ผลงานพัฒนาคุณภาพ (CQI) กลุ่มงานวิชาการ

1. **ชื่อผลงาน : ถูกต้อง..มั่นใจ..ผลงานได้รับการลงทะเบียน**
2. **ชื่อ /สมาชิกทีม** นางสิวลี เปาโรหิตย์ นางมณีรัตน์ คงแสนคำ นางธนาพร อรุณเกียรติกุล นายวุฒิพงษ์ ผาภู นายอเนก สะตะ
3. **เป้าหมาย** ลดข้อผิดพลาดในการส่งผลงานวิชาการเร่วมการนำเสนอผลงานวิชาการ
4. **ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ** พบปัญหาการส่งผลงานวิชาการไปประชุมวิชาการนานาชาติประจำปี 2557 ไม่ถึงเจ้าของโครงการ ซึ่งมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้ส่งผลงาน และโรงพยาบาล ฯ กลุ่มงานวิชาการได้ประชุมทีม เพื่อ หา RCA ได้ปัญหาดังนี้

   4.1 บุคลากรผู้นำส่งผลงาน มีความเชื่อมั่นในระบบเทคโนโลยีและวิธีการส่งมากเกินไป

   4.2 ไม่ได้โทรศัพท์ติดตามในทันที่ที่ส่งผลงานวิชาการ เพื่อทวนสอบว่าผลงานวิชาการนั้นถึงผู้รับผิดชอบในการรับผลงานวิชาการจากโรงพยาบาลที่ส่งผลงานวิชาการจริงหรือไม่

   4.3 การส่งผลงานเข้าร่วมโครงการ ไม่ได้ผ่านหัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน ตามระบบ บางครั้งใช้การโทรศัพท์ในการส่งผลงานโดยไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
5. **กระบวนการ PDCA**

   5.1 ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์การจัดส่งผลงาน

   เมื่อผู้อำนวยการอนุมัติให้กลุ่มงานวิชาการดำเนินการประชาสัมพันธ์การส่งผลงาน กลุ่มงานวิชาการ ส่งเอกสารแจ้งเวียนไปตามฝ่าย/กลุ่มงานทั่วทั้งโรงพยาบาล และระบุวันที่ตอบกลับที่ชัดเจน และเพิ่มช่องทางการสื่อสารอีก 2 ทางคือ เสียงตามสาย และ Intranet ของโรงพยาบาล

   5.2 ขั้นตอนการส่งผลงาน

   5.2.1 เมื่อมีผู้แจ้งความประสงค์จะส่งผลงาน ให้หัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงานเป็นผู้แจ้งเรื่องที่ส่งโดยแจ้งว่าเป็นผลงานของใครเป็นเอกสาร กลุ่มงานวิชาการ จะจัดส่งผลงานไปทาง mail ที่ระบุไว้ในเอกสาร โดยในขั้นตอนการส่งผลงานนั้น ผู้นำส่งผลงานโดยบุคลากรกลุ่มงานวิชาการที่รับผิดชอบ จะ Forward เข้า mail ของหัวหน้างานพัฒฯวิชาการ และ mail ของผู้รับผิดชอบในการส่งผลงาน เพื่อทวนสอบการส่งในขั้นต้น

   5.2.2 ผู้รับผิดชอบส่งผลงานต้องโทรศัพท์ติดตามทุกครั้ง ถ้าพบว่าไม่มีการตอบกลับทาง mail ภายใน 24 ชั่วโมง

   5.2.3 แจ้งเจ้าของผลงานให้ทราบว่าผลงานที่ส่งไป โครงการได้รับเรียบร้อยแล้ว

   5.3 **ขั้นตอนการสรุปผลงาน** กลุ่มงานวิชาการรวบรวมสรุปผลงานที่ส่งเข้าร่วมและได้รับการลงทะเบียนแล้วเสนอผู้บริหารสูงสุด เพื่อดำเนินการตามระเบียบต่อไป

6. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง

   - มีการทำงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น
   - มีการสื่อสารกันทั้งทางวาจา และเป็นลายลักษณ์อักษร

- มีการแก้ปัญหาร่วมกัน และป้องกันข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

- การวัดผลอยู่ในระหว่างการดำเนินการ

7. **บทเรียนที่ได้รับ** การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในระบบการทำงาน ถึงแม้ว่าจะมีอิเลคโทรนิคส์ที่ดีและทันสมัยเพียงใด แต่ถ้าขาดการประสานงานด้วยการสื่อสารงานนั้นจะสำเร็จได้ยาก ดังนั้น หัวใจของการทำงานไม่ใช่อยู่ที่คนใดคนหนึ่งแต่อยู่กับทีม และการสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพ