



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

1. การจัดการความรู้ของหน่วยงาน.....ห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา.....

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง.....แนวทางแก้ปัญหาผู้ป่วยโรคโลหิตเป็นพิษห้องเจาะเลือด.....

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้.....16 และ 30 กันยายน 2559.....

2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. รศ.ดร.พัชรินทร์ แสงจารีก.....ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2. นางสาวพรพรรณ โรจนแสง.....คุณอำนวย (Facilitator)
3. นางทิพวรรณ ชัยมงคล.....คุณลิขิต (Note Taker)
4. นางสาวมณฑิมา มณีดำ.....คุณกิจ
5. นายพงษ์วุฒิ สุวรรณรัตน์.....คุณกิจ
6. นางผ่องพล สุขสวย (แผนกการเงิน).....คุณกิจ
7. นางสาวศรัณญาญจน์ ฮาซัน (แผนกการเงิน).....คุณกิจ
8. นางสาวอรชร มั่งสั้ง (แผนกลูกค้าสัมพันธ์).....คุณกิจ
9. นายชนม์ธำสทธิ์ แสงวัฒนะ (แผนกลูกค้าสัมพันธ์).....คุณกิจ

3. หลักการและเหตุผล

เนื่องจากปัจจุบันผู้ป่วยเข้ารับบริการเจาะเลือดเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการรอคิวเจาะเลือด ความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างหน่วยงาน เช่น แผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกการเงิน ทำให้เกิดความอุปสรรค ขอร้องเรียนของผู้ป่วยมายังห้องเจาะเลือด ในการนี้งานห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา จึงได้จัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ในเรื่องแนวทางแก้ปัญหากรณีผู้ป่วยมารับบริการห้องเจาะเลือด เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนหาแนวทางแก้ปัญหาร่วมกันในเรื่องดังกล่าวระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องต่อไป

4. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดแนวทางและลดขั้นตอนการบริการห้องเจาะเลือด

5. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้ป่วยลดลง น้อยกว่า 0.05%

6. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้ *** (กรุณาระบุ) ***

- ☐ Dialog
- ☐ Success Story Telling (SST)
- ☒ The World Cafe
- ☐ อื่นๆ กรุณาระบุ.....

7. กระบวนการจัดการความรู้

รอบที่ 1 (16 กันยายน 2559)

ปรับเปลี่ยนระบบการเรียกคิวลงทะเบียนผู้ป่วยเจาะเลือดใหม่ เริ่มใช้ขั้นตอนในวันจันทร์ที่ 19 กันยายน 2559 เป็นต้นไป โดยมีขั้นตอนดังนี้

ผู้ป่วยหยิบบัตรคิวหน้าห้องการเงินชั้น 3

- a. บัตรคิวสีเหลือง (คนไข้ทั่วไป)
- b. บัตรคิวสีชมพู (รถเข็น เตียงนอน พระภิกษุสงฆ์ คนไข้สูงอายุ 70 ปีขึ้นไป)



เจ้าหน้าที่การเงินเรียกคิวผู้ป่วย เพื่อติดต่อการเงินช่อง 1 และช่อง 2 รับชำระเงินให้เสร็จสิ้น (ถ้าคิวชำระเงินเยอะผู้ป่วยสามารถชำระเงินที่การเงินชั้น 2)



ผู้ป่วยนำไปส่งตรวจและบัตรคิว นั่งรอห้องลงทะเบียนเจาะเลือดเรียกคิว



เจ้าหน้าที่ห้องลงทะเบียนเจาะเลือดเรียกคิวผู้ป่วย เพื่อลงทะเบียนช่อง 3 และ ช่อง 4



เข้าสู่กระบวนการเจาะเลือดตามปกติ

รอบที่ 2 (30 กันยายน 2559)

ได้ปรับเปลี่ยนระบบการเรียกคิวลงทะเบียนผู้ป่วยเจาะเลือดใหม่ จากการประชุมเริ่มรอบที่ 1 ในวันที่ 16 กันยายน 2559 และเริ่มใช้ขั้นตอนนี้ในจันทร์ที่ 3 ตุลาคม 2559 เป็นต้นไป โดยมีขั้นตอนดังนี้

ผู้ป่วยหยิบบัตรคิวหน้าห้องการเงินชั้น 3

๑. บัตรคิวสีเหลือง (คนไข้ทั่วไป)
๒. บัตรคิวสีชมพู (รถเข็น เตียงนอน พระภิกษุสงฆ์ คนไข้สูงอายุ 70 ปีขึ้นไป)



เจ้าหน้าที่การเงินเรียกคิวผู้ป่วย เพื่อติดต่อการเงินช่อง 1 และช่อง 2 รับชำระเงินให้เสร็จสิ้น (ถ้าคิวชำระเงินเยอะผู้ป่วยสามารถชำระเงินที่การเงินชั้น 2)



เจ้าหน้าที่การเงินนำไปส่งตรวจและบัตรคิว ส่งต่อมายังห้องลงทะเบียนเจาะเลือดทางช่องหน้าต่าง



ผู้ป่วยนั่งรอห้องลงทะเบียนเจาะเลือดเรียกคิว



เจ้าหน้าที่ห้องลงทะเบียนเจาะเลือดเรียกชื่อผู้ป่วย เพื่อลงทะเบียนช่อง 3 และ ช่อง 4



เข้าสู่กระบวนการเจาะเลือดตามปกติ

หมายเหตุ ในอนาคตจะนำเครื่องเรียกบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้ ซึ่งในขณะนี้อยู่ในระหว่างการซ่อมแซม

8. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.7)

1. บุคลากรในหน่วยงานให้ความสนใจในการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการให้บริการผู้ผู้ป่วยปลอดภัย ประทับใจบริการ
2. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

9. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาระบุหลักฐาน)

☐ คู่มือ

☐ แผ่นพับ

☐ पोस्เตอร์

☒ โปรแกรมหรือระบบต่างๆ

หรือ ☒ มีการเผยแพร่ความรู้ช่องทางต่างๆ ระบุ.....ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง ขั้นตอนการรับบริการห้องเจาะเลือด

10. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. ระบบขั้นตอนการรอเรียกคิวเจาะเลือดใหม่
2. ระเบียบปฏิบัติขั้นตอนการใช้บริการห้องเจาะเลือด

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านคิดว่าท่านบรรลุในเรื่องใดบ้าง
บุคลากรในหน่วยงานได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาระหว่างหน่วยงานได้ทันที
2. ท่านคิดว่าเรื่องใดที่ไม่บรรลุ
เนื่องจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรอบที่ 1 วันที่ 16 กันยายน 2559 เมื่อนำมาปฏิบัติพบว่า ยังมีปัญหาติดขัด จึงทำให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรอบที่ 2 วันที่ 30 กันยายน 2559 เพื่อแก้ปัญหา นอกจากนี้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยังขาดเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องเรียกบัตรคิวอัตโนมัติ ทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเป็นแก้ไขปัญหาเป็นระยะสั้น
3. ท่านต้องการให้ปรับขั้นตอนใดบ้างในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ต้องมีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
4. ท่านสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาได้อย่างไร
สามารถนำระบบขั้นตอนการทำงานที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไปปฏิบัติงานได้จริง

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม



.....*psm*.....
(ลงชื่อ.....นพ.ลิขิต รังสิรัตนกุล.....)
หัวหน้าภาควิชาพยาธิวิทยา