ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 22nd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร [/] TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Full Paper, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

[ ] TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

ประเภทองค์กร [ ] หน่วยงานธุรกิจเอกชน [ ] หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ [ ] หน่วยงานด้านการศึกษา

[ ] หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [✓] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ การพัฒนาอาหารผู้ป่วยในโรงพยาบาลสู่มาตรฐานอาหารสากล (ISO 22000)

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

[ ] 1. การนำองค์กร [ ] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย

[ ] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด [ ] 4. การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้

[ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล [ ] 6. การจัดการกระบวนการ

[✓] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน งานโภชนาการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ที่อยู่ เลขที่ 95 หมู่ที่ 8 ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120

โทรศัพท์ 02-926-9999 โทรสาร - เว็บไซต์ www.hospital.tu.ac.th

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) นางสาวเบญจพรรณ บุรวัฒน์ ตำแหน่ง หัวหน้างานโภชนาการ

นางสาวจุฑามาศ ทองลิ่ม ตำแหน่ง นักวิชาการโภชนาการ

นางสาวปัญจพร วุฒิบุญญะ ตำแหน่ง พนักงานโภชนาการ

ผู้ประสานงาน นางสาวเบญจพรรณ บุรวัฒน์ **โทรศัพท์** 02-926-9627-9 **โทรสาร** - **มือถือ** 089-1037194

อีเมล benjapun59@hotmail.co.th

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม"

1) การปฏิบัติตามหลักมาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร (ISO 22000) ในกระบวนการผลิตอาหารสำหรับผู้ป่วย ทำให้อาหารมีความปลอดภัยได้มาตรฐาน ช่วยลดข้อร้องเรียนด้านอาหารปลอดภัย
2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับอาหารเพิ่มขึ้น
3) การใช้แนวคิด LEAN จัดการกระบวนการจัดเก็บ อาหารแห้งคงคลัง ช่วยให้สินค้าคงคลังลดน้อยลง ส่งผลให้ลดระยะเวลาในการจัดเก็บสินค้า ทำให้สินค้ามีคุณภาพ สดใหม่ และช่วยลดรายจ่ายของโรงพยาบาล

ประสิทธิผล

1) พบข้อร้องเรียนด้านอาหารปลอดภัยลดลง โดยในปีงบประมาณ 2562 พบข้อร้องเรียนร้อยละ 34.4 และในปีงบประมาณ 2563 พบข้อร้องเรียนร้อยละ 19.3 ผลลัพธ์ที่ได้ คือ ข้อร้องเรียนลดลงคิดเป็นร้อยละ 15.1
2) ระดับความพึงพอใจโดยรวมด้านอาหารของผู้ใช้บริการ ในปีงบประมาณ 2562 ระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ 7,ระดับดีคิดเป็นร้อยละ 62 และในปีงบประมาณ 2563 อยู่ในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ 18, ระดับดีคิดเป็นร้อยละ 64 ผลลัพธ์ที่ได้ คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอาหารในระดับดีขึ้นไป เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 13
3) การปฏิบัติตามหลักมาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร (ISO 22000) ส่งผลให้มูลค่าอาหารแห้งคงคลังในปีงบประมาณ 2559 - 2563 มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยผลลัพธ์ที่ได้ คือ จำนวนเงินลดลงร้อยละ 19.8

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[/] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

หมายเหตุ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[/] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาอาหารผู้ป่วยในโรงพยาบาลสู่มาตรฐานอาหารสากล (ISO 22000)

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

งานโภชนาการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มีหน้าที่หลักในการให้บริการอาหารผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาล ดังนั้นความปลอดภัยของอาหารที่ให้บริการผู้ป่วยจึงมีความสำคัญมาก โดยที่ผ่านมางานโภชนาการได้ปฏิบัติตามแนวทางในการให้บริการอาหารเพื่อให้ถูกสุขลักษณะที่ดี แต่ยังไม่มีมาตรฐานหรือแนวทางในระดับสากลรับรอง จึงทำให้บางครั้งยังพบเจอปัญหาในการให้บริการด้านอาหาร เช่น อาหารปนเปื้อน สิ่งแปลกปลอม ทางกายภาพ ได้แก่ เศษไม้ เศษพลาสติก แมลงต่างๆ เป็นต้น งานโภชนาการได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการอาหารผู้ป่วยแบบมีมาตรฐานในระดับสากลรับรอง จึงได้เริ่มขอการรับรองมาตรฐาน GMP (Good Manufacturing Practice) ในปี 2557 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร เป็นเกณฑ์หรือข้อกำหนดขั้นพื้นฐานที่จำเป็น ในการผลิตและควบคุมเพื่อให้ผู้ผลิตปฏิบัติตาม และทำให้สามารถผลิตอาหารได้อย่างปลอดภัย โดยเน้นการป้องกันและขจัดความเสี่ยงที่อาจทำให้อาหารเป็นอันตราย เป็นพิษ หรือเกิดความไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค โดยงานโภชนาการเริ่มขอรับรอง 2 พื้นที่ก่อน ได้แก่ ห้องอาหารทางสายยางและห้องเตรียมนมผสม และผ่านการรับรองมาตรฐานจากสถาบันอาหารในเดือนกันยายน ปี 2558 แต่ก็ไม่ได้ขอรับรองทั้งพื้นที่ของงานโภชนาการทำให้ยังพบปัญหาในด้านความปลอดภัยของอาหารอยู่ และเมื่อพบปัญหาการปนเปื้อนของวัตถุดิบในการปรุงประกอบอาหาร รวมไปถึงการปนเปื้อนอาหารที่ปรุงสุกแล้ว ทางงานโภชนาการจึงศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยใช้หลักการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร HACCP (Hazard Analysis and Critical Point System) ซึ่งเป็นระบบการจัดการเพื่อความปลอดภัยของอาหาร โดยใช้การควบคุมจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (CCP) ของการผลิต โดยวิเคราะห์ตั้งแต่กระบวนการตรวจรับวัตถุดิบจนถึงการนำอาหารส่งให้ผู้ป่วย ประกอบกับงานโภชนาการเคยขอการรับรองมาตรฐาน GMP มาบางส่วนแล้ว จึงสามารถนำหลักการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหารมาประยุกต์ใช้กับพื้นที่ส่วนอื่นๆ ของงานโภชนาการ จนนำไปสู่การขอการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร (ISO 22000) ของทุกพื้นที่ในงานโภชนาการ

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย:

วิสัยทัศน์ : โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ 4.0 มุ่งสู่องค์กรแห่งอนาคตเพื่อประชาชน

ค่านิยม : Think "TRANSFORM"

Thammasat Spirit : เราจะยึดมั่นในจิตวิญญาณธรรมศาสตร์ "การสร้างสิทธิเสรีภาพและความเท่าเทียมในสังคม"
Research and Innovation : เราจะสนับสนุนการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรม เพื่อนำองค์กรเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศ
Accreditation : เราจะมุ่งมั่น การรับรองคุณภาพ สู่มาตรฐานความเป็นเลิศ
Nature : เราจะพิทักษ์รักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมการรักษาและร่วมรับผิดชอบต่อสังคม
Skills : เราจะหมั่นใฝ่หาความรู้และพัฒนาทักษะการทำงาน เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีสู่ผู้ป่วย
Financial Sustainability : เราจะร่วมสร้างเสถียรภาพด้านการเงินเพื่อความอยู่รอดขององค์กร
organization of the Future : เราจะเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการก้าวสู่องค์กรแห่งอนาคต
Moral Hospital: เราจะประพฤติตนตามหลักคุณธรรมเพื่อความสุขในองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร :

รพธ. รัก พัฒนา ธรรมาภิบาล

พันธกิจ :

1. ให้บริการที่เป็นเลิศด้านการรักษาพยาบาล การฟื้นฟู การป้องกันโรคและการสร้างเสริมสุขภาพแก่ประชาชน
2. สนับสนุนและมีส่วนร่วมกับคณะต่าง ๆ ให้เกิดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสู่สังคม
3. เป็นองค์กรทางวิชาการที่สนับสนุน ชี้นำสังคมและชุมชน
4. สร้างและสนับสนุนงานวิจัยและนวัตกรรมที่ทรงคุณค่า นำสู่การปฏิบัติเพื่อประชาชน

ผลลัพธ์จากการปฏิบัติตามหลักมาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร (ISO 22000) ในกระบวนการผลิตอาหารสำหรับผู้ป่วย

เมื่อมีการนำหลักการของ ISO 22000 มาใช้ในงานโภชนาการ ทำให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในหลายขั้นตอน นำไปสู่การพัฒนางานบริการอาหารเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น (ภาพที่ 1 และตารางที่ 1) มีการควบคุมจุดวิกฤติ และจุดรองวิกฤติ ในการเตรียมอาหารและปรุงประกอบอาหารให้ผู้ป่วย ได้แก่ อาหารทั่วไป อาหารเฉพาะโรค อาหารทางสายยาง และอาหารเหลว เป็นต้น จนทำให้ปัญหาข้อร้องเรียนในด้านความปลอดภัยของอาหารผู้ป่วยลดลงอย่างเห็นได้ชัด คือ มีข้อร้องเรียนลดลงจากปีงบประมาณ 2562 คิดเป็นร้อยละ 15.1 (ภาพที่ 2 และตารางที่ 2) และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการว่าจะได้รับการดูแลด้านอาหารที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล เห็นได้จากคะแนนความพึงพอใจในด้านอาหารของผู้รับบริการในระดับดีขึ้นไปที่เพิ่มมากขึ้นในปี 2563 โดยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 13 (ภาพที่ 3) นอกจากนี้การประยุกต์ใช้ระบบการจัดการสินค้าคงคลังตามแนวคิด LEAN ร่วมกับหลักการของ ISO 22000 การจัดการกระบวนการจัดเก็บอาหารแห้งคงคลัง ช่วยให้สินค้าคงคลังลดน้อยลง ช่วยลดระยะเวลาในการจัดเก็บสินค้า ทำให้สินค้ามีคุณภาพ สดใหม่ และช่วยลดรายจ่ายของโรงพยาบาลได้ โดยมูลค่าอาหารแห้งคงคลังในปีงบประมาณ 2559 - 2563 มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยผลลัพธ์ที่ได้ คือ มูลค่าสินค้าคงคลังลดลงร้อยละ 19.8 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ 2559 และปีงบประมาณ 2563 (ภาพที่ 4)

ภาพที่ 1 กระบวนการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร (ISO 22000) ในกระบวนการผลิตอาหารสำหรับผู้ป่วย

การเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ	ก่อนขอรับรองมาตรฐาน	หลังขอรับรองมาตรฐาน
พื้นที่	ไม่มีการกั้นพื้นที่บริเวณสะอาดและบริเวณสกปรกที่ชัดเจน	กั้นพื้นที่บริเวณห้องทำผัก ห้องเนื้อสัตว์และบริเวณทางออกไปห้องขยะ
	ไม่มีการอบโอโซนเพื่อฆ่าเชื้อ	มีการอบโอโซนเพื่อฆ่าเชื้อในพื้นที่ ความถี่เดือนละ 1 ครั้ง
	ไม่มีกระบวนการคัดกรองผู้เยี่ยมชมพื้นที่ผลิตอาหาร	มีการประเมินสุขภาพผู้เยี่ยมชมก่อนเข้าพื้นที่ผลิตอาหาร
ภาชนะบรรจุภัณฑ์	ใช้ภาชนะพลาสติกทั่วไป	ใช้ภาชนะที่ปลอดภัย สามารถใช้บรรจุอาหารได้ (Food Grade)
	อาหารแห้งและอาหารสดบางชนิดไม่มีบรรจุภัณฑ์ชัดเจน ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยด้านอาหารรับรอง	ใช้วัตถุดิบที่มีการรับรองมาตรฐาน อย. มีการระบุวันผลิตและวันหมดอายุชัดเจน
กระบวนการปรุงประกอบอาหารและการจัดเสิร์ฟอาหาร	ไม่มีกระบวนการควบคุมจุดวิกฤต (CCP) จุดรองวิกฤต (PORP) ในกระบวนการปรุงประกอบอาหาร	มีการควบคุมจุดวิกฤตและจุดรองวิกฤต ในกระบวนการปรุงประกอบอาหารอย่างเป็นระบบ
	มีป้ายบ่งชี้ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน	มีป้ายบ่งชี้วันที่รับวัตถุดิบเข้า วันหมดอายุ ชนิดของวัตถุดิบ
	ไม่มีการสุ่มตรวจปริมาณโซเดียมในอาหารที่ปรุงสุก (สำหรับอาหารจำกัดโซเดียม)	มีรายงานการสุ่มตรวจปริมาณโซเดียมในอาหารที่ปรุงสุกทุกวัน ด้วยเครื่องวัดที่ได้มาตรฐาน
	ไม่มีการจัดทำ Risk register ด้านอาหารปลอดภัย	มีการจัดทำ Risk register เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาด
	ไม่มีการแยกวัตถุดิบที่มีสารก่อภูมิแพ้	มีการแยกวัตถุดิบที่มีสารก่อภูมิแพ้เป็นสัดส่วน
	ไม่มีมีการสุ่มตรวจอาหาร	มีการส่งสุ่มตรวจอาหารทุกประเภทปีละ 1 ครั้ง เพื่อตรวจหาเชื้อทางกายภาพ และเคมี
พนักงาน	ไม่มีแผนการอบรมพนักงานประจำปีในด้านต่างๆ	มีการอบรมพนักงานเมื่อมีการหมุนเวียนงาน และอบรมพนักงานใหม่ก่อนเข้าทำงานที่งานโภชนาการ
อุปกรณ์และเครื่องมือ	ไม่มีแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้สำหรับกระบวนการทำงาน	มีการตรวจเช็คเครื่องมือและอุปกรณ์ โดยตรวจสอบการพร้อมใช้งาน ก่อนใช้งาน ขณะใช้งาน และหลังใช้งาน
	สารเคมีบางชนิดไม่ผ่านการขึ้นทะเบียน MSDS	สารเคมีที่นำมาใช้ ผ่านการขึ้นทะเบียน MSDS ทุกชนิด

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบการดำเนินการก่อนและหลังโครงการ

ตารางที่ 2 ตัวชี้วัดด้านข้อร้องเรียนเรื่องอาหารปลอดภัย

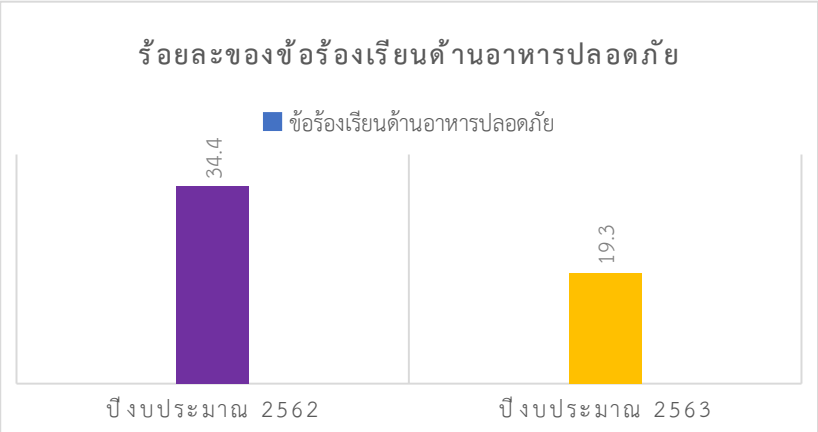
	รายงานประสิทธิผลของวัตถุประสงค์คุณภาพ	ชื่อทีม / ฝ่าย งานโภชนาการ

วัตถุประสงค์/กิจกรรม	ข้อมูลเดิม	เป้าหมาย	วิธีการวัดผล	ช่วงเวลาวัดผล
ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่อง**อาหารปลอดภัย (Food safety)**	-	0	จำนวนข้อร้องเรียนในเดือนนั้น ๆ	รายเดือน

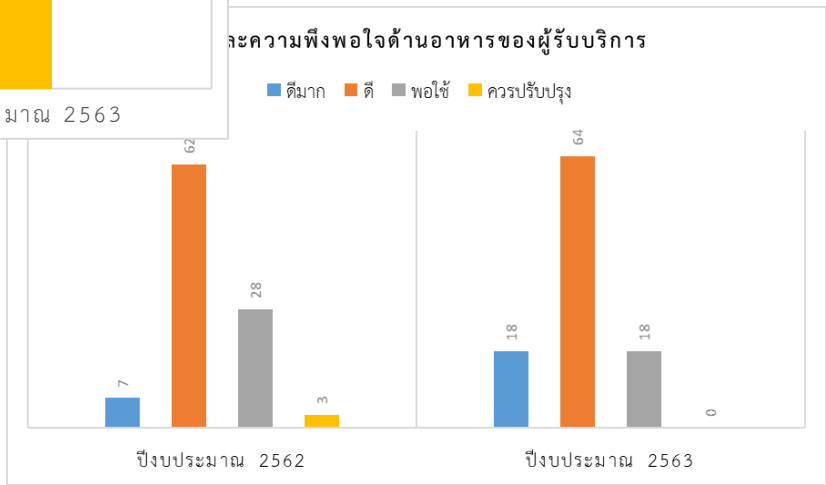
แผนการดำเนินการในแต่ละเดือน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ทรัพยากรที่ใช้
1.จัดทำแผนการปฏิบัติงานและกระบวนการผลิตอาหาร	x	x											1.พนักงาน ☑
2.จัดทำสูตรอาหาร	x	x											2.เงินทุน ☐
3.ฝึกอบรมและทบทวนแผนการทำงานแก่พนักงานช่วยงานโภชนการ			x		x		x		x				3.อุปกรณ์ ☐
4.ตรวจเช็คอาหารก่อนนำส่งผู้ป่วย พร้อมเก็บข้อมูลสถิติความผิดพลาด	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	4. IT ☑ 5. อื่น.....
ผลการดำเนินการ													**รวม**
จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) ปี 2562													22 เรื่อง
จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) ปี 2563													11 เรื่อง

สรุปผลลัพธ์ที่ได้คือข้อร้องลดลงคิดเป็นร้อยละ 15.1

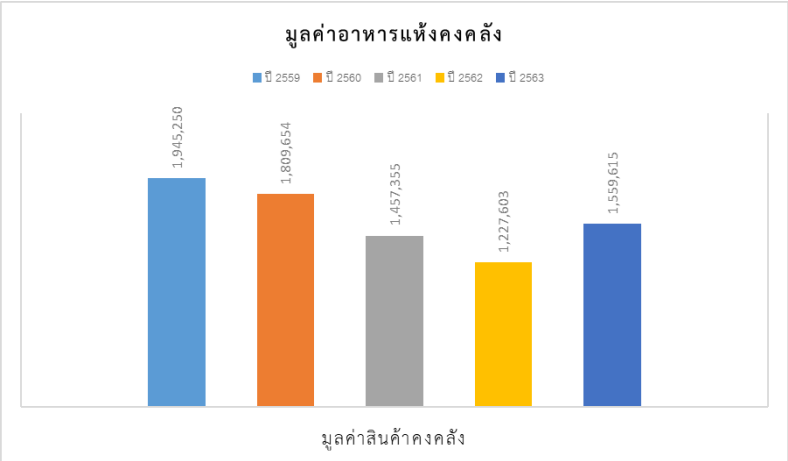
ภาพที่ 2 กราฟแสดงผลลัพธ์จำนวนร้อยละของข้อร้องเรียนด้านอาหารปลอดภัย



ภาพที่ 3 กราฟแสดงผลลัพธ์ระดับความพึงพอใจโดยรวมด้านอาหารของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 4 กราฟแสดงผลลัพธ์การลดมูลค่าการจัดการอาหารแห้งคงคลัง



หมายเหตุ : เนื่องด้วยปีงบประมาณ 2563 มีการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา-2019 (COVID-19) ทำให้ยอดผู้ป่วยเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ต้องมีการสำรองอาหารแห้งคงคลังมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอสำหรับผู้ป่วยในโรงพยาบาลและผู้ป่วยโรงพยาบาลสนาม