



# กลยุทธ์...การสร้างความปลอดภัย

พรธิดา ส่งแสง  
งานโภชนาการ

โรงพยาบาลสงขลานครินทร์  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



# คำขวัญ

# บริการให้ตรงใจ..ใครๆก็กลับมา



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



# VISION

“ถูกหลักโภชนบำบัด จัดอาหารคุณภาพ  
เป็นที่ยอมรับระดับประเทศ”

# MISSION

- ☆ จัดอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ ถูกต้องเหมาะสมกับ  
พยาธิสภาพของผู้ป่วย
- ☆ บริการ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ถูกใจ
- ☆ เป็นแหล่งเผยแพร่ความรู้และศึกษางานด้านโภชนาการ



**มุ่งเน้นผู้รับบริการแบ่งตามกลุ่ม**





# บุคลากร มีความรู้ความเชื่อมั่นในการบริการ





# จัดอบรม – แลกเปลี่ยนเรียนรู้ - ให้รางวัล





## พัฒนาบุคลากร โดยใช้เวที นวัตกรรม(ส.6) ปี 2548-2552 สง 12 เรื่องได้รับรางวัล10 เรื่อง

### รางวัลดีเยี่ยม

- การปรับระบบการจัดซื้ออาหารสด เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มศักยภาพการจัดซื้อ

### รางวัลดีมาก

- การพัฒนาสื่อการสอนด้านโภชนาการเพื่อลดเวลาและขั้นตอน
- พัฒนาการปล่อยกรดอาหารเพื่อลดเวลาและแรงงาน
- เพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการผลิตอาหารทางสายให้อาหาร
- เพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่งานโภชนาการในการบริการงานเลี้ยง

### รางวัลดี

- การออกแบบกระดาษต่อเนื่องให้เหมาะสมกับการใช้งานและลดต้นทุน
- การประกันเวลาและลดความผิดพลาดในการบริการอาหารด้วยรถเข็นอุ่นอาหาร
- จากสิ่งไร้ค่ามามีคุณค่า (การดัดแปลงฝากรดอาหารผู้ป่วยชำรุด)
- เพิ่มศักยภาพของการจัดบริการงานเลี้ยง
- นำหมักชีวภาพสารพัดประโยชน์



# ใช้ระบบVisual control



แผนผังการจอด  
รถเข็นส่งอาหารผู้ป่วย



รณรงค์การล้างมือ





# มุ่งเน้นผู้รับบริการ

นำเสนอสิ่งแปลกใหม่-ตรงใจ



สร้างความสัมพันธ์  
ด้วยความเป็นมิตร  
ไม่ยึดติดกฎระเบียบ

ทำทนาย  
เหนือความคาดหมาย

บริหารจัดการแบบ  
ว่องไว-ทันเวลา



# นำเสนอสิ่งแปลกใหม่-ตรงใจ

กำหนดรายการ  
อาหารแบบเลือกได้





# อาหารเช้า

# รายการอาหารแบบเลือกได้

อาหารเที่ยง/เย็น(ธรรมดาและอ่อน)



## อาหารธรรมดาสามัญ



## อาหารว่างบ่าย



## ตีกเจลิมพระบารมี ชั้น 11,12





# จัดจำหน่ายอาหารทางสายฯ



# จัดจำหน่ายอาหารโรคไต





สร้างความสัมพันธ์ด้วยความเป็นมิตร ไม่ยึดติดกฎระเบียบ  
คิดนอกกรอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้





# การบริการจัดเลี้ยง...คุณไปไหนฉันไปด้วย



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



# อาหารงานพระราชทาน ปริญญาบัตร



# อาหารรับเสด็จสมเด็จพระเทพฯ





# บริหารจัดการแบบวงไว ท้นเวลาด้วยระบบ Lean



Case พิเศษ-ให้คำแนะนำผู้ป่วยก่อนจำหน่าย



# Service Recovery Process

กระบวนการแก้ไขปัญหา

ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

# งานโภชนาการ

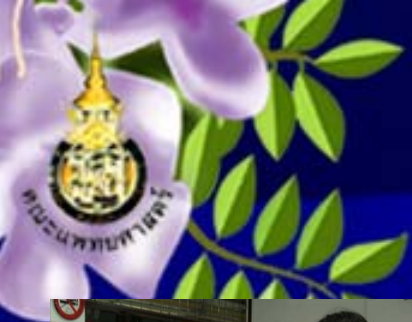
↓  
ได้รับแจ้งจากหอผู้ป่วยหรือจากเจ้าหน้าที่บริการ

↓  
โภชนาการดำเนินการหาข้อมูล, รายละเอียดทันทีเพื่อ  
แก้ไขปัญหาเบื้องต้น

↓  
จัดทำบันทึกผลตามแบบฟอร์ม  
ประเมินความเสี่ยงของโรงพยาบาล

↓  
ประชุมทีมงานเพื่อค้นหาสาเหตุ  
( Root cause Analysis)  
ทบทวนGuideline แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM)





# การรับฟังข้อเสนอแนะ และแก้ปัญหาในกระบวนการ จัดบริการอาหารอย่างเป็นระบบ



รับคำสั่งด้วยระบบออนไลน์โดยโภชนากร/  
จนท.นำไปแยกตามห้องและหอผู้ป่วย



จัดอาหาร



ลำเลียงผ่านสายพานไปยังรถ  
แต่ละหอผู้ป่วยตามOrder



เจ้าหน้าที่รับถาดอาหารไปยังรถแต่ละหอผู้ป่วย



บริการบนหอผู้ป่วย

# บริการสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ถูกคน ถูกใจ ตรงตามคำสั่งแพทย์



- บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด
- มีความเต็มใจและภาคภูมิใจในการบริการ อัจฉริยะดี
- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี



# ระบบ OUT SOURCE

## สอดคล้องกับยุคสมัยและการบริหารต้นทุน



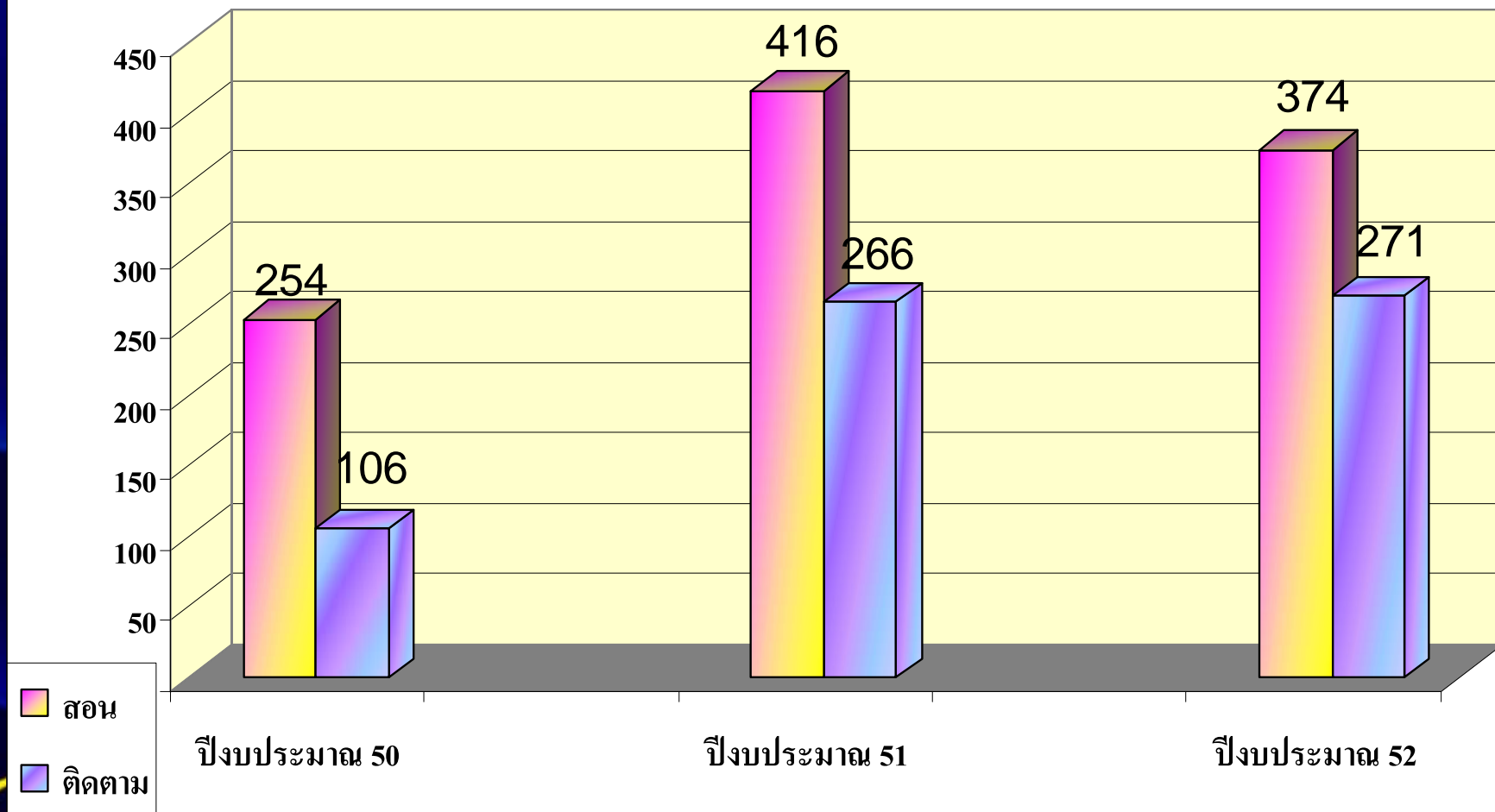
ยาบาลสงขลานครินทร์  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



# การให้ความรู้ด้านโภชนศึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติ ด้วยมิตรภาพอันดี ทุ่มเวลา ทุ่มใจ



## สถิติการแนะนำอาหารทางสายฯ







# การรับเชิญเป็นวิทยากร เช่น เวทีสุขภาพ



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



# เพิ่มประสิทธิภาพของงาน





# การจัดการระบบสารสนเทศและความรู้

รับคำสั่งผ่านระบบออนไลน์ทาง Computer

พัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยขยายเวลาในการรับคำสั่งอาหารผู้ป่วย



# ผลิตสื่อการสอนที่ทันสมัย เข้าใจง่าย ลดขั้นตอนและเวลา



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



# ทำทนาย เหนือความคาดหมาย

การจัดอาหารสู่...แนวทางอาหารฮาลาล  
(ประเภทผู้ป่วยทั่วไป)



# งานวิจัยเพื่อสนับสนุนการบริการผู้ป่วย



การนำระบบHACCPมาประยุกต์ใช้ในการควบคุมความสะอาด ปลอดภัย  
ของกระบวนการผลิตอาหารทางสายให้อาหาร



มีช่องทางการสื่อสาร



[www. Medinfo.psu.ac.th](http://www.Medinfo.psu.ac.th)



KM คณะแพทยศาสตร์



CoP Webboard



หน้า 9 กินให้เป็นรู้ให้ทัน

- [bpakjira@medicine.psu.ac.th](mailto:bpakjira@medicine.psu.ac.th)

- [www.Share.psu/](http://www.Share.psu/) ป้าป๊วย

- ชาวคณะแพทย์คอลัมน์ Food@Drink



# สร้างชุมชนนักปฏิบัติ กินให้เป็น รู้ให้ทัน

มีความสนใจเรื่องเดียวกัน..รวมกลุ่มกัน..แลกเปลี่ยนเรียนรู้..มีแนวทางปฏิบัติที่ดี



โรงพยาบาลสงขลานครินทร์  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์





# แบ่งปันการใช้เครื่องออกกำลังกาย เวลา 05.00 - 19.00 น.





# เพิ่มช่องทางการซื้ออาหารเพื่อสุขภาพ

**“ศุกร์สุขภาพ  
อิ่มท้องไม่พองคุณค่า”**



จำหน่ายอาหารกล่องเพื่อสุขภาพ  
อีกทางเสื่ออีกหนึ่งของบุคลากร  
ชาวคณะแพทย ใบรมหาเพียง **25 บ.**

สนใจติดต่อสั่งซื้อได้ที่

- งานโภชนาการ 1060-1
- ไลน์ดัด ดันริ-เวฟไรท เมลิว 12.00 น.
- E-mail: nuwimon@medicine.psu.ac.th
- สมาชิก CoP “กินดีมีเงิน อิ่มหัวใจ” ไลน์จาก E-mail ของสมาชิก
- บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ ไลน์จาก Email ของหน่วยงาน <all\_unit@medicine.psu.ac.th>





# ให้ข้อมูลข่าวสารทางโภชนาการ



**Healthy Food**  
**อาหารสุขภาพ**

- ข้าวกล้อง ไรซ์เบอร์รี่
- ถั่วเหลือง
- ปลา
- ผักสด
- ผลไม้

สำนักงานโภชนาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



**แลกเปลี่ยน,เรียน,รู้ กับมหาวิทยาลัย**

**หน่วยงานภายนอกเยี่ยมชม 5 ส.**



**งานมหกรรม 7ส.**

**งานเสนอผลงานบุคลากรสาย ข,ค**

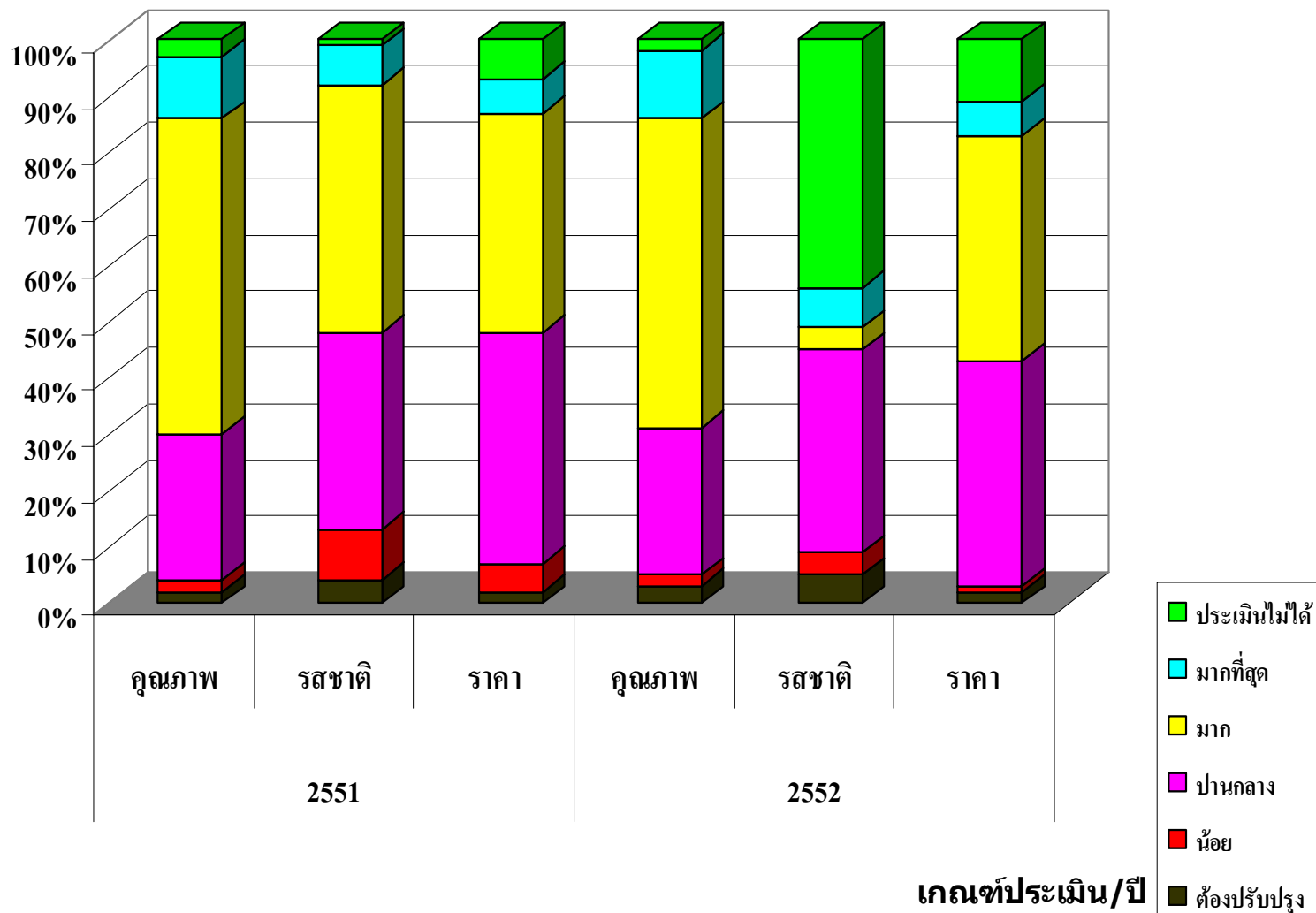


**โรงพยาบาลสงขลาครินทร์  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลาครินทร์**

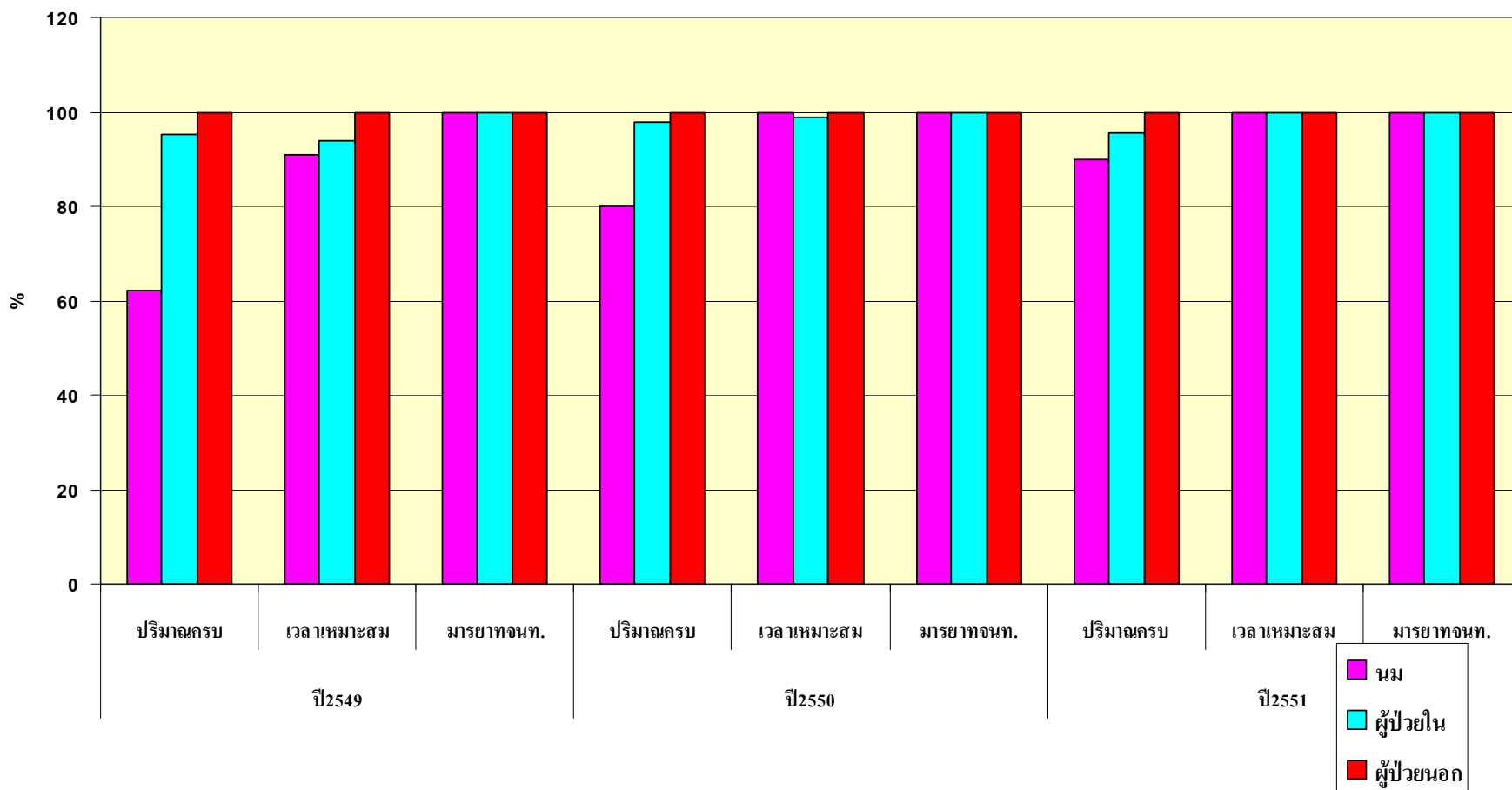


# ผลสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจ

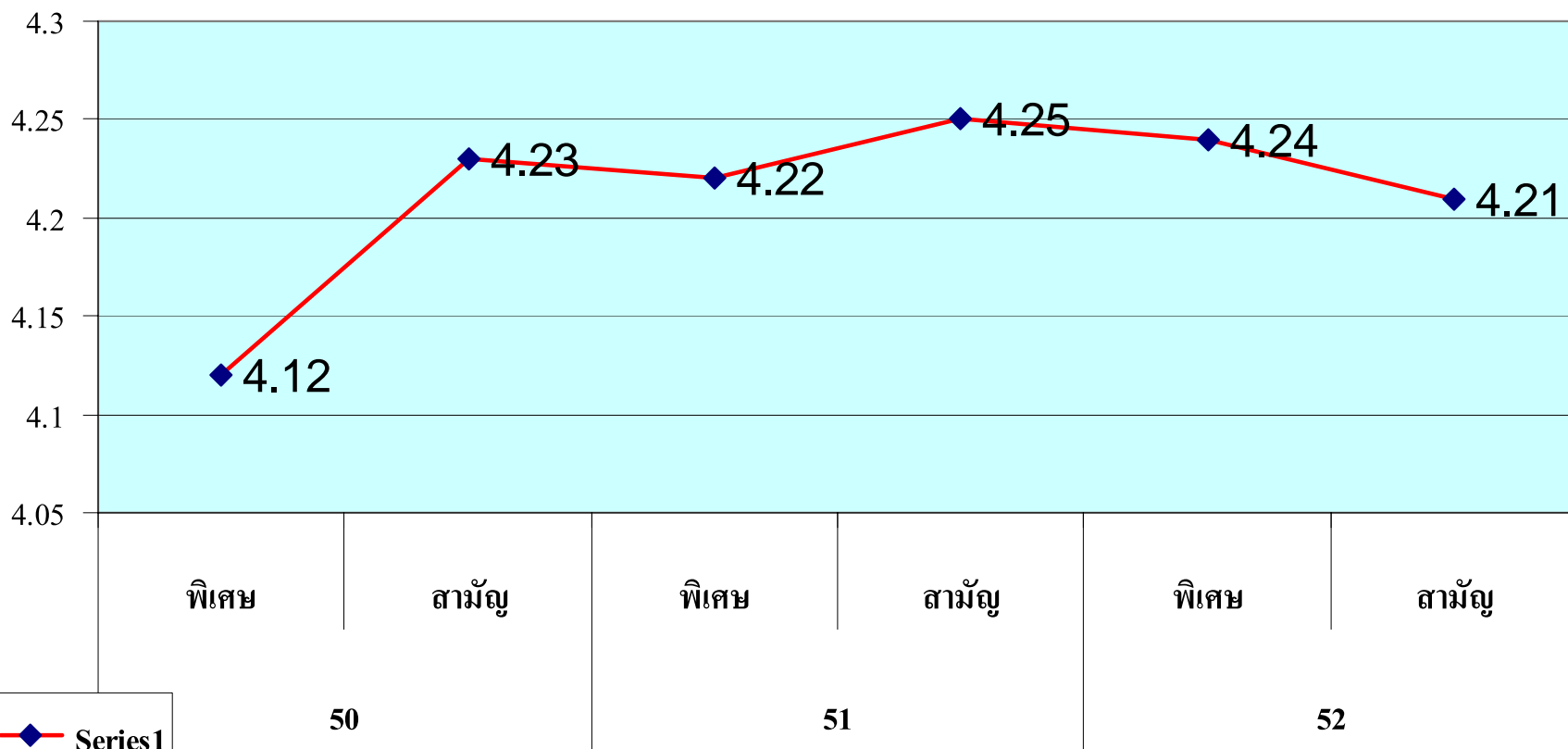
## ผลความพึงพอใจผู้ป่วย (พิเศษ) ปี 2551-2552



สถิติความพึงพอใจของผู้รับบริการนมผสมและอาหารทางสายให้อาหาร ปี2549 - 2551



## ประเมินผลความพึงพอใจด้านกิจกรรมรยาทเจ้าหน้าที่บริการอาหาร







**TQA**

**HA**

**HPH,มอก.18001,TPM**

**KM , COP**

**นวัตกรรม (กิจกรรม ๘6 )**

**แผนยุทธศาสตร์หน่วยงาน**

**Total Quality Management (TQM)**

**Food Safety , Clean Food Good Taste**

**กิจกรรม Kaizen,Lean**

**กิจกรรม 7ส.**

**กิจกรรม 5ส.**

**ดวงใจ ทุกดวงรวมเป็นหนึ่งของการมีส่วนร่วมโดยยึดปณิธานพระราช  
โอราทพระบิดา**



# Team Work & Happy

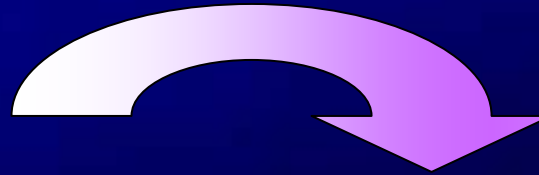


โรงพยาบาลสงขลาครินทร์  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลาครินทร์



# ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การได้รับการสนับสนุนจาก  
ทีมผู้บริหารระดับสูงและ  
หัวหน้างานในองค์กร



การปรับปรุงและ  
พัฒนางานอย่าง  
ต่อเนื่อง(PDCA)



Super team  
งานโภชนาการ



สภาพแวดล้อมการทำงาน  
,เครื่องจักรอุปกรณ์,คน,  
คุณภาพของผลงาน



**ฝันที่เป็นไปได้เพียงตั้งใจจริง  
.....ทุกสิ่งจะสำเร็จอย่างง่ายดาย**



**ขอบคุณค่ะ**