การพัฒนาคุณภาพอย่าต่อเนื่องเรื่อง หนังสือไม่หายแล้วจ้า

กลุ่มงานวิชาการ

ชื่อเจ้าของผลงาน กลุ่มงานวิชาการ

ความเป็นมา

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ เป็นโรงพยาบาลเฉพาะทางสังกัดกรมสุขภาพจิตมีหน้าที่ในด้านพัฒนาระบบบริการด้านสุขภาพจิตและจิตเวช และมีนโยบายมุ่งมั่น ในการให้บริการสุขภาพจิตที่มีคุณภาพภายใต้ค่านิยมพัฒนางาน ทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

กลุ่มงานวิชาการ เป็นกลุ่มงานหนึ่งใน 32 ฝ่าย / กลุ่มงานที่มีภาระหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในโรงพยาบาลได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทั้งทางวิชาการ การพัฒนาบุคลากร และสนับสนุนบริการวิชาการในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้นำมาพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพ และพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความปลอดภัยสูงสุด ซึ่งจากที่ผ่านมาพบว่า การประสานงานของกลุ่มงานวิชาการในการแจ้งเวียนเอกสารไปยังฝ่าย / กลุ่มงานต่าง ๆ ในแต่ละวัน มีประมาณ 10 - 20 เรื่อง ที่ถูกส่งมาจากงานสารบรรณของโรงพยาบาล โดยผู้อำนวยการเห็นชอบให้วิชาการดำเนินการ เมื่อเข้ากระบวนการของกลุ่มงานจะดำเนินการโดยการแจ้งเวียนตามฝ่าย / กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งโรงพยาบาล และจะดำเนินการอีกครั้งเมื่อกลุ่มงาน / ฝ่ายแจ้งกลับมาเพื่อขออนุมัติ จากการทบทวนการปฏิบัติงาน พบว่าขั้นตอนที่กลุ่มงานเสนอแฟ้มเพื่อขออนุมัติและรอรับกลับมักจะมีเอกสารหายไปในกระบวนการนี้ กลุ่มงานวิชาการจึงนำประเด็นเรื่องนี้มาพิจารณาและนำมาทบทวนหาสาเหตุแนวทางแก้ไข เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. มีแนวทางที่ชัดเจนในการเสนอแฟ้มเอกสารของกลุ่มงาน
2. มีระบบติดตามหนังสือ / เอกสารของกลุ่มงานที่มีมาตรฐาน เอกสารไม่สูญหาย
3. บุคลากรมีความสุขและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กระบวนการ PDCA

1. มีการประชุมทีมที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนหาสาเหตุของปัญหา ซึ่งพบสาเหตุหลัก ๆ ดังนี้

1.1 เอกสารในแต่ละวันมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากหนังสือจะเข้ามาที่วิชาการเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเป็นภาระงานที่ระบุเฉพาะเท่านั้น (ประมาณวันละ 10 - 20 เรื่อง)

1.2 แฟ้มเสนอของกลุ่มงานมีจำนวนมากไม่สามารถบอกได้ว่าแฟ้มใดที่เสนอไปแล้วในแต่ละวันและแฟ้มใดที่ยังไม่ได้ตามกลับมา

1.3 บุคลากรที่เดินเวียนหนังสือมี 2 คน บางครั้งจำไม่ได้ว่ารับเรื่องมาจากงานพัฒนาบุคลากร งานวิชาการ หรืองานการจัดการความรู้

1.4 ช่องทางการรับแฟ้มเอกสาร ยังเป็นช่องทางเดียวไม่ได้มีการสื่อสาร 2 ช่องทางที่ชัดเจนทำให้การติดตามเอกสารเป็นไปด้วยความล่าช้า

2. เมื่อค้นหาสาเหตุได้แล้วจึงเริ่มเข้าสู่กระบวนการปรับปรุง / แก้ไข โดยทีมผู้ปฏิบัติงานดังนี้

- ทำหมายเลขติดแฟ้มเสนองานเพื่อบ่งชี้ และกำกับแฟ้มนั้น ๆ จากลำดับที่ 1 - 10 ให้เห็นชัดเจน
- จัดทำทะเบียนการเสนอแฟ้มงาน วันที่เสนอแฟ้ม วันที่ส่งกลับมาและลงชื่อผู้รับผิดชอบ
- เมื่อมีเรื่องเร่งด่วน หรือมีเอกสารที่ไม่เป็นไปตามระบบ ให้มีช่องทางสื่อสารโดยตรงเพื่อสืบค้นเอกสารได้ง่าย โดยแจ้งหมายเลขแฟ้ม และชื่อเรื่องจากทะเบียนที่คุมไว้
- ประชุมชี้แจงเกี่ยวกับระบบการเสนอแฟ้มในหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องรับทราบและจัดทำเป็นแนวทางที่ชัดเจนขึ้น

3. **ตัวชี้วัด** หนังสือที่ขออนุมัติไม่มีการสูญหาย (0 %)

4. ระยะเวลาดำเนินการ กันยายน 2554 - กุมภาพันธ์ 2555

5. ผลลัพท์

- ไม่เกิดปัญหาในเรื่องเอกสารสูญหายอีกเลย (0%)
- มีระบบที่ดีขึ้น เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และสามารถสืบค้นหนังสือราชการที่เสนอได้ง่ายขึ้น
- จากการสอบถามบุคลากร ทุกคนมีความพึงพอใจที่เกิดระบบที่ชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้ง่าย เข้าหลักการที่ว่า ทันใจ และ สุขใจ

6. แผนการดำเนินการต่อเนื่อง มีแผนในการพัฒนาการแจ้งเวียนเอกสารฝ่าย / กลุ่มงานและการถ่ายเอกสารในลำดับต่อไป