

ลด..เวลา เพิ่ม..คุณค่า การให้บริการผู้ป่วยใน

น.ส.สุภาพร มากแจ้ง

หน่วยตรวจสอบค่ารักษาพยาบาล งานการเงิน ฝ่ายการคลัง

ที่มาและเหตุผล

1. การให้บริการผู้ป่วยในของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ โดยหลักแล้วเป็นการให้บริการผู้ป่วยฟรีเมียม และผู้ป่วยสามัญ ในบางกรณี ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ตามนโยบายของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรที่เป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำ
2. กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่ประทับใจแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งต้องการทราบข้อมูล ที่ถูกต้อง ในเวลาอันรวดเร็ว นอกเหนือจากการรับชำระเงินอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว คือการตอบคำถาม หรือให้คำอธิบายแก่ ผู้ป่วยหรือญาติ ในเรื่องของราคาค่าห้องพักรักษาตัว ประเภทสิทธิการรักษาพยาบาลและส่วนลดที่ได้รับแต่ละประเภท ซึ่งยังขาดเครื่องมือที่ช่วยในการทำงานและข้อมูลในการสื่อสารเพื่ออธิบายแก่ผู้มารับบริการ

ผลการปฏิบัติการ

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)				ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของ ผู้รับผิดชอบ
	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	
1. เก็บข้อมูลที่ใช้เกิดกระบวนการที่ล่าช้าต่อการบริการ	←→				น.ส.สุภาพร มากแจ้ง และทีมงาน
2. ศึกษาประกาศคณะฯ ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดแนวทางแก้ไข	←→				
3. กำหนดรูปแบบข้อมูลที่สามารถนำไปใช้งานจริง และ จัดเตรียมข้อมูลในฐานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน		←→			
4. กำหนดรูปแบบข้อมูลที่สามารถนำไป ประกอบการอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจง่าย			←→		
5. ดำเนินการตามแผน		←→			
6. ประเมินผลการใช้งาน			←→		
7. ทบทวนและปรับปรุง			←→		
8. สรุปผลโครงการ				←→	

←→ วางแผนงาน ←→ ปฏิบัติจริง

วัตถุประสงค์

ลดความผิดพลาดในการทำงาน

เพื่อลดระยะเวลาในการทำข้อมูลส่วนลดต่างๆ ได้เร็วขึ้น

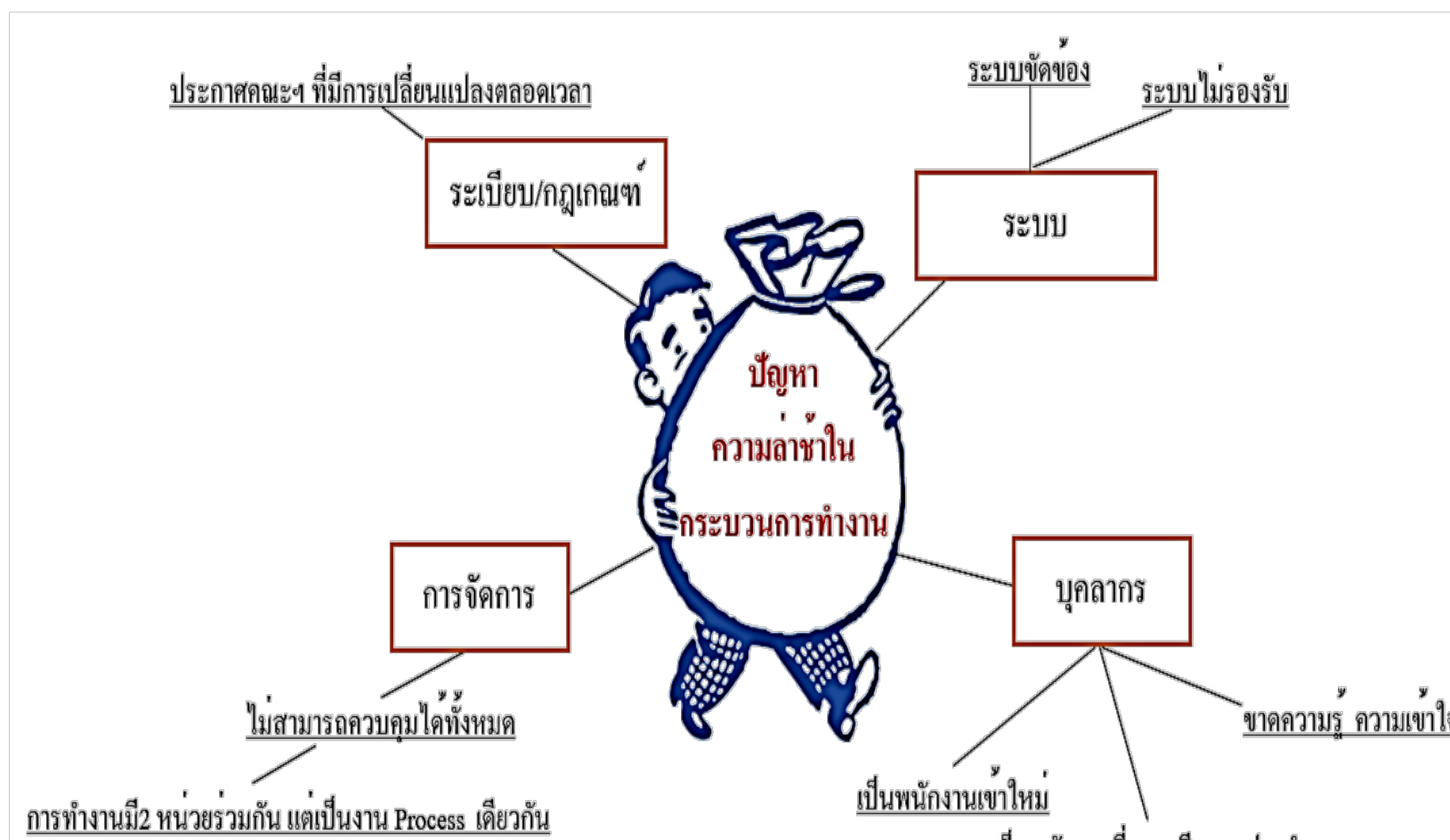
เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการตอบข้อซักถาม

เพื่อให้บุคลากรมีคู่มือในการทำงานที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว

เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

เพื่อให้คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีได้รับรายได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

วิเคราะห์ปัญหา



ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ		
			ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
1. การบันทึกและทำข้อมูลหลังจากค่าใช้จ่ายที่ได้รับจาก Ward/หน่วยบริการครบถ้วนแล้วไม่เกิน 15 นาที	100%	30%	50%	80%	100%
2. การตรวจสอบข้อมูลค่ารักษาพยาบาลและเอกสาร ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่เกิน 10 นาที	100%	40%	60%	80%	100%

ลักษณะโครงการ

แนวทางดำเนินการ

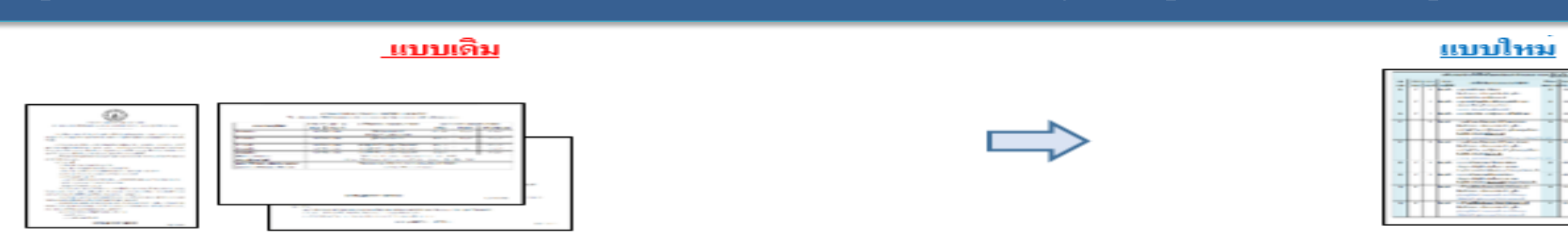
Q: ปัญหาการบันทึกค่าห้อง ค่าบริการทางการแพทย์ และค่าบริการโรงพยาบาล

A: นำข้อมูลที่อยู่ในประกาศคณะฯ หลายฉบับ นำมาสรุปข้อมูลให้เหลือฉบับเดียวและจัดรูปแบบให้ใช้งานง่ายขึ้น



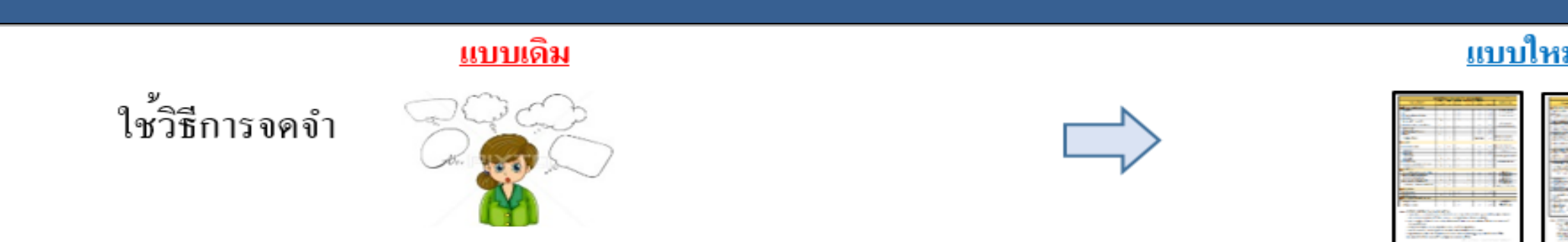
Q: ปัญหาการดูแลเอกสารในการให้ส่วนลดเจ้าหน้าที่, ส่วนลดผู้ประกอบการ และการตีความหมายในประกาศคณะฯ

A: นำข้อมูลในประกาศคณะฯ หลายฉบับ นำมาทำความเข้าใจและสรุปข้อมูลให้ออกมาในรูปแบบที่ใช้งานง่าย



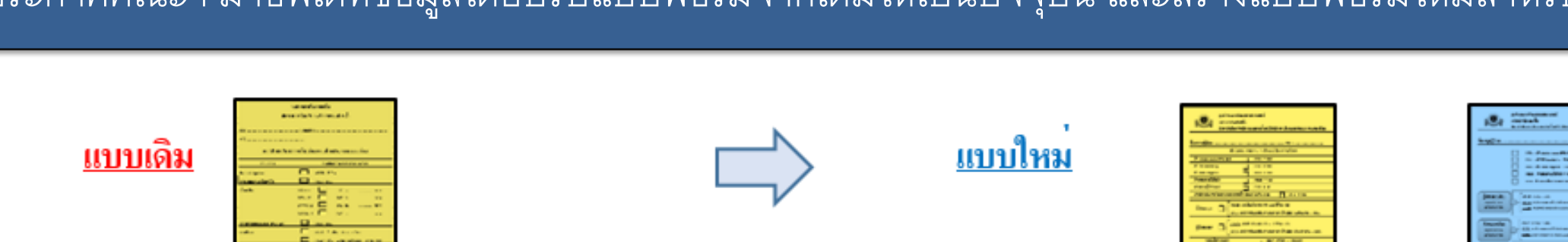
Q: ปัญหาการใช้วิธีการจัดจำ การเงินการใช้เอกสารประกอบการเบิกหน่วยงานต้นสังกัดต่างๆ

A: รวบรวมหน่วยงานต้นสังกัดที่พบบ่อยและที่มีฐานข้อมูลที่ต่างจากหน่วยงานอื่น นำมาสรุปว่าแต่ละหน่วยงานใช้เอกสารอะไรบ้าง



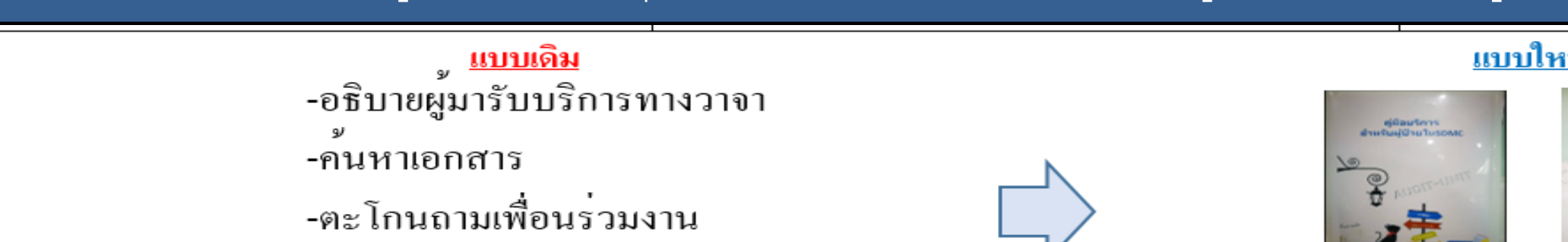
Q: ปัญหาการใช้แบบฟอร์มคำเตียง (Short Stay) ที่ร่วมกันทุกประเภทของผู้รับบริการ ในอัตราค่าบริการที่ต่างกัน

A: นำประกาศคณะฯ มาอัปเดตข้อมูลโดยปรับแบบฟอร์มจากเดิมให้เป็นปัจจุบัน และสร้างแบบฟอร์มใหม่สำหรับประเภทฟรีเมียม, ต่างชาติ



Q: ปัญหาการตอบข้อซักถาม หรือ คำแนะนำในการบริการ

A: สังเกต ศึกษา รวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาสรุป และออกแบบการนำเสนอแก่ผู้มารับบริการ ในรูปแบบที่ดูง่ายและชัดเจน



ผลลัพธ์

ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานด้านบันทึกและทำข้อมูลได้เร็วขึ้น

ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานด้านตรวจสอบข้อมูลค่ารักษาพยาบาลได้ถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว

ลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกส่วนของหน่วยงาน สามารถตอบคำถามผู้มารับบริการได้

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ

สรุป

จากปัญหาต่างๆในการทำงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้ และนำปัญหานั้นมาพัฒนางานให้เป็นระบบ ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี แต่เราสามารถเริ่มต้นได้ทีละตัวเรา โดยพัฒนาเครื่องมือที่เราสามารถทำได้เองและทำได้เลย มาใช้ประกอบการทำงานที่มีลักษณะงานบริการ หรือการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และลดความผิดพลาด อีกทั้งยังส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการอีกด้วย

โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป
พัฒนาระบบให้รองรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน และ pop up ข้อมูลที่สำคัญ

คำแนะนำในการจัดทำโปสเตอร์

- เปิดโปรแกรม **powerpoint** ชื่อ **QCtemCQI60** จะพบอาร์ตเวิร์คของโปสเตอร์ขนาด 90X120 เซนติเมตร
- สามารถพิมพ์ข้อความ ใส่รูปภาพ และตารางโปสเตอร์ได้ทันที
- ขนาดทำควรปรับขนาดหน้ากระดาษที่ประมาณ 30 เปอร์เซนต์ ถ้าต้องการดูภาพขนาดเท่าจริงให้ปรับขนาดโปสเตอร์ไปที่ 100 เปอร์เซนต์
- สามารถปรับเปลี่ยนหัวข้อได้ตามความเหมาะสม
- ถ้าไม่มีรูปหรือตาราง สามารถลบ **layout** ที่ไม่ต้องการออกได้
- ฟอนต์ที่ใช้ควรอ่านง่าย ภาษาไทยใช้ **Angsana new, Cordia new**
ภาษาอังกฤษใช้ **Arial Angsana Franking Gothic**
ขนาดฟอนต์ให้ใช้ ขนาดที่กำหนดไว้ตามตัวอย่าง เช่น วัตถุประสงค์ ใช้ฟอนต์ขนาด 72 พอยท์ เป็นต้น

การนำเสนอโปสเตอร์

- 1.งานโสตทัศนศึกษาจะทำแบบโปสเตอร์สำเร็จรูป ด้วยโปรแกรม **powerpoint** ขนาดอาร์ตเวิร์ค 90-120 เซนติเมตร โดยผู้นำเสนอสามารถใส่ข้อความ รูปภาพ ตาราง ลงบนพื้นที่ที่กำหนดไว้
- 2.ไฟล์โปสเตอร์ที่ทำเสร็จแล้ว เซฟลงแผ่นส่งพิมพ์งาน ได้ที่งานโสตทัศนศึกษา อาคารเรียนรวมชั้น 4 โทร 1702 ติดต่อคุณณรงค์ อภัยพลชาญ
- 3.งานโสตทัศนศึกษาจะจัดพิมพ์และนำไปติดบอร์ดนิทรรศการให้ล่วงหน้าก่อนวันงาน 1 วัน
- 4.บอร์ดนิทรรศการที่จัดแสดงกว้าง 100 เซนติเมตร X สูง 120 เซนติเมตร หนึ่งหน้าบอร์ดติดตั้งได้หนึ่งผลงาน
- 5.ขอความกรุณาเจ้าของผลงานเก็บโปสเตอร์คืน ในวันศุกร์ที่ 25 สิงหาคม 2560 เวลา 14.30 น. ณ โถงจัดแสดงโปสเตอร์ หน้าห้องประชุม ชั้น 9 อาคารเรียนและปฏิบัติการรวมด้านการแพทย์และโรงเรียนพยาบาลรามธิบดี