



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงาน (F-QF-001)

ส่วนที่ 1

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อ ยอด เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวดและที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☒ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ 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]

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่กลุ่ม.....

วันที่รับข้อมูล.....

ส่วนที่ 2

1. ชื่อเรื่อง / โครงการ Cyto, Patho “อย่าลืมฉัน”
2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

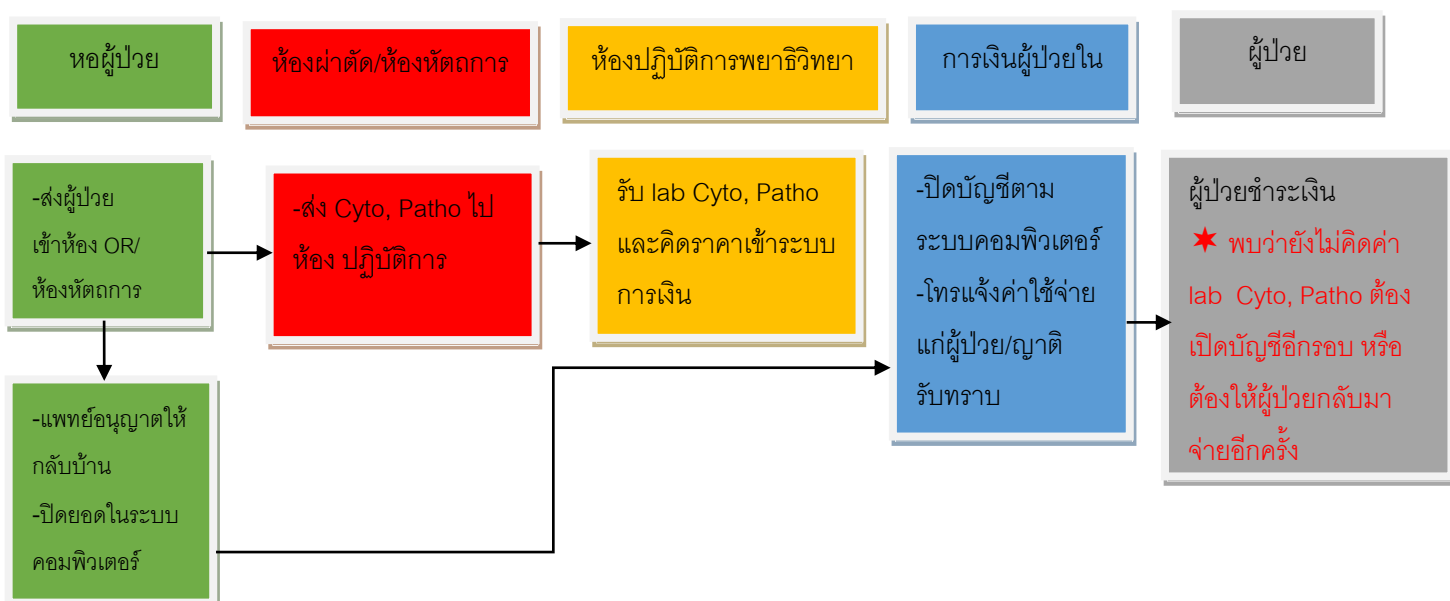
หอผู้ป่วยพิเศษ 64 ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ เป็นหอผู้ป่วยที่ให้บริการผู้ป่วยประเภทที่เข้ามานอนรักษาหรือทำหัตถการต่าง ๆ ในระยะเวลาสั้น 2 คืน 3 วัน การผ่าตัดและทำหัตถการโดยส่วนใหญ่มีการส่งตรวจชิ้นเนื้อ ไปยังห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา ได้แก่ cytology และ pathology โดยจะมีการคิดค่าใช้จ่ายเมื่อห้องปฏิบัติได้รับ Speciment ของ cytology และ pathology หลังผ่าตัดหรือหลังทำหัตถการเสร็จ ผู้ป่วยไม่มีภาวะแทรกซ้อน แพทย์จะมีคำสั่งให้จำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้านในเย็นวันนั้นๆหรือวันถัดไป การคิดค่าใช้จ่าย ทางหอผู้ป่วยจะส่งใบคิดเงิน และปิดยอดโดยการลงเวลาในระบบคอมพิวเตอร์ไปที่การเงิน และเมื่อการเงินปิดยอดค่าใช้จ่ายทั้งหมด การเงินจะโทรแจ้งยอดค่าใช้จ่ายไปยังเบอร์ห้องพักรักษาของผู้ป่วย เพื่อให้ญาติ/ผู้ป่วยมาชำระค่าใช้จ่ย จากนั้นผู้ป่วยจึงกลับบ้านได้ แต่ปัญหาที่พบคือค่าใช้จ่ายในการส่งตรวจ cytology และ pathology นั้นถูกส่งมาหลังจากที่การเงินทำการปิดยอดไปแล้ว โดยที่ทางห้องปฏิบัติการโทรมาแจ้งว่าไม่สามารถคิดค่าส่งตรวจได้ในกรณีที่ผู้ป่วยยังไม่ออกจากหอผู้ป่วย ทางหอผู้ป่วยต้องติดต่อการเงินเพื่อเปิดบัญชีอีกครั้ง และกรอกเอกสารเหตุผลในการเปิดบัญชีใหม่ ทำให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงานบ่อยครั้ง และทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถกลับบ้านได้ตามกำหนด ถ้าในกรณีที่ผู้ป่วยกลับบ้านไปแล้ว ทำให้ผู้ป่วยต้องเสียเวลาในการเดินทางกลับมาจ่ายเงินอีกครั้ง และเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการของทางโรงพยาบาล

ดังนั้นหอผู้ป่วยพิเศษ 64 จึงได้จัดทำกระบวนการในการตรวจสอบค่าขึ้นเนื้อต่างๆ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นการจัดการเชิงระบบ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการคิดค่าใช้จ่าย และเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย

2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

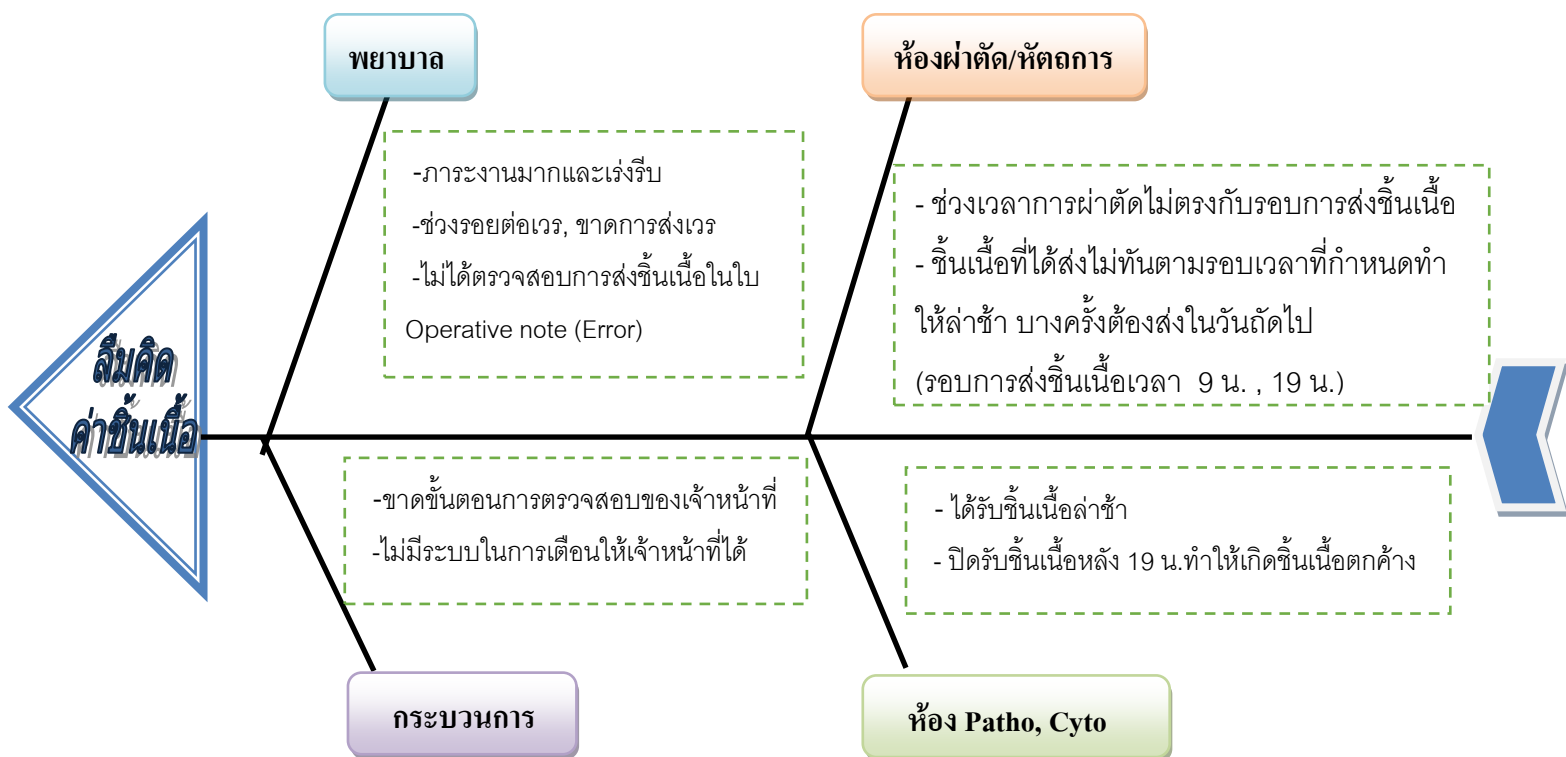
2.1 กระบวนการทำงาน (Workflow)

ตัวอย่าง Flow



2.2 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ

วิเคราะห์สาเหตุ



รูปที่ 1 แสดงการวิเคราะห์สาเหตุ

3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

- 3.1.1 ผู้ป่วยชำระค่ารักษาพยาบาลได้อย่างครบถ้วน
- 3.1.2 ผู้ป่วยพึงพอใจในการรับบริการ
- 3.1.3 เจ้าหน้าที่ขั้นตอนในการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ

3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

กระบวนการปรับปรุง

กระบวนการ	วิธีการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
★ เมื่อมีคำสั่งให้ผู้ป่วยกลับบ้าน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบในระบบว่ามี การคิดค่า Cyto , Patho เรียบร้อยแล้วหรือไม่ ถ้ายังไม่คิดเงินในระบบ เจ้าหน้าที่ประสานงานกับห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาให้คิดเงินในระบบให้เรียบร้อย	- จัดทำขั้นตอน/วิธีการตรวจสอบเรื่องการคิดค่าชิ้นเนื้อโดยจัดทำรายการเช็ค Cyto, Patho เพิ่มในใบคิดเงินที่ส่งให้การเงินทราบ - เจ้าหน้าที่หออผู้ป่วยทำความเข้าใจในแบบฟอร์มและขั้นตอน/วิธีการตรวจสอบ	-ผู้ป่วยชำระเงินได้ครบถ้วน -ไม่มียอดค้างชำระและได้กลับบ้านตามเวลาที่กำหนด -ผู้ป่วยพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลมากขึ้น

กำหนดแนวทางแก้ไข

- ในผู้ป่วยที่ทำการผ่าตัดหรือมีหัตถการส่งชิ้นเนื้อ เจ้าหน้าที่จะระบุในช่องอื่นๆ ในใบคิดเงินของผู้ป่วยคนนั้นๆ ว่ามี Cyto , Patho
- ตรวจสอบการคิดเงินค่า Cyto , Patho ในระบบการเงิน
- ทดสอบและประเมินผล
- ข้อเสนอแนะ: ยังคงใช้วิธีเขียนแบบฟอร์มเดิมๆ เพียงแค่เขียนเพิ่มว่าผู้ป่วยมีส่งตรวจชิ้นเนื้อชนิดไหน ส่วนการโทร ก็สอบถามได้ไม่ครอบคลุมทุกเคส บางเคสก็ลืมโทร ถ้ามีแบบฟอร์มที่ชัดเจนมากกว่านี้เพื่อเตือนว่าเคสนี้มีการส่งชิ้นเนื้อ น่าจะลดปัญหาการคิดเงินค่า Cyto, Patho มากกว่า

[illegible]

รูปที่ 2 แสดงการใช้วิธีเขียนในช่องอื่นๆ

หาแนวทางแก้ไข

(ระยะที่ 2)

- จัดทำแบบฟอร์มที่ชัดเจนมากขึ้นมีบล็อกให้เช็คค่า Cyto , Patho เพื่อเตือนการทำงานของพยาบาล
- ตรวจสอบการคิดเงินค่า Cyto , Patho ในระบบการเงิน ถ้ายังไม่มีกรคิดเงิน ให้โทรตรวจสอบกับห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาให้เรียบร้อยก่อนปิดบัญชี
- ทดสอบและประเมินผล

แบบฟอร์มการคิดค่าขึ้นเนื้อ

แบบฟอร์มการคิดค่าขึ้นเนื้อ (Form for calculating charges for pathology and cytology) - This is a detailed form with various fields for patient information, test results, and charges. A red box highlights the 'Patho' and 'Cyto' checkboxes, with a red arrow pointing to the simplified version on the right.

Patho
Cyto

รูปที่ 3 สร้างแบบฟอร์มที่ชัดเจนเพื่อคิดเงินค่า Patho,Cyto

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม

แผนการดำเนินงานโดยสังเขปคือ เริ่มดำเนินการในเดือนกันยายน ปี 2562 โดยเริ่มจากการเฝ้าสังเกตและรวบรวมปัญหาใช้ระยะเวลาประมาณ 2 เดือน จากนั้นจึงประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาและหาแนวทางการแก้ไข และเริ่มทดลองใช้แบบฟอร์มการคิดค่าขึ้นเนื้อ ซึ่งแนบติดกับใบคิดเงินตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563 เป็นระยะเวลา 3 เดือน จากนั้นรวบรวมผลลัพธ์ที่ได้และประเมินผลสำเร็จของโครงการในเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงกิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินการของหอผู้ป่วยพิเศษ 64

ในโครงการ Cyto, Patho “อย่าลืมนั่น” โดยใช้แบบฟอร์มการคิดค่าขึ้นเนื้อ

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาท หน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	ก.ย. 2562	ต.ค. 2562	พ.ย. 2562	ธ.ค. 2562	ม.ค. 2563	ก.พ. 2563	
1.สังเกตติดตามและรวบรวมปัญหา	←→						บุคลากรหอผู้ป่วยพิเศษ 64
2.นำเสนอและเลือกปัญหาเร่งด่วนเพื่อการพัฒนา		←→					บุคลากรหอผู้ป่วยพิเศษ 64
3.วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขร่วมกัน		←→					บุคลากรหอผู้ป่วยพิเศษ 64
4.ดำเนินงาน			←---				บุคลากรหอผู้ป่วยพิเศษ 64
5.รวบรวมผลการดำเนินงานและประเมินผล						←---	บุคลากรหอผู้ป่วยพิเศษ 64
6.นำเสนอผลงานและรายงานผลความสำเร็จของโครงการ						←---	บุคลากรหอผู้ป่วยพิเศษ 64

←→ วางแผนงาน

←--> ปฏิบัติจริง

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)				
		ก่อน ดำเนินการ	หลัง			
			ครั้งที่1 พ.ย. 62	ครั้งที่2 ธ.ค.62	ครั้งที่3 ม.ค.63	
1. ผู้ป่วยชำระค่ารักษาพยาบาลได้อย่างครบถ้วนไม่พบปัญหาการเปิดบัญชีใหม่	100%	80%	80%	90%	100%	
2. ผู้ป่วยพึงพอใจในการรับบริการ	100%	70%	80%	90%	100%	
3. เจ้าหน้าที่พึงพอใจต่อขั้นตอนการตรวจสอบการคิดเงินค่า Cyto , Patho	100%	70%	80%	95%	100%	

6. ผลการปรับปรุง

ด้านผู้ป่วย

- 1.ผู้ป่วยชำระเงินค่ารักษาพยาบาลได้ครบถ้วน ไม่มียอดค้างชำระ กลับบ้านตามเวลาที่กำหนด
- 2.ผู้ป่วยพึงพอใจในการบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่

- 1.ลดการขัดแย้งกันทางด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน
- 2.ได้แนวปฏิบัติการทำงานของหน่วยงานที่สามารถปฏิบัติได้ในแนวทางเดียวกัน
- 3.ลดภาระงานในการทำงานทั้งพยาบาลและฝ่ายการเงิน

ด้านโรงพยาบาล

- 1.ได้รับค่ารักษาพยาบาลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง
- 2.โรงพยาบาลให้การบริการผู้ป่วยได้ตรงตามมาตรฐาน

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

- 7.1 ได้เรียนรู้การคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ
- 7.2 ผลสำเร็จทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจและมีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น
- 7.3 ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของทางโรงพยาบาล

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

- 8.1 จัดประชุมทุกเดือนเพื่อติดตามปัญหาที่ได้จากการทดลองใช้แบบฟอร์มและขั้นตอนตรวจสอบการคิดเงินของขึ้นเนื้อ
- 8.2 นำปัญหาที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนางานคุณภาพต่อไป