

1.ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา: การลดข้อผิดพลาดในการสั่งและการบริการอาหารผู้ป่วย

2.คำสำคัญ: การลดข้อผิดพลาด

3.เป้าหมาย: ลดข้อผิดพลาดในการสั่งและการบริการอาหารผู้ป่วย

4.ปัญหาและสาเหตุ:

เนื่องจากฝ่ายโภชนาการมีหน้าที่หลักในการผลิตและบริการอาหารให้แก่ผู้ป่วยที่มีปัญหาทางด้านพัฒนาการเด็กและสติปัญญา อาหารที่จัดบริการค่อนข้างมีความหลากหลายทั้งลักษณะของการเตรียมและการผลิต เช่น การหั่นชิ้นเล็กๆ การทำให้เปื่อยนุ่ม เพื่อช่วยในการช่วยในการฝึกเคี้ยว หรืออาหารพิเศษเฉพาะตามหลักศาสตร์ รวมถึงการแพ้อาหารชนิดต่างๆ และการรับอาหาร จากฝ่ายโภชนาการมีทั้ง การนำไปบริการผู้ป่วยที่ตึกและมารับบริการที่ฝ่าย ทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย หากไม่มีการระบุหรือมีการแจ้งล่วงหน้า ซึ่งปัญหาที่พบเกิดจากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทำให้เกิดผลกระทบต่อการใช้บริการ ในการแก้ไขปัญหาของฝ่ายโภชนาการเพียงฝ่ายเดียว ไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ ต้องขอความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องด้วย

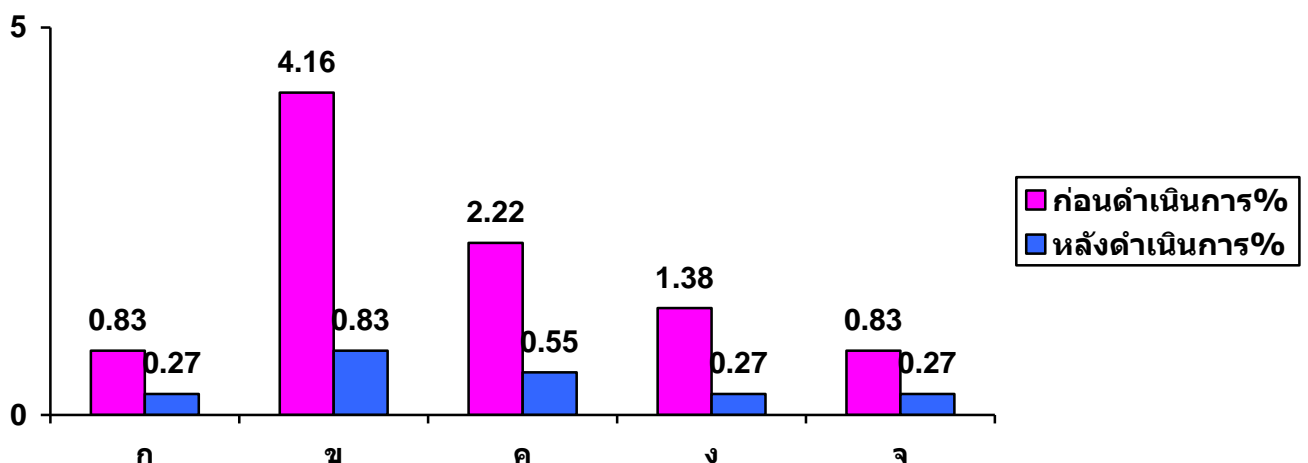
5.การเปลี่ยนแปลง:

- ลดข้อผิดพลาดได้จากที่เคยเกิด 34 ครั้ง ลดลงเหลือ 11 ครั้ง
- มีแบบฟอร์มใบสั่งอาหารใหม่ที่ใช้ปฏิบัติสำหรับการสั่งอาหารจากตึกผู้ป่วย
- มีคู่มือการสั่งและบริการอาหารผู้ป่วย(ฉบับปรับปรุง)

6.ผลของการเปลี่ยนแปลง:

จากการที่ได้ดำเนินการตามแผนที่วางไว้หลังพบปัญหา และมีการแก้ไขปัญหาร่วมกันกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัญหาต่างๆได้รับการแก้ไขและมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น คือ

1. ข้อมูลไม่ครบถ้วนในการสั่งอาหาร เช่น ไม่ระบุประเภทอาหาร การแพ้อาหาร คัดลอกคำสั่งแพทย์ไม่ชัดเจน จากเดิมที่พบจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.83 ลดลง เป็นจำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.27
2. การสั่งอาหารใกล้เวลาบริการ จากเดิม ที่พบ จำนวน 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.16 ลดลงเป็นจำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.83
3. ไม่ประสานแจ้งการเปลี่ยนแปลงยอดผู้ป่วยและอาหาร จากเดิมพบ จำนวน 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.22 ลดลงเป็น จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.55
4. ข้อผิดพลาดในการผลิต และบริการ จากเดิมพบ จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.38 ลดลงเป็นจำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.55
5. ข้อผิดพลาดในการตรวจเช็คยอดผู้ป่วย จากเดิมพบ จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.83 ลดลงเป็นจำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.27



ก แทน ข้อมูลไม่ครบถ้วนในการสั่งอาหาร
ข แทน การสั่งอาหารใกล้เวลาบริการ
ค แทน ไม่ประสานแจ้งการเปลี่ยนแปลงยอดผู้ป่วยและอาหาร
ง แทน ข้อผิดพลาดในการผลิตและการบริการ
จ แทน ข้อผิดพลาดในการตรวจเช็คยอดผู้ป่วย

7.สรุปผลงานโดยย่อ

จากการประสานร่วมกันระหว่างฝ่ายโภชนาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มี การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ที่วางไว้ พบว่าผลของการดำเนินการมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นจากเดิม แต่ก็ ยังพบปัญหาบางส่วน เช่น กรณีผู้ปกครองมาช้า หรือมีนัดตรวจ ทำให้มาไม่ทันเวลาการบริการอาหาร ซึ่งจะต้องได้รับการแก้ไขต่อไป

8.บทเรียนที่ได้รับจากการพัฒนา

1. ทราบถึงสาเหตุของปัญหา และนำไปสู่การหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน จนสามารถลดความผิดพลาด การปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
2. เกิดประโยชน์ในการทำงานเป็นทีมของหน่วยงานและทีมคร่อมสายงานภายในองค์กร

9.การติดต่อกับทีมงาน นางเพ็ญแข สอนถม ฝ่ายโภชนาการ สถาบันราชานุกูล 022454601-5401