



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงาน

ส่วนที่ 1

☒ ผลงานใหม่ ☐ ผลงานเดิมต่อยอด/ขยายผล (พัฒนา ปรับปรุง)	สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน เลขที่กลุ่ม... 134..... วันลงทะเบียน.....
การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่...../... ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวด และที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
☒ ไม่ต้องการต่อยอดผลงานเป็น R2R	
☐ *ต้องการต่อยอดผลงานเป็น R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การส่งเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด		
ด้านคลินิก (Clinical)	☐ Safe Surgery ☐ Infection Control ☐ Medication Safety ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	☒ Patient Care Process ☐ Line , Tube & Catheter ☐ Emergency Response
ด้านสนับสนุน (Non Clinical)	☐ ความปลอดภัย [Safety] ☒ ต้นทุน / ความคุ้มค่า [Cost]	☒ คุณภาพ / สิ่งสูญเปล่า [Quality (waste)*] ☒ ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Delivery]

ส่วนที่ 2

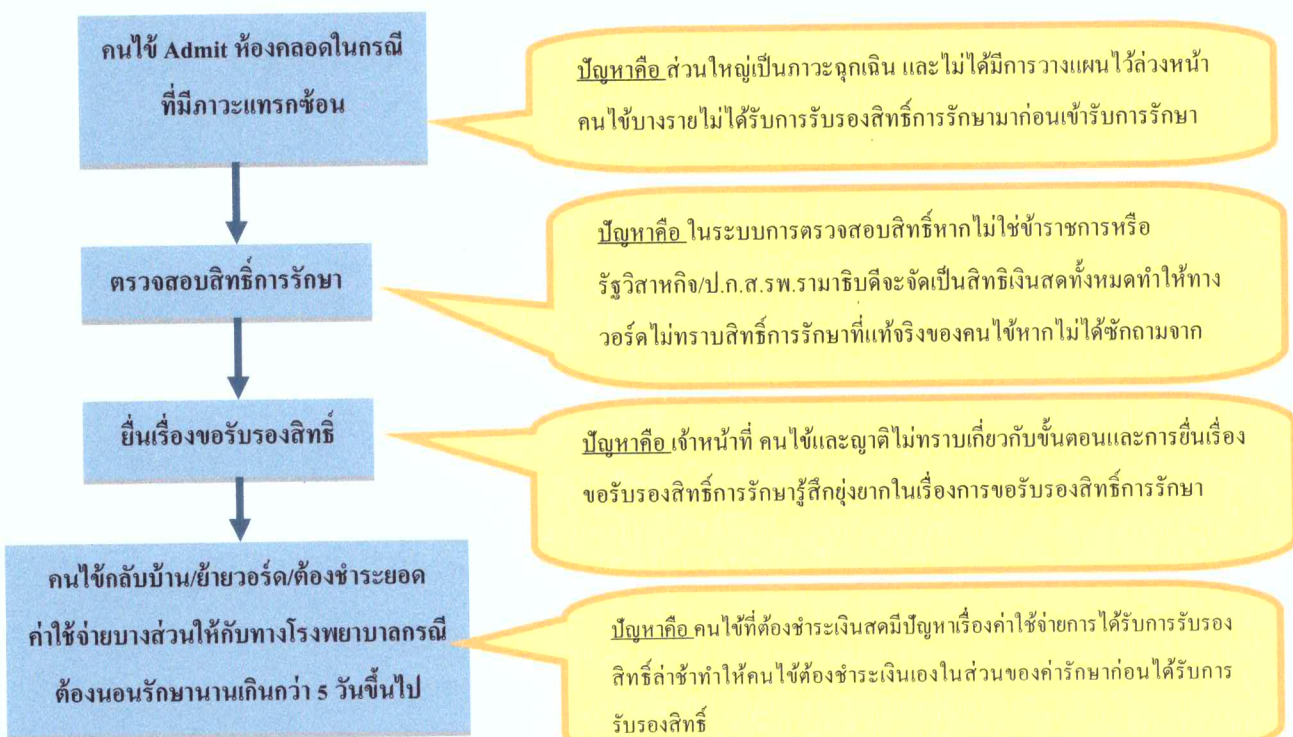
ชื่อเรื่อง / โครงการ “แนวทางการขอรับรองสิทธิในการรักษาของคนไข้ที่มีภาวะแทรกซ้อนในห้องคลอด”

1. ความสำคัญของปัญหา

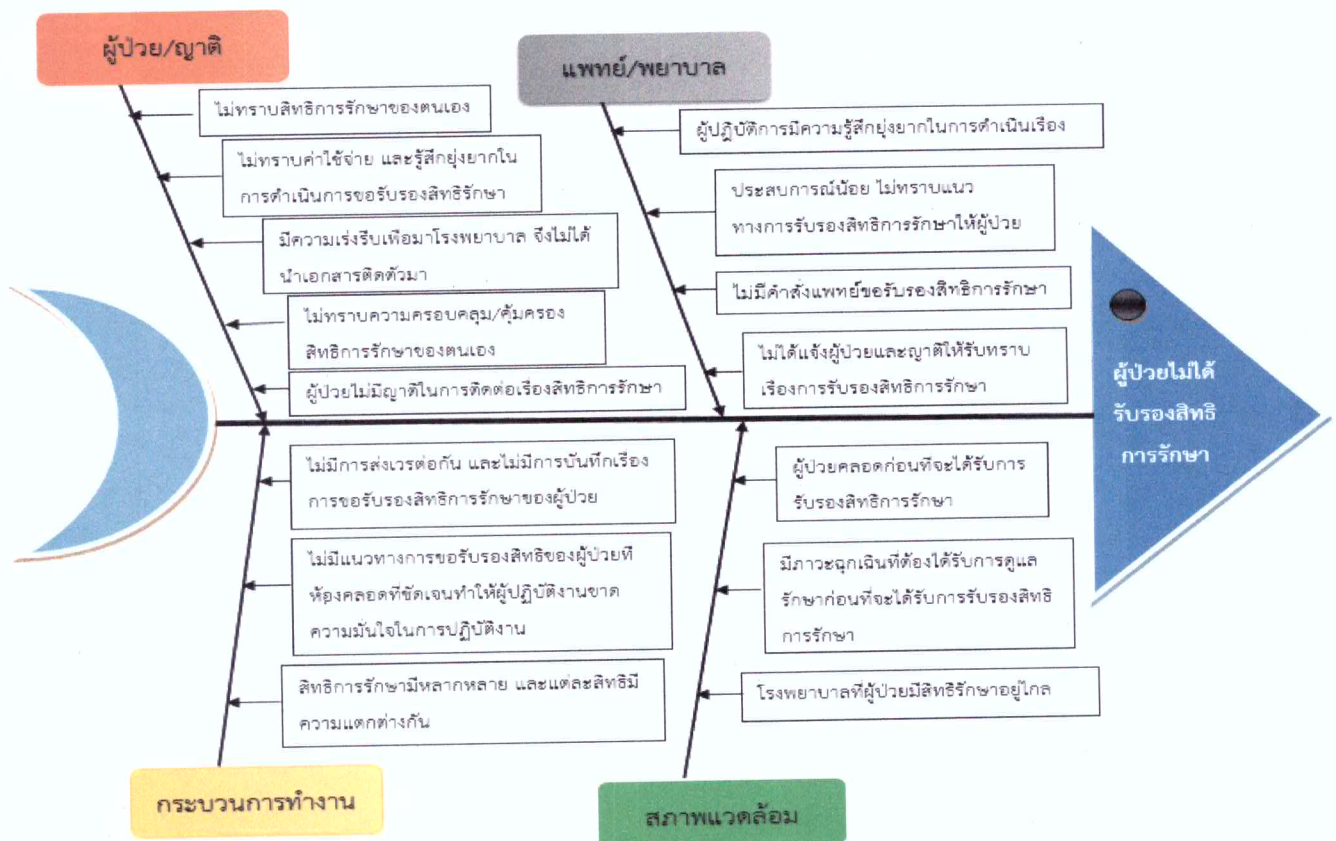
ห้องคลอดโรงพยาบาลรามาริบัติให้การรักษายาบาลสตรีตั้งครรภ์ คลอดบุตร และทารกแรกเกิด ทั้งรายปกติ และมีภาวะแทรกซ้อนเฉลี่ยปีละ 1,500 – 2,000 รายต่อปี โดยคนไข้ในกลุ่มที่มีภาวะแทรกซ้อนส่วนใหญ่พบได้ทั้งในระยะก่อนคลอดและหลังคลอดเช่น ภาวะครรภ์เป็นพิษ ตกเลือดหลังคลอดบุตร และเจ็บครรภ์คลอดก่อนกำหนด เป็นต้น ซึ่งเป็นภาวะที่มีความจำเป็นต้องได้รับการรักษาเพิ่มเติมมากกว่าปกติ ส่วนใหญ่ใช้เวลาพักรักษาในโรงพยาบาลค่อนข้างนานจึงมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ทำให้คนไข้บางรายมีปัญหาในการชำระค่าใช้จ่ายก่อนออกจากโรงพยาบาล จากการสัมภาษณ์คนไข้ที่มีปัญหาค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่จ่ายเป็นเงินสดและไม่ทราบเรื่องการยื่นขอรับรองสิทธิ ห้องคลอดจึงตระหนักถึงความสำคัญของปัญหานี้และได้จัดทำแนวทางการขอรับรองสิทธิในการรักษาของคนไข้ในห้องคลอด โดยการทำงานเป็นทีมร่วมกันระหว่างแพทย์ พยาบาล หน่วยตรวจสอบรับรองสิทธิและหน่วยงานงานการส่งต่อคนไข้ของโรงพยาบาลรามาริบัติ เพื่อให้เกิดแนวทางการทำงานที่ชัดเจนและเพื่อพิทักษ์สิทธิของคนไข้ตามค่านิยมขององค์กร

2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (root cause analysis)

2.1 กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการขอรับรองสิทธิในการรักษาของคนไข้ในห้องคลอด (Work flow)



2.2 วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้คนไข้ไม่ได้รับการรับรองสิทธิการรักษา (Root cause analysis) ได้แก่



3. วัตถุประสงค์ หรือ มาตรการ / แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

3.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อจัดทำกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับรองสิทธิในการรักษาของคนไข้ในห้องคลอด

3.2 มาตรการ / แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

- 1) **Plan:** ประชุมร่วมหาแนวทางปฏิบัติในหน่วยงาน ปรึกษาทีมสูติแพทย์ เจ้าหน้าที่หน่วย Refers เกี่ยวกับการขอรับรองสิทธิของคนไข้ในห้องคลอด และแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง
- 2) **Do:** แจ้งแพทย์และพยาบาลห้องคลอด พยาบาลหน่วย Refers รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้รับทราบเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติเรื่องการขอรับรองสิทธิของคนไข้ในห้องคลอด
- 3) **Check:** ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และเก็บสถิติจากจำนวนคนไข้ที่ได้รับการรับรองสิทธิ ในระยะเวลา 3 เดือน โดยมอบหมายงานให้พยาบาลที่ประจำห้องรับคนไข้เป็นผู้ตรวจสอบ
- 4) **Act:** สรุปผลการดำเนินงานและจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเรื่องแนวทางการขอรับรองสิทธิของคนไข้ในห้องคลอด

การปรับปรุง	รายละเอียด	สิ่งที่พบ ข้อดี/ข้อด้อย
ระยะวางแผน/ประชุม หาแนวทางการ ดำเนินการ - ทบทวนการทำงานเกี่ยวกับแนวทางการรับรองสิทธิของคนไข้ในห้องคลอด	- ทบทวนกระบวนการทำงานในหน่วยงานและทบทวนการประสานงานระหว่างหน่วยงาน	<u>ข้อด้อย</u> - คนไข้ที่ไม่ได้รับการรับรองสิทธิการรักษาต้องชำระเงินเอง ซึ่งบางรายมีปัญหาค่าใช้จ่าย - มีคนไข้ยังไม่ได้รับการรับรองสิทธิหรือ ได้รับการรับรองสิทธิล่าช้า - พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่มีแนวทางการขอรับรองสิทธิการรักษาที่ชัดเจน
ระยะแรก พัฒนาและทดลองปฏิบัติครั้งที่ 1 - ปรับวิธีการทำงาน	จัดประชุมทีมผู้ร่วมงานเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและร่วมกันสร้างข้อตกลงในการขอรับรองสิทธิของคนไข้ในห้องคลอด ดังนี้ - หากคนไข้ admit ที่ห้องคลอด กรณีมีภาวะแทรกซ้อน ให้ check สิทธิการรักษาของคนไข้ โดยตรวจสอบสิทธิได้จากเอกสารที่แนบมากับเอกสาร discharge planning หรือ Tel.1362 หน่วยตรวจสอบสิทธิ เตรียมเลขที่บัตรประชาชนคนไข้ทุกครั้ง - แจ้งแพทย์ให้รับทราบเรื่องการขอสิทธิการรักษาของคนไข้ - หากเป็นสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้แพทย์เขียนใบสรุปการรักษาและให้ญาตินำไปติดต่อกับโรงพยาบาลที่คนไข้มีสิทธิการรักษาอยู่เอง พร้อมบัตรประชาชนของคนไข้ - หากเป็นสิทธิประกันสังคม แต่ไม่ได้ฝากครรภ์ที่รามาธิบดี ให้แพทย์เขียนใบสรุปการรักษา และให้ญาตินำไปติดต่อกับโรงพยาบาลที่คนไข้มีสิทธิการรักษาอยู่เอง พร้อมบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรของคนไข้ - หากเป็นสิทธิประกันสังคม แต่ฝากครรภ์ที่รามาธิบดีอย่างน้อย 1 ครั้ง ให้แพทย์เขียนใบสรุปประวัติการรักษาและติดต่อผ่านหน่วย refers พร้อมบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรของคนไข้ - หากเป็นสิทธิต้นสังกัด(ข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ) ต้นสังกัดจะรับรองสิทธิให้ โดยไม่ต้องยื่นขอรับรองสิทธิการรักษา - ติดตามโดยหัวหน้าห้องคลอดและทีมงาน	<u>ข้อด้อย</u> - พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องบางคน ยังไม่เข้าใจและไม่ได้ปฏิบัติตามแนวทางการขอรับรองสิทธิการรักษาอย่างเคร่งครัด - พยาบาลไม่ได้ส่งเวรและไม่ได้มีการบันทึกเรื่องการรับรองสิทธิการรักษา ทำให้ขาดการติดตามเรื่องการรับรองสิทธิการรักษาของคนไข้รายนั้นๆ <u>ข้อดี</u> - คนไข้ได้รับการรับรองสิทธิการรักษารวดเร็วขึ้น ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการรักษาได้
ระยะที่ 2 ดำเนินการอย่างเป็นทางการ - ปรับวิธีการทำงาน - จัดทำวิธีการทำงานใหม่ร่วมกัน	- แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามแนวทางการขอรับรองสิทธิการรักษาของคนไข้ที่มีภาวะแทรกซ้อนในห้องคลอดอย่างเคร่งครัด - มีการบันทึกและส่งต่อเวรกันระหว่างพยาบาลเรื่องการติดตามการขอรับรองสิทธิของคนไข้ - ติดตามโดยหัวหน้าห้องคลอดและทีมงาน	<u>ข้อดี</u> - มีแนวทางการรับรองสิทธิการรักษาของคนไข้ที่มีภาวะแทรกซ้อนในห้องคลอดที่ชัดเจน

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ)

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ / หน่วยงาน						
	ต.ก.	พ.ย.	ธ.ก.	ม.ก.	ก.พ.	มี.ค.	
1.วางแผน/ประชุมหาแนวทางการดำเนินการขอรับรองสิทธิ์ของคนไข้ในห้องคลอด (Plan 1)							อึ้งขวัญ อยู่รัตน์ วิไลดา อนันต์สูง มารยาท บริสุทธิ์
2.กำหนดภาระงานและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ (Plan 1)			 				อึ้งขวัญ อยู่รัตน์ วิไลดา อนันต์สูง มารยาท บริสุทธิ์
3. ทดลองปฏิบัติระยะที่1 (Do 1)				 			เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องประจำ หน่วยงานห้องคลอด
4. ประเมินผลระยะที่ 1 และสรุปปัญหาที่พบ (Check+ Act 1)					 		อึ้งขวัญ อยู่รัตน์ วิไลดา อนันต์สูง มารยาท บริสุทธิ์
5. ปรับปรุงและวางแผนหาแนวทางการขอรับรองสิทธิ์ของคนไข้ใหม่โดย (Plan 2) 5.1 ประชุมร่วมกับทีมแพทย์และหน่วยงานให้ทุกคนรับทราบข้อปฏิบัติแบบใหม่ 5.2 จัดทำ Flow chart แนวทางการขอรับรองสิทธิ์ให้แก่พยาบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด					 		อึ้งขวัญ อยู่รัตน์ วิไลดา อนันต์สูง มารยาท บริสุทธิ์ ทีมสูติแพทย์ หน่วยตรวจสอบรับรองสิทธิ์และหน่วยประสานงานการส่งต่อคนไข้
6.ปฏิบัติระยะที่2 (Do 2)						 	เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานห้องคลอด
7.ประเมินผลระยะที่ 2 และสรุปปัญหาที่พบ (Check+ Act2)						 	อึ้งขวัญ อยู่รัตน์ วิไลดา อนันต์สูง มารยาท บริสุทธิ์

วางแผนงาน

ปฏิบัติงานจริง

←→ วางแผนงาน ←-----→ ปฏิบัติงานจริง

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)		
		ก่อนดำเนินการ (ต.ก. - ธ.ก.)	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 (ม.ก. - ก.พ.)	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 (มี.ค.)
1.อัตราการปฏิบัติตามกระบวนการการขอรับรอง สิทธิ์ในการรักษาของคนไข้ในห้องคลอด	100 %	85 %	100 %	100 %

6. ผลลัพธ์ / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

1. เจ้าหน้าที่ที่มีแนวทางการยอมรับรองสิทธิการรักษาของคนไข้ที่มีภาวะแทรกซ้อนในห้องคลอดที่ชัดเจน
2. คนไข้ได้รับการรับรองสิทธิการรักษาเร็วยิ่งขึ้น

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

- 7.1 เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้กระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีมและเป็นสหสาขา
- 7.2 บุคลากรได้มีการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาวางแผนและปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 7.3 เจ้าหน้าที่ได้มีการศึกษาเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องสิทธิการรักษาพยาบาล ข้อจำกัดและขั้นตอนการติดต่อประสานงานในแต่ละสิทธิการรักษา

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

วิธีการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.ประชุมทีม	ประเมินและติดตามผลงานทุกเดือน	หัวหน้าห้องคลอด
2. สุ่มทวนสอบกระบวนการทำงานและความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน	ทุก 3 เดือน	หัวหน้าห้องคลอด
3. รายงาน CASE	เกิด Incident กรณีมีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย	หัวหน้าห้องคลอดและทีมรับผิดชอบ

9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อนำมาใช้ในการนิเทศงานในพยาบาลจบใหม่และเจ้าหน้าที่ บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานห้องคลอดเกี่ยวกับแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับแนวทางการรับรองสิทธิการรักษาของคนไข้ที่มีภาวะแทรกซ้อนในห้องคลอด

เอกสารแนบ 1

1.1 ตัวอย่างเอกสารที่ต้องเตรียมเพื่อยื่นขอรับรองสิทธิการรักษา

1. ใบสรุปประวัติการรักษาและส่งตัวผู้ป่วย

2. บัตรประจำตัวประชาชนตัวจริง/สำเนา

1.2 ตัวอย่างเอกสารเมื่อผ่านหน่วยตรวจสอบรับรองสิทธิและหน่วยประสานงานการส่งต่อคนไข้เรียบร้อยแล้ว

ผ่านหน่วย Refer แล้ว

เอกสารแนบ 2

Flow chart แนวทางการขอรับรองสิทธิการรักษาของคนไข้ที่มีภาวะแทรกซ้อนในห้องคลอด

1. หากโรงพยาบาลที่คนไข้มีสิทธิการรักษาไม่รับรองสิทธิต้องชำระเงินสด
2. หากโรงพยาบาลที่คนไข้มีสิทธิการรักษาต้องการรับคนไข้กลับไปดูแลเอง คนไข้สามารถเลือกที่จะกลับไปรักษาตามสิทธิได้ แต่ถ้าไม่ต้องการไปตามสิทธิถือเป็นการปฏิเสธการรักษา ต้องชำระเงินสด

คนไข้ Admit ห้องคลอด
กรณีมีภาวะแทรกซ้อน

Check สิทธิการรักษา

1. หน่วย admission ตรวจสอบสิทธิคนไข้
- ใบตรวจสอบสิทธิแนบมากับเอกสาร discharge planning จากหน่วย admission
2. (Tel.1362 หน่วยตรวจสอบสิทธิ)
- เตรียมเลขที่บัตรประชาชนคนไข้ทุกครั้ง

คนไข้ได้รับคำแนะนำเรื่องการขอรับรองสิทธิ

แจ้งแพทย์รับทราบ/เขียน order พร้อมใบสรุปแผนการรักษา

สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า

สิทธิประกันสังคม

เอกสารที่ต้องเตรียม

- ใบสรุปประวัติการรักษา
- บัตรประจำตัวประชาชนตัวจริงหรือสำเนา

ไม่ได้ฝากครรภ์ที่รพ.รามาธิบดี

ฝากครรภ์ที่รพ.รามาธิบดีอย่างน้อย 1 ครั้ง

ญาตินำเอกสารไปติดต่อเอง

ญาตินำเอกสารไปติดต่อเองตาม
รพ.ที่มีสิทธิการรักษา

ญาติ/เจ้าหน้าที่นำเอกสารติดต่อหน่วย
Refers ช่องเบอร์ 12 Tel. 2984-5
ตามวัน-เวลาทำการของหน่วย

- กรณีคนไข้มีภาวะแทรกซ้อนก่อนคลอด เช่น เจ็บครรภ์คลอดก่อนกำหนด ภาวะครรภ์เป็นพิษ ทางโรงพยาบาลที่คนไข้มีสิทธิการรักษา จะพิจารณารับรองสิทธิในภาวะก่อนคลอด เมื่อคนไข้คลอดบุตรแล้ว ต้องสำรองจ่ายและเบิกประกันสังคม 13,000 บาท (ประกันสังคมเบิกได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง กรณีคลอดถูกแผนนับเป็น 1 ครั้ง)
 - กรณีคนไข้มีภาวะแทรกซ้อนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตั้งครรภ์ เช่น โรคหัวใจ โรคมะเร็ง ทางโรงพยาบาลที่คนไข้มีสิทธิการรักษา จะพิจารณารับรองสิทธิในภาวะก่อนคลอด เมื่อคนไข้คลอดบุตรแล้ว ทางโรงพยาบาลที่คนไข้มีสิทธิการรักษาจะพิจารณาค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นหลังคลอดอีกครั้ง
- วัน-เวลาทำการศูนย์ Refer: ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ เวลา 8.00-24.00 น. เบอร์โทรติดต่อ: 02-2984-5 FAX. 02-2012983