

รายงานการศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย ในประเทศ และต่างประเทศ
(ระยะสั้นไม่เกิน ๙๐ วัน และ ระยะยาวตั้งแต่ ๙๐ วันขึ้นไป)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ชื่อ - นามสกุล นางสาวดาว แดงดี

อายุ ๔๓ ปี การศึกษา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน -

๑.๒ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน
สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

หน้าที่ความรับผิดชอบ (โดยย่อ) หัวหน้าพยาบาลผู้ป่วยนอก

๑.๑ ชื่อ - นามสกุล นางสาวรัชชา มาตกุล

อายุ ๒๗ ปี การศึกษา พยาบาลศาสตรบัณฑิต
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน -

๑.๒ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน
สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

หน้าที่ความรับผิดชอบ (โดยย่อ) พยาบาลห้องผ่าตัด

๑.๓ ชื่อเรื่อง / หลักสูตร HA 502: แนวคิด LENK & Design Thinking และการประยุกต์ใช้ในบริการสุขภาพ
สาขา -

เพื่อ ศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย
งบประมาณ เงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินบำรุงโรงพยาบาล
 ทุนส่วนตัว

จำนวนเงินคนละ ๘,๐๐๐ บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๑๖,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นหกพันบาทถ้วน)

ระหว่างวันที่ ๒๗ - ๒๘, ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๗ สถานที่ โรงแรมรอยัลซิตี (The Royal City Hotel)

ณ ห้องประชุมกรุงเทพบอลรูม ชั้น ๒ โรงแรมรอยัลซิตี ปิ่นเกล้า กรุงเทพฯ

วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๗ สถานที่ รพ. ศิริราช ณ ห้องประชุม ๑๕๑๔ อาคารสมเด็จพระศรีนครินทร์ ๑๐๐ ปี ชั้น ๑๕

คุณวุฒิ / วุฒิบัตรที่ได้รับ ไม่มี

การเผยแพร่รายงานผลการศึกษา / ฝึกอบรม / ประชุม สัมมนา ผ่านเว็บไซต์สำนักการแพทย์
และกรุงเทพมหานคร

ยินยอม

ไม่ยินยอม

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย

(โปรดให้ข้อมูลในเชิงวิชาการ)

๒.๑ วัตถุประสงค์

๑. มีความรู้ความเข้าใจในแนวคิด Lean และ Design thinking สามารถถ่ายทอดความรู้
แก่บุคลากรในหน่วยงานได้ (Facilitator)

๒. สามารถนำแนวคิดแบบ Lean และ Design thinking มาประยุกต์ใช้ในการดำเนิน
การพัฒนาคุณภาพกระบวนการทำงาน

๒.๒ เนื้อหา

๒.๒ เนื้อหา

แนวคิด Lean กับมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ Lean & HA

Lean เป็นเครื่องมือพัฒนาระบบงาน HA คือกลไกรับรองระบบการดำเนินงาน Lean & HA มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มคุณค่าและคุณภาพระบบบริการเพื่อประชาชนผู้มารับบริการเหมือนกัน

ปรัชญาแนวคิดลีน (Lean) คือ การแปรเปลี่ยนความสูญเปล่า (Waste) ให้เป็นคุณค่า (Value) ในมุมมองของผู้รับบริการ (VOC) อย่างไม่มีที่สิ้นสุด (CQI) โดยแนวคิด Lean เป็นที่รู้จักกันในช่วงปี คศ. ๑๙๘๐ จากระบบการบริหารงานของ Toyota บริษัทผลิตรถยนต์ ที่กล่าวถึง “Toyota Production System” (TPS) และ “Muda” หรือ ความสูญเปล่าในการดำเนินงาน โดยแนวคิด Lean มีที่มาจากโรงงานผลิตรถยนต์ของญี่ปุ่น Toyota ใช้ Just in time ในการผลิตของที่ต้องการเฉพาะปริมาณที่ต้องการ และทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก เริ่มจากการหา waste และขจัดออกไปโดยบริษัทมีขั้นตอนการผลิตแบบ Lean Manufacturing ๕ Step ได้แก่

- Step ๑: Value กำหนดคุณค่าผลิตภัณฑ์จากมุมมองลูกค้าทั้งภายในและภายนอก
- Step ๒: Map สร้างแผนผังสายธารแห่งคุณค่าทั้งปัจจุบันและอนาคต หาทางขจัด Waste
- Step ๓: Flow งานไหลอย่างต่อเนื่องขจัด waste ต่าง ๆ ที่ขวางทางการไหล
- Step ๔: Pull สร้างวัฒนธรรมการผลิตแบบดึงผลผลิตเฉพาะที่ลูกค้าต้องการเท่านั้น
- Step ๕: Perfection ไม่มีคำว่าสิ้นสุด ต้องมีจิตสำนึกตลอดเวลาว่าทำให้ดีกว่า

Lean ไม่ใช่เรื่องของการทำงานให้หนักขึ้นหรือเร็วขึ้นแต่เป็นการค้นหา waste และเปลี่ยนให้เป็น value ที่ผู้รับบริการต้องการ หัวใจหลักของลีน (Lean) คือ การเรียนรู้ที่จะมองหาความสูญเปล่า (Waste) หรือ DOWNTIME

การขจัดความสูญเปล่า Waste (DOWNTIME) ด้วยเครื่องมือ Lean

ความสูญเปล่าที่พบ (DOWNTIME)	การเลือกใช้เครื่องมือในการแก้ปัญหา (Lean tools)
Defects rework : การทำงานซ้ำเพื่อแก้ไข ข้อบกพร่อง เช่น จัดยาผิด ออกใบนัดผิด	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรมบุคลากร (Training) เพื่อให้ความรู้ และทักษะการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ - การทำมาตรฐานงาน (Standardized work) ด้วยการค้นหาวิธีการหรือแนวทางการปฏิบัติงานและจัดทำเป็นมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การจัดทำมาตรฐานงาน/Check list - การใช้หลักการ ๕ส ร่วมกับการบริหารงานด้วยหลักการมองเห็น (Visual management) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจขั้นตอนการทำงานได้อย่างรวดเร็วถูกต้องผ่านภาพที่มองเห็น - การป้องกันความผิดพลาด โดยใช้สัญญาณหรือระบบเตือน error proof, Andon เพื่อให้ผู้รับผิดชอบจัดการแก้ไขโดยรวดเร็วก่อนจะทำงานต่อไป - ระบบการดึง (Pull systems) ด้วยการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่งงานเมื่อหน่วยงาน

<p>ความสูญเปล่าที่พบ (DOWNTIME)</p>	<p>การเลือกใช้เครื่องมือในการแก้ปัญหา (Lean tools)</p>
<p>Overproduction : การผลิต/บริการมากเกินไป จำเป็น เช่น การเก็บเลือดเพื่อการส่งตรวจเพิ่มในแผนกฉุกเฉิน, การจัด set เครื่องมือที่มีอุปกรณ์มากเกินไปจนความจำเป็นและไม่ได้ใช้งาน</p> <p>Inventory : วัสดุคงคลัง เช่น เบิกวัสดุ อุปกรณ์มากเกินไปและไม่มีการตรวจสอบจนหมดอายุ</p> <p>Waiting : การรอคอย โดยเฉพาะการรอคอยที่ไม่เกิดคุณค่ากับผู้รับบริการ เช่น การรอเพื่อออกไปนัด การรอลิฟท์</p> <p>Not using staff talents : ภูมิรู้ที่สูญเปล่า ใช้คนไม่เหมาะกับงาน เช่น แพทย์ key ในนัดพยาบาลเดินเอกสาร นักเทคนิคการแพทย์อธิบายขั้นตอนการเจาะเลือด</p> <p>Transportation : การเดินทาง เช่น เส้นทางเดินของผู้ป่วย การขนส่งพัสดุ ครุภัณฑ์</p> <p>Motion : การเคลื่อนไหว เช่น การเคลื่อนที่โดยไม่จำเป็นบ่อย ๆ/ การเดินหยิบเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ถูกจัดวางไม่เป็นระบบ</p>	<p>ถัดไปพร้อมในการให้บริการต่อไป เพื่อลดการรอที่สูญเปล่า และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการเบิกวัสดุ-อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมและคำนึงถึงความคุ้มค่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - การปรับเรียบ (Workload leveling) การปรับปริมาณงาน/การบริการ ให้กระจายอย่างสม่ำเสมอในแต่ละช่วงเวลา - การกำหนดอัตราการไหลเข้าของผู้รับบริการ เทียบกับอัตราการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน (Match Takt time to cycle time) ให้มีความใกล้เคียงกันเพื่อลดจุดที่เป็นคอขวด - การจัดเตรียมที่รวดเร็ว (Quick set up) โดยเตรียมความพร้อมของเครื่องมือ สถานที่ ให้พร้อมปฏิบัติงานได้ทันเวลา - ๕ why's การสร้างช่องทางให้ผู้ปฏิบัติงาน ร่วมค้นหาปัญหา แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อร่วมกันปรับปรุง - Innovation การสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อยกระดับการปรับปรุงกระบวนการ - Team การสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานรวมกลุ่มในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อร่วมกันปรับปรุงงาน และพัฒนาความสามารถให้ทำงานได้หลายหน้าที่ (Multi skilled Operator) ทำให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ - การจัดการด้วยแนวคิดแบบเซลล์ (Cell concept) การผลิต/ให้บริการเบ็ดเสร็จที่เดียว (One-stop service) เพื่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการไม่ต้องเดินหรือเคลื่อนไหวมาก โดยใช้การจัดผังพื้นที่ทำงานหรือพื้นที่ให้บริการ (Lay out) - ปรับกระบวนการใหม่ (New Value Stream Mapping) โดย Eliminate (การตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น) Combine (การรวมหลายขั้นตอนเข้าด้วยกันเพื่อประหยัดเวลา/แรงงาน), Re-arrange (การจัดลำดับขั้นตอนใหม่), Simplify (การปรับวิธีการทำงานให้ง่ายไม่ซับซ้อน), Re-structure (การปรับโครงสร้างหรือ

ความสูญเปล่าที่พบ (DOWNTIME)	การเลือกใช้เครื่องมือในการแก้ปัญหา (Lean tools)
Excessive processing : ขั้นตอนมากเกินไป จำเป็น งานไม่ผิดแต่ต้องทำงานเดิมซ้ำ เช่น การจัดยาที่ต้องมีเจ้าหน้าที่ในการเรียงถาดยา และนำถาดยาไปให้เภสัชกรแต่ละช่องจ่ายยา	หน่วยงาน) และ IT (การพัฒนาโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์)

Design thinking (กระบวนการคิดเชิงออกแบบ) คือ กระบวนการคิดที่ต้องเข้าใจถึงปัญหา และนำปัญหานั้น ๆ มาเข้ากระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ได้แนวทางการแก้ไขปัญหา และ เกิดการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ประกอบไปด้วย ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๑. Empathize เรียนรู้ทำความเข้าใจความต้องการ/ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด
๒. Define สังเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา กำหนดให้ชัดเจนว่าจริง ๆ แล้วปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไร เลือก และสรุปแนวทางการเป็นไปได้
๓. Ideate ระดมความคิดใหม่ ๆ สร้างสรรค์ ไม่มีขีดจำกัด เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแนวทาง ที่ตอบโจทย์ Define
๔. Prototype สร้างแบบจำลอง/ต้นแบบ เพื่อทดสอบความเป็นไปได้ หาข้อผิดพลาด เพื่อแก้ไข ก่อนปฏิบัติจริง
๕. Test ทดสอบ โดยนำแบบจำลองที่สร้างขึ้น ทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้งาน โดยนำผลลัพธ์ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตลอดจนคำแนะนำ มาใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงต่อไป

การพัฒนาแผนผังสายธารแห่งคุณค่า (Develop Value Stream Mapping (VSM))

SIPOC การกำหนดกรอบการทำงานอย่างชัดเจน โดยวิเคราะห์ได้ ดังนี้

- S (Suppliers Providers) : บุคคลภายในและภายนอกที่ส่งมอบและปัจจัยนำเข้าหรือทำงานให้กับกระบวนการ
- I (Input) : ปัจจัยที่จำเป็นเพื่อให้กระบวนการเสร็จสมบูรณ์ (ทรัพยากรกายภาพและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ)
- P (Processes) : จุดเริ่มต้น, จุดสิ้นสุด, Project manager, ผู้สนับสนุน
- O (Outputs) : ให้แสดงผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และครอบคลุม โดยกำหนด Outcome ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยของผู้รับบริการ (safety), ด้านมิติคุณภาพการบริการ (Quality), ด้านการลดระยะเวลาการให้บริการ (Delivery), ด้านการลดการใช้ทรัพยากร (cost), ด้านความพึงพอใจ
- C (Customers) : ลูกค้าภายนอก ลูกค้าภายใน บุคคลภายนอกและภายในที่ได้รับผลลัพธ์ (Out Puts) จากการเลื่อนไหล

ตัวอย่าง...

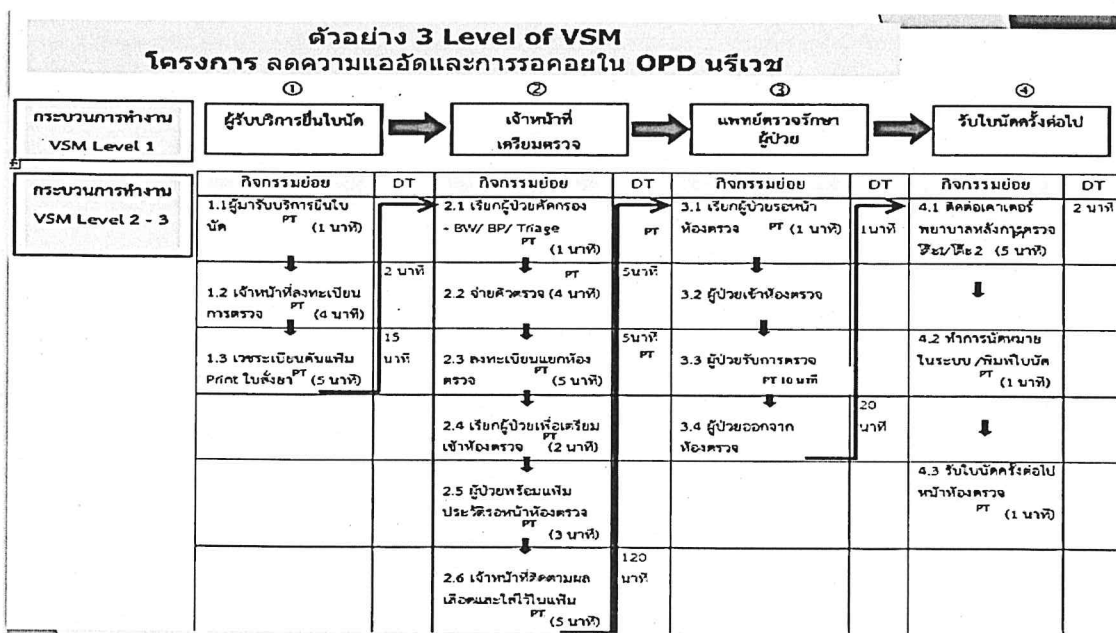
ตัวอย่างการเขียน SIPOC

SIPOC: Speed Blood Result in OPD				
Suppliers/ Providers	Inputs	Process	Output	Customers
<p>เจ้าหน้าที่: - เวชระเบียน - นักเทคนิคการแพทย์ - การเงิน - ห้องปฏิบัติการ - ห้องเจาะเลือด - งานเคสोनยา</p> <p>ปัจจัยนำเข้าหรือ - งานงานให้ทีมกระบวนการ - ISO... - เงื่อนไขตามสิทธิ - การรักษาด่าง</p>	<p>Hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> - In request - In invoice - In เสริม - บัตรคิว - Computer - Printer - Tube เลือด - Barcode/ sticker - อุปกรณ์เจาะเลือด <p>Software</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบ IT , E-Clair , HCLAB 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเวรเดิน - เจ้าหน้าที่เวชระเบียน เปิด Visit - จัดลิ้นสติก - เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ ออกรายงานผล - เจ้าหน้าที่ - คนสมศรี ใจดี - ผู้สนับสนุน - หัวหน้าภาควิชาพยาธิ 	<p>Safety</p> <ul style="list-style-type: none"> - อุบัติการณ์ความผิดพลาดในการเตรียม tube = 0 - อุบัติการณ์ความผิดพลาดจนท. เจาะเลือดผู้ป่วยผิดคน = 0 <p>Quality</p> <ul style="list-style-type: none"> - อัตราการการรายงานผลคลา - รักษาค่า 100 % - อัตราการปฏิเสธส่งตรวจ ≤ 3% <p>Delivery</p> <ul style="list-style-type: none"> - อัตราการรายงานผลของห้องปฏิบัติการภายในระยะเวลาไม่เกิน 120 นาที ≥ 80 % - อัตราการเจาะเลือดภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 นาที ≥ 80 % <p>Satisfaction</p> <ul style="list-style-type: none"> - อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ > 80 % - อัตราความพึงพอใจของผู้ให้บริการ > 80 % <p>Cost</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลดต้นทุนค่าเสียโอกาสเจ้าหน้าที่ขนส่ง Lab ≥ 3 ชั่วโมง/คน/วัน 	<p>ลูกค้าภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยนอกที่มีนัดเจาะเลือด <p>ลูกค้าภายใน</p> <ul style="list-style-type: none"> - แพทย์ผู้ส่งเจาะเลือด และนักผู้ป่วยนอก ภาควิชา B - พยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก ภาควิชา B

Value Stream Mapping (VSM) แผนที่สารธารแห่งคุณค่า (กระบวนการทำงาน) ทำความเข้าใจกระบวนการ จุดที่เราอยู่ในปัจจุบันจนถึงจุดที่เราจะไปในอนาคต เราต้องทำอะไรบ้าง เราส่งมอบงานให้ใคร อะไรคือขั้นตอนที่จำเป็น อะไรคือขั้นตอนที่ตัดทิ้งได้ ใครทำอะไร ทำส่วนไหน และจะประเมินผลอย่างไร โดยการเขียนแผนภูมิ ประกอบด้วย ๓ Level ได้แก่

- Level ๑ เขียนแผนภูมิที่มองระดับกว้างที่สุด
- Level ๒ เขียนแผนภูมิที่มองเห็นระดับกลาง
- Level ๓ เขียนแผนภูมิของกระบวนการในระดับละเอียดที่สุด ทบทวนขั้นตอนต่าง ๆ โดยละเอียดเพื่อการปรับปรุง กระบวนการทำงาน

ตัวอย่างการเขียน VSM



Define WASTE...

Define WASTE (DOWNTIME) ความสูญเปล่าโดยใช้เครื่องมือ Lean ในการหา Waste โดยการระดมความคิด Brainstrom ผู้ที่เกี่ยวข้องในแผนที่สายธารแห่งคุณค่า VSM วิเคราะห์เวลาที่ใช้ในกระบวนการ (Process time) ระยะเวลาการรอคอย (Delay time) แผนผัง (layout Observations) และข้อมูลที่ได้จากข้อร้องเรียน รายงานความเสี่ยง รูปถ่าย วีดีโอ การรับบทบาทเป็นผู้รับบริการ เป็นต้น

Future VSM กระบวนการทำงานใหม่ (แผนที่สายธารแห่งคุณค่าใหม่) คือการนำ VSM เดิมมาปรับเปลี่ยนใหม่ โดยมีการทำการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root cause Analysis) เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ได้แก่ ๕ Whys Analysis, Fish bone Diagram และ Tree Diagram

A๓ Report การรายงานข้อมูลทั้งหมดอยู่บนกระดาษขนาด A๓ A๓ Report เป็นกระดาษแผ่นเดียว (ขนาด A๓) ที่นำเสนอสถานการณ์ปัจจุบัน การวิเคราะห์ เป้าหมาย ระยะเวลาในการแก้ปัญหา บทบาทหน้าที่ของทีมงานแต่ละคน ความคืบหน้าและอุปสรรคปัญหาในการดำเนินการ ใช้เพื่อสื่อสารกันในทีมและนำเสนอผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว มีหัวข้อดังนี้ ๑. เหตุผลการทำ (Reason for Action) ๒. สภาพการณ์ (ก่อนปรับ) ๓.เป้าหมาย (target state) ๔.การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Gap Analysis) ๕. แนวทางการแก้ไขปัญหา (solution Approach) ๖. การดำเนินการแก้ปัญหา (Solution Experiments) ๗. กิจกรรมที่ทำ (Outstanding Action) ๘.ผลลัพธ์ (results) ๙.Lessons Learnt

๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๒.๓.๑ ต่อตนเอง

๑. มีความรู้และเข้าใจแนวคิด Lean และ Design thinking และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานประจำได้

๒. มีทักษะการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม จากการได้เข้าร่วมกลุ่ม มีทัศนคติที่ดีในการทำงานให้มีคุณภาพ ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากผู้เข้าอบรมจากสหสาขาวิชาชีพจากต่างโรงพยาบาล

๓. ได้ประสบการณ์ ความรู้ และตัวอย่างการดำเนินงานคุณภาพโดยการใช้หลักแนวคิด Lean และ Design thinking จากการศึกษาดูงานจากสถาบันที่ได้รับรางวัลคุณภาพระดับประเทศ

๒.๓.๒ ต่อหน่วยงาน

๑. นำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพของการทำงาน โดยการใช้หลักแนวคิด Lean

๒. นำความรู้ที่ได้รับไปถ่ายทอดให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบและร่วมมือในการพัฒนางานให้มีคุณภาพ

๒.๓.๓ อื่น ๆ

๑. สนับสนุนให้โรงพยาบาลบรรลุตามพันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

๒. เป็นหลักสูตรที่มีประโยชน์สำหรับบุคลากรในโรงพยาบาลเป็นอย่างมาก ทำให้มีความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลโดยการใช้แนวคิด Lean และ Design thinking

ส่วนที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรค

๓.๑ การปรับปรุง เนื้อหาค่อนข้างมาก ผู้เข้าอบรมมีทั้งผู้ที่ยังไม่เคยผ่านการอบรมและผู้ที่เคยผ่านการอบรมในหลักสูตรอื่นๆ มาแล้ว รูปแบบการอบรมเป็นแบบบรรยาย สลับกับการทำกิจกรรมกลุ่ม บางครั้งมีข้อจำกัดด้านเนื้อหา บางหัวข้อไม่ลงลึกในรายละเอียด


๓.๒ การพัฒนา...

๓.๒ การพัฒนา บุคลากรในโรงพยาบาลควรได้รับการอบรมหลักสูตร แนวคิด Lean & Design Thinking และการประยุกต์ใช้ในบริการสุขภาพ (HA ๕๐๒) เพื่อให้มีความรู้และเข้าใจแนวคิดการพัฒนาคุณภาพ โดยการประยุกต์ใช้กระบวนการ Lean และ Design Thinking

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ


ควรมีการจัดอบรมภายในให้กับบุคลากรทุกคน เพื่อให้เห็นถึงประโยชน์และแนวคิด ของการใช้ Lean และ Design Thinking เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลเพิ่มขึ้น

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน
(นางสาวดาว แดงดี)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน
(นางสาวธัญชา มาตกุล)
พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ

ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

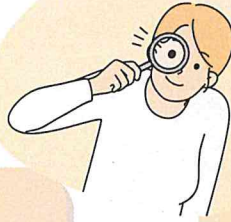
.....
.....
.....

ลงชื่อ..........หัวหน้าส่วนราชการ
(นายสุรินทร์ นัมคณิสร์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน



Lean & Design Thinking

HA 502



การจัดการความสูญเปล่า
Waste (DOWNTIME)
ด้วยเครื่องมือ Lean

Lean คืออะไร?

ปรัชญาแนวคิดลีน (Lean) คือ การแปรเปลี่ยนความสูญเปล่า (Waste) ให้เป็นคุณค่า (Value) ในมุมมองของผู้รับบริการ (VOC) อย่างไม่มีที่สิ้นสุด (CQI)

Defects rework

(ความผิดพลาด) แก้ไขโดยใช้
Training, Standardized work,
Visual management, error proof,
Andon

Overproduction

(การผลิต/บริการมากเกินไป)
แก้ไขโดยใช้
Pull systems

Waste

Waiting

(การรอคอย) แก้ไขโดยใช้ Workload leveling, Quick set up, Optimal batching, Cell concept, Takt time

Not using staff talents

(ภูมิรู้ที่สูญเปล่า) แก้ไขโดยใช้
5whys, Automation, Innovation,
Team

Transportation

(การเดินทาง) แก้ไขโดยใช้
Cell concept

Inventory

(วัสดุคงคลัง)
แก้ไขโดยใช้
Pull systems

Motion

(การเคลื่อนไหว) แก้ไขโดยใช้
Cell concept

Excessive processing

(ขั้นตอนมากเกินไป) แก้ไขโดยใช้
New Value Stream Mapping

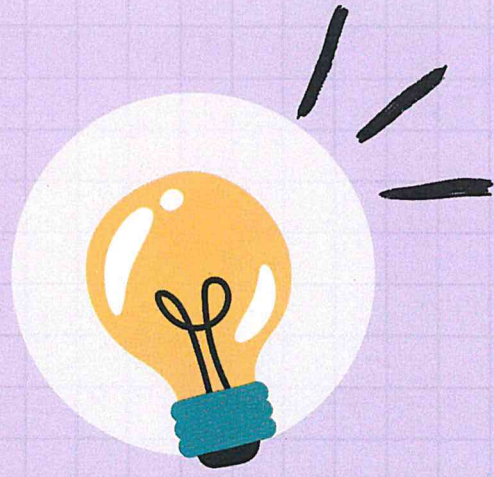


การนำไปใช้

พัฒนาคุณภาพของการทำงาน โดยการใช้หลักแนวคิด Lean เพื่อลดความสูญเปล่า และเพิ่มคุณค่าแก่ผู้รับบริการ

นางสาวดาว แดงดี พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

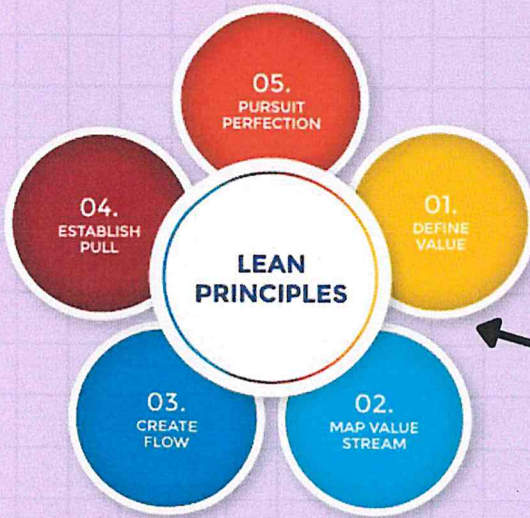
LEAN DESIGN THINKING



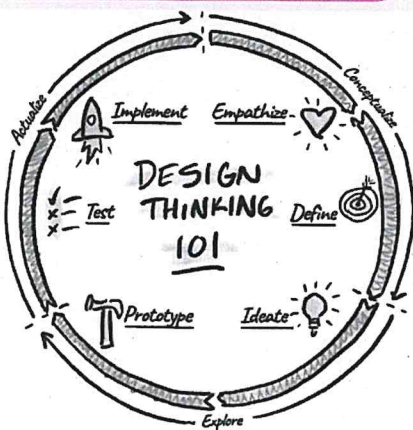
ความเป็นมา

Lean ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในช่วง 1980s จากระบบการบริหารงานของ Toyota บริษัทผลิตรถยนต์ ที่เกี่ยวข้องกับ "Toyota Production System" (TPS) และ "Muda" หรือความสูญเปล่าในการดำเนินงาน

Waste muda (ความสูญเปล่า)
Value (คุณค่า)



DESIGN THINKING



Copyright © 2024 | Luerithiphong S & Chaiwanthanaphat N. - All Right Reserved

ความหมาย ของ LEAN

การแปรเปลี่ยนความสูญเปล่า (Waste) ให้เป็นคุณค่า (Value) ในมุมมองของผู้รับบริการ (VOC) อย่างไม่มีที่สิ้นสุด (CQI)

LEAN TOOLS

DOWNTIME

- Defects rework
- Overproduction
- Waiting
- Not using staff talent
- Transportation
- Inventory
- Motion
- Excessive processing

การนำไปใช้

1. สามารถนำเครื่องมือ Lean (DOWNTIME) ไปใช้ในการวิเคราะห์ Waste จากการทำงาน โดยใช้การเขียน SIPOC, VSM วิเคราะห์ร่วมกับสหวิชาชีพ เพื่อคิดกระบวนการให้บริการผู้ป่วยได้
2. นำไปใช้กับกระบวนการทำงาน เป็นขั้นตอน ไม่ซ้ำซ้อน ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีคุณค่า
3. นำ Design tinking ไปใช้ในการออกแบบการทำงานให้บริการผู้ป่วย การวิเคราะห์ปัญหาจาก แผนภูมิค้างปลา ทำให้สามารถคิดนอกกรอบนำมาประยุกต์กับการทำงานได้

โดย นางสาวนัชชา มาตกุล พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ
โรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน