CQI

☑ สายคลินิก(เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโดยตรง)

1. **ชื่อผลงาน** ยิ่ง Lean ยิ่งสุข
2. **สมาชิกทีม** งานอาชีวบำบัด กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ (นางพิมพ์กุล นางอมรรัตน์ นางสมถวิล นางศิวพร นายวิรัตน์ นางลำยอง นายสุพรรณ นางสาวรัตติยา นางสาวอำพร)
3. **เป้าหมาย**
   1) เพื่อลดความผิดพลาด/สูญหาย ของแบบฟอร์มบริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วย
   2) ลดการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดในกระบวนการปฏิบัติ
   3) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตามกระบวนการ ถูกต้อง ให้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ
4. **ปัญหาและสาเหตุ**

จากการทำกิจกรรม “คุ้มค่าเมื่อพากัน lean” ตั้งแต่เดือน มกราคม 2556 จนถึงปัจจุบัน ผลลัพธ์ค่อนข้างดีด้านของคะแนนตามเกณฑ์ได้ผลการตรวจประเมินความสมบูรณ์ของเวชระเบียนมากกว่าร้อยละ 90 จึงมีการติดตามต่อเนื่อง ในเรื่องของการปฏิบัติงานกระบวนการของการนำไปสู่ความสมบูรณ์ของเวชระเบียน ซึ่งสำคัญมากต่อผลลัพธ์ที่ได้ หากกระบวนการผิดพลาด เอกสารสูญหายไม่ครบถ้วน หรือการนำแบบฟอร์มเข้าแฟ้มประวัติของผู้ป่วยผิดพลาด ไม่ถูกต้อง เหล่านี้ นำมาซึ่งความเสียหายต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพ และการทำงานที่ซับซ้อนหลายขั้นตอน ดังนั้น เพื่อลดความผิดพลาดสูญหายด้านกระบวนการและการปฏิบัติงานของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น หน่วยงานหาแนวทางเพื่อ Lean วิธีการปฏิบัติโดยที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำได้ถูกต้องหรือผิดพลาดน้อยที่สุด เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งต่อผู้ให้และผู้รับบริการมีความสุข พึงพอใจ คือ ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

5. **กระบวนการพัฒนา (PDCA)**
   1. ทบทวน ปัญหา อุปสรรค และสถิติความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
   2. ประชุมชี้แจงทีมร่วมกัน
   3. ค้นหาวิธีการ เพื่อลดความผิดพลาด

      3.1 วิธีการที่ 1 ให้ตึกช่วยรับผิดชอบจัดแบบฟอร์มเข้าแฟ้มทะเบียนประวัติผู้ป่วย
      - ขอความร่วมมือไปกับทุกตึก
      - โดยจัดแบบฟอร์มให้ตึก
      - มอบให้เจ้าหน้าที่ตึกทุกวัน/ทุกครั้งที่มารับผู้ป่วย หลังทำกิจกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพเสร็จ
      - ติดตาม ประเมินผล 4 เดือน ยังพบปัญหาไม่แตกต่างจากเดิม ความผิดพลาดยังไม่ลดลง

      3.2 ทบทวนและปรับวิธีการใหม่โดยแบ่งงานกระจายความรับผิดชอบ มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบประจำตึกผู้ป่วย เป็น วิธีการที่ 2

      (1.) ตึกเฟื่องฟ้า รับผิดชอบโดย คุณสุพรรณ สุโพธิ์แสน
      (2.) ตึกฝ้ายคำ รับผิดชอบโดย คุณวิรัตน์ คำราช
      (3.) ตึกชงโคและตึกศรีตรัง รับผิดชอบโดย คุณรัตติยา แนวหล้า

      และให้มีหน้าที่ ติดตาม/ตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของแบบฟอร์มในผู้ป่วยจาก แต่ละตึกที่รับผิดชอบให้ครบสมบูรณ์ และรายงานปัญหา อุปสรรค เมื่อพบเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา

(4.) ติดตามผล ประเมินผล รับผิดชอบโดย คุณอมรรัตน์ พูลทอง
พบว่าวิธีการที่ 2 ได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า การสูญหาย ไม่ครบ และใส่ไม่ถูกต้องน้อยลง หลังการติดตามผลลัพธ์ในระยะ 5 เดือนต่อมา(มิถุนายน 56 – ตุลาคม 56) ผลการประเมิน ยังพบ การใส่แบบฟอร์มไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน เกิดขึ้นอยู่

3.3 ประชุมทบทวนเพื่อวางแผนแก้ไขปัญหา ค้นหาวิธีการ
ในวันที่ 22 พฤศจิกายน 56 ได้มติของการประชุมเป็น
วิธีการที่ 3 คือ มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบจัดแบบฟอร์มเข้าแฟ้มประวัติผู้ป่วย เหลือเพียง 1 คนเท่านั้น คือ คุณรัตติยา แนวหล้า
ติดตามผล โดย คุณอมรรัตน์ พูลทอง
ผลลัพธ์ที่ได้ลดการสูญหาย /ไม่ครบ และใส่ไม่ถูกต้อง ของแบบฟอร์ม เป็นอย่างมาก สามารถ ลดปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดในกระบวนการปฏิบัติให้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ

4. จัดระบบการปฏิบัติงานตามวิธีการที่ดีที่สุดเป็นงานรับผิดชอบประจำ และติดตามทบทวนสม่ำเสมอ ถึงความผิดพลาดที่อาจจะพบได้อีก

6. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง

ดำเนินการเริ่มในเดือน มกราคม 2556 (ผลลัพธ์ที่ได้จะเริ่มพบในเดือนกุมภาพันธ์ 2556)

เดือน /จำนวน(ครั้ง)	ม.ค. 56	ก.พ. 56	มี.ค. 56	เม.ย. 56	พ.ค. 56	มิ.ย. 56	ก.ค. 56	ส.ค. 56	ก.ย. 56	ต.ค. 56	พ.ย. 56	ธ.ค. 56
วิธีดำเนินการ	วิธีการที่ 1					วิธีการที่ 2						
สูญหาย/ไม่ครบ	0	6	5	11	17	5	-	-	-	1	-	-
ใส่ไม่ถูกต้องสลับกัน	0	1	2	1	2	-	1	-	-	-	-	-
จำนวนชาร์ต	0	17	34	28	46	36	32	25	26	29	36	22

เดือน /จำนวน(ครั้ง)	ม.ค. 57	ก.พ. 57	มี.ค. 57	เม.ย. 57	พ.ค. 57	มิ.ย. 57	ก.ค. 57	ส.ค. 57	ก.ย. 57	ต.ค. 57	พ.ย. 57	ธ.ค. 57
วิธีดำเนินการ	วิธีการที่ 3											
สูญหาย/ไม่ครบ	-	-	1*	-	-	-	1*	-	-	-	-	-
ใส่ไม่ถูกต้องสลับกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
จำนวนชาร์ต	35	39	52	26	34	33	11	-	-	-	-	-

* พบว่าแบบฟอร์มไม่ครบแต่ได้ดำเนินการตามหาจนเจอ เป็นกรณี D/C ตัดยอดของตึกที่ทำให้แบบฟอร์มอยู่ในแฟ้มประวัติที่ตึก และอีกส่วนหนึ่งอยู่ที่เวชสถิติ

ความผิดพลาดมีแนวโน้มลดลง เช่นกันการแก้ไขปัญหาลดลง ได้ระบบงานและผู้รับผิดชอบชัดเจน

7. บทเรียนที่ได้รับ

1) หลักการของ lean นำมาสู่ประสิทธิภาพของการทำงาน
2) ไม่สูญเสียทรัพยากรทั้งคนและเวลาในการแก้ไขปัญหา หากมีระบบที่ถูกต้อง

8. การติดต่อกับทีมงาน

นางสาวอำพร โปสจา นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ
งานอาชีวบำบัด กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ
โทร 63316
E-mail : ump_1234@hotmail.com