# เพิ่มประสิทธิภาพการบริการน้ำดื่ม สำหรับผู้ป่วย

**เจ้าของนวัตกรรม** นางสาวพิจิตรา ข่าทิพย์พาที
**ชื่อหน่วยงาน** หอผู้ป่วย 84 ปี ชั้น 4 ตะวันตก
งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ

## ที่มาของโครงการ

หน่วยงานให้บริการน้ำดื่มสำหรับผู้ป่วยที่ต้องมีการบันทึกปริมาณน้ำดื่มต่อวัน ด้วยการบรรจุน้ำในภาชนะพลาสติกที่มีแถบวัดจำนวน 1,000 มล. พบปัญหาการสิ้นเปลืองเวลาในการตวงน้ำดื่มวันละ 2 รอบ เวลาที่ใช้ในการล้างภาชนะ และการเตรียมน้ำดื่มเฉลี่ยประมาณ 30 นาทีต่อวัน การสิ้นเปลืองปริมาณน้ำดื่มที่เหลือเฉลี่ย 300 มล.ต่อราย และน้ำที่ใช้ในการทำความสะอาดภาชนะบรรจุน้ำ 2,000 มล.ต่อใบ จึงจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการน้ำดื่มผู้ป่วยขึ้น

มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

## วัตถุประสงค์

ลดขั้นตอน เวลาที่ใช้ในการบริการน้ำดื่มและทรัพยากร เพื่อเพิ่มคุณค่าการบริการแก่ผู้ป่วย

## ขั้นตอนการดำเนินงาน

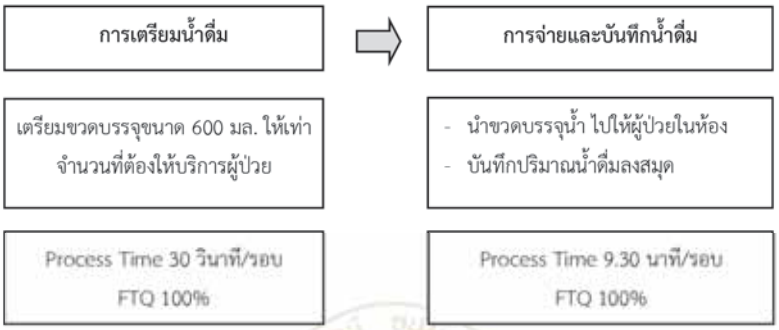
1. แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า/Flow (ก่อนปรับปรุง)

2. การวิเคราะห์ Waste (DOWNTIME)/สาเหตุ/แนวทางแก้ไข

| ความสูญเปล่า | สาเหตุรากเหง้าของปัญหา | แนวทางแก้ไข |
|---|---|---|
| **Defect rework,**<br>**Excessive processing :**<br>- จ่ายน้ำดื่มไม่ตรงตามมาตรฐาน ทำให้ต้องทำซ้ำ<br>**Overproduction :**<br>- จ่ายและบันทึกน้ำดื่มวันละ 2 รอบ<br>- มีน้ำดื่มเหลือทิ้ง<br>- สิ้นเปลืองน้ำและเวลาในการทำความสะอาดเหยือกน้ำ | - มาตรฐานการปฏิบัติในการจ่ายและบันทึกน้ำดื่มไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน<br>- ไม่เคยทบทวนมาตรฐานการบริการ | **Standard work :**<br>- สร้างแนวปฏิบัติการจ่ายและบันทึกน้ำดื่มให้ง่ายต่อการปฏิบัติ<br>**Re-design :**<br>- เปลี่ยนจากเหยือกบรรจุน้ำเป็นขวดบรรจุขนาด 600 มล. ซึ่งเป็นขวดน้ำดื่มแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง<br>- ปรับลดขั้นตอนการจ่ายและบันทึกน้ำเหลือวันละ 1 รอบ |
| **Not using staff talent** :<br>- ผู้ช่วยพยาบาลทำความสะอาดเหยือกน้ำ | | |

## วิธีการใช้งาน และการพัฒนาต่อเนื่อง

3. แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า/Flow (หลังปรับปรุง)




## ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

| ตัวชี้วัด (KPI) | เป้าหมาย (Target) | ผลลัพธ์ก่อนดำเนินการ | ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | ครั้งที่ 1 (2558) | ครั้งที่ 2 (2559) | ครั้งที่ 3 (2560) |
| 1.จำนวนข้อร้องเรียนในการบริการน้ำดื่ม (ครั้ง) | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 2.อัตราเวลาการจัดเตรียมน้ำดื่มและการบันทึกจำนวนน้ำดื่มลดลง (%) | >50 | - (30 นาที/วัน) | 33 (20) | 50 (15) | 66 (10) |
| 3.อัตราปริมาณน้ำที่ใช้ล้างทำความสะอาดลดลง (%) | 100 | - (2,000 มล./ราย) | 100 | 100 | 100 |
| 4.อัตราค่าใช้จ่ายลดลง (%) | - | - (56,185 บาท) | -21.5% (44,100 บาท) | | |
| 5.อัตราความพึงพอใจของบุคลากร (%) | ≥95 | 25 | 50 | 85 | 100 |