูลรวดเร็ว และสามารถใช้ข้อมูลสถิติได้อย่างมีประสิทธิผลและเต็มประสิทธิภาพ ด้านมิติคุณภาพ (STEEEP) ดังนี้

Safety **(ความปลอดภัย)** คือ ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง ผิดพลาดของข้อมูลน้อย ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงความต้องการ

Timely **(ทันเวลา)** คือ การรวบรวมข้อมูลเป็นหมวดหมู่ การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติได้รวดเร็ว สามารถนำใช้ข้อมูลได้ทันที

Efficiency **(ประสิทธิภาพ)** คือ ข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วน ผิดพลาดลดลง ข้อมูลตรงตาม KPI ส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติได้แม่นยำ ถูกต้อง

Effectiveness **(ประสิทธิผล)** คือ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การบันทึกข้อมูล การเก็บข้อมูลสถิต และการวิเคราะห์ข้อมูล

Equity **(ความเท่าเทียม)** คือ การบันทึกข้อมูลสถิติ และเก็บข้อมูลสถิติเป็นระบบ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเข้าถึง และนำข้อมูลไปใช้ได้

Patient Center **(การดูแลโดยยึดผู้ป่วย หรือผู้รับบริการ เป็นศูนย์กลาง)** คือ การบันทึกข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ฐานข้อมูลของผู้รับบริการตรงตามความเป็นจริง (Being Realistic) สามารถนำข้อมูลสถิติมาวิเคราะห์โรค และความเจ็บป่วย วิเคราะห์การให้บริการประเภทต่างๆ และนำมาพัฒนาการให้บริการเพื่อผลประโยชน์การดูแลผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ (Exploring both Disease and Illness)

ผลลัพธ์

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)			ก่อนดำเนินการ	ผลดำเนินการ (เดือน / ปี)			
	1	2	3		เป้าหมาย	หลัง ครั้งที่1	หลัง ครั้งที่2	หลัง ครั้งที่3
1. จำนวนความผิดพลาดการบันทึกข้อมูลสถิติผู้รับบริการ	√			> 20 ราย/เดือน	<5 ราย/เดือน	20 ราย/เดือน	10 ราย/เดือน	2 ราย/เดือน
2. ระยะเวลาในการสรุป และวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ไม่เกิน 1 ชม.		√		> 1 วัน	1 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	1 ชั่วโมง
3. อัตราความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานระดับมาก-มากที่สุด			√	80%	> 95 %	90%	95%	98%