

ลดขั้นตอนการติดต่อเมื่อเอกสารไม่ครบ

น.ส.ญานิกา ผสมทรัพย์ น.ส.ณัฐภรณ์ เกิดลอย น.ส.ณัชชา ศิริแก้ว น.ส.พัชรนิชชา โสลี
น.ส.วันดี ชูตระกูล งานผู้ป่วยสัมพันธ์ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

ที่มาและเหตุผล

จุดลงทะเบียนหน่วยบำบัดระยะสั้น มีหน้าที่ในการลงทะเบียนผู้ป่วยเข้ารับบริการหน่วยให้ยาบำบัดระยะสั้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบเอกสารประกอบการAdmit เช่น คำสั่งการรักษาพยาบาล เอกสารประกอบการให้ยาใบรับรองแพทย์ กรณีผู้ป่วยต้องใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล หากเอกสารไม่ครบถ้วน ผู้ป่วยต้องลงไปติดต่อหน่วยตรวจเพื่อติดตามเอกสารให้ครบจึงจะดำเนินการลงทะเบียน แต่ละรายที่ลงไปติดต่อใช้ระยะเวลาการประสานงานมากกว่า 30 นาที หน่วยงานจึงได้จัดทำแบบฟอร์มใบนำทางเอกสารไม่ครบ เพื่อให้ผู้ป่วยนำไปติดต่อหน่วยตรวจเพื่อให้จัดเตรียมเอกสาร และลดระยะเวลาการรอคอย แต่พบว่าไม่มีความแตกต่างในระยะเวลาการรอคอย หน่วยงานได้ทบทวนปัญหาเพื่อพัฒนาระบบการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงได้มีการนำข้อมูลรายงานอุบัติการณ์การจัดเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วนปรึกษา ทบทวนขั้นตอนการติดต่อกับหน่วยบริการที่พบอุบัติการณ์ และได้กำหนดขั้นตอนการติดต่อ ติดตามเอกสารไม่ครบ เพื่อปรับกระบวนการให้สะดวก รวดเร็ว

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการให้ยาตามแผนการรักษาอย่างรวดเร็ว
- เพื่อลดระยะเวลาการลงไปติดต่อขอเอกสารเพิ่มเติม
- เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานและแผนกตรวจทราบถึงขั้นตอนการใช้ใบนำทาง

แนวทางการดำเนินการ

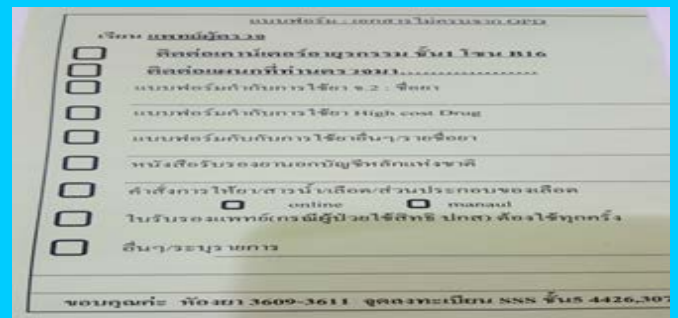
1. การระบุจุดรับบริการที่ผู้ป่วยต้องไปติดต่อในเอกสารใบนำทางให้ชัดเจน
2. เจ้าหน้าที่หน่วยตรวจได้รับเอกสารแล้ว ดำเนินการติดต่อแพทย์ หรือจัดเตรียมเอกสารให้ผู้ป่วยทันที
3. จุดลงทะเบียนเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อหลังปรับปรุงกระบวนการ

ผลการปฏิบัติการ

ครั้งที่ 1 ม.ค.62 - เม.ย.62 จัดทำแบบฟอร์มใบนำทางเพื่อมอบให้ผู้รับบริการนำลงไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่หน่วยบริการ เจ้าหน้าที่ลงบันทึกระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อประสานงาน และเอกสารที่ได้รับกลับมากลับตามทีระบุในใบนำทาง พบว่า ระยะเวลาที่ผู้ป่วยติดต่อโดยไม่มีเอกสารใบนำทางและมีใบนำทาง ใช้เวลาไม่แตกต่างกัน

แนวทางการแก้ไขปรับปรุงครั้งที่ 2 มิ.ย.62-ปัจจุบัน

1. การระบุจุดรับบริการที่ผู้ป่วยต้องไปติดต่อในเอกสารใบนำทางให้ชัดเจน โดยติดต่อที่เคาน์เตอร์ได้เลย ไม่ต้องรอคิวกับผู้ป่วยปกติ
2. เมื่อเจ้าหน้าที่หน่วยตรวจได้รับเอกสารแล้ว ดำเนินการติดต่อแพทย์ หรือจัดเตรียมเอกสารให้ผู้ป่วยทันที
3. จุดลงทะเบียนเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อหลังปรับปรุงกระบวนการ



ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน ปี)			
		ก่อนดำเนินการ	หลัง		
			ครั้งที่1 ค.ค.62	ครั้งที่2 ธ.ค.62	ครั้งที่3 ก.พ.63
1.เจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารครบถ้วนถูกต้อง	100 %	60 %	70 %	95 %	100 %
2.ระยะเวลาในการติดต่อประสานงาน	≤20 นาที	≥30-60 นาที	37 นาที	20 นาที	15 นาที

สรุปผลการดำเนินงาน

- 1.ลดระยะเวลาลงไปติดต่อขอเอกสาร
- 2.ทางแผนกตรวจเตรียมเอกสารให้ผู้ป่วยครบถ้วนโดยไม่ต้องให้ลงไปติดต่อขอเอกสารเพิ่ม