



แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงาน (F-QF-001)

ส่วนที่ 1

[illegible]

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน
เลขที่กลุ่ม.....
วันที่รับข้อมล.....

ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง / โครงการ

การบริการเชิงรุกและการบริการเชิงรับการปรับปรุงที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และผู้ติดต่อได้

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

หน่วยลงทะเบียน งานเวชระเบียน โรงพยาบาลรามาธิบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยใหม่และผู้ป่วยเก่า ทั้งการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ ลงทะเบียนเบิกจ่ายตรงๆพร้อมรับรองสิทธิและการปรับปรุงข้อมูลผู้ป่วย จากการบริการของหน่วยลงทะเบียน งานเวชระเบียน ที่ผ่านมาพบว่า หากผู้รับบริการมีความประสงค์ปรับปรุงข้อมูล อาทิเช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และผู้ติดต่อได้ ผู้รับบริการต้องมาดำเนินการติดต่อที่หน้าเคาน์เตอร์งานเวชระเบียน ตามจุดบริการตามอาคารต่างๆ ทำให้ผู้รับบริการต้องเสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายมายังจุดบริการ งานเวชระเบียน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทางงานเวชระเบียนจึงได้ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมระบบปรับปรุงที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และผู้ติดต่อได้ด้วยระบบออนไลน์ขึ้น เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถปรับปรุงข้อมูลได้สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยผู้รับบริการสามารถดำเนินการปรับปรุงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านสมาร์ทโฟน แท็บเล็ตหรือคอมพิวเตอร์ได้ โดยที่ไม่ต้องมาติดต่อที่หน้าเคาน์เตอร์งานเวชระเบียน

ปัจจุบันงานเวชระเบียน ได้มีการพัฒนาต่อยอดและบริการเชิงรุกเพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการมากขึ้น โดยมีการออกประชาสัมพันธ์ตามหน่วยตรวจต่างๆ รวมถึงสร้างแผ่นป้ายที่มี QR-Code และแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถบริการได้สะดวกยิ่งขึ้น และการบริการเชิงรับ โดยงานเวชระเบียนได้เปิดคู่สายการรับการเปลี่ยนที่อยู่และเบอร์โทรผ่านทางโทรศัพท์ พร้อมทั้งรับเรื่องการตรวจแพทย์ทางไกล (Telemedicine) เพื่อเป็นการลดจำนวนผู้รับบริการที่หน้าเคาน์เตอร์งานเวชระเบียนและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้านอื่นๆให้มากขึ้น พร้อมทั้งลดระยะเวลาารอคอยและลดค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการในการเดินทาง ในการปรับปรุงข้อมูล ทำให้ผู้รับบริการสามารถทราบข้อมูลมีการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว และสามารถทวนสอบได้ด้วยตนเอง ลดปริมาณการใช้กระดาษในขั้นตอนการดำเนินการขอปรับปรุงข้อมูล

และในขณะเดียวกันถือว่าเป็นอีกช่องทางเลือกหนึ่งในการบริการที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ซึ่งปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้นงานเวชระเบียนจึงเห็นความสำคัญในการพัฒนาระบบในยุค Thailand 4.0

2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

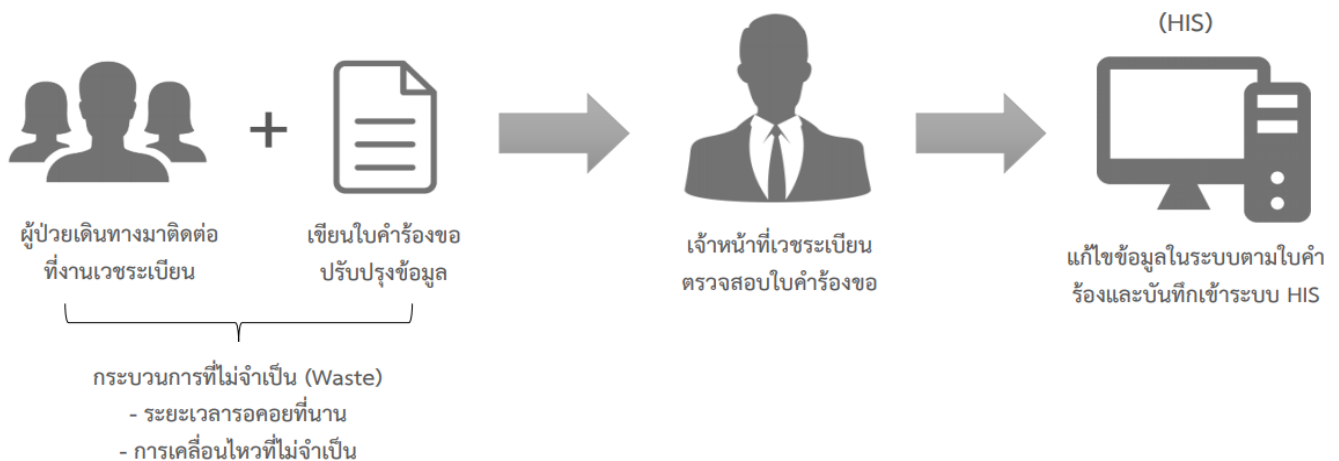
2.1 กระบวนการทำงานเดิม (Old workflow)

ขั้นตอนการดำเนินการขอปรับปรุงที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และผู้ติดต่อได้และขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชระเบียนต่อคำร้องขอปรับปรุงข้อมูลของผู้รับบริการ/ผู้ป่วย

ปัญหาที่พบโดยตรง: 1. จำนวนผู้รับบริการที่เคาน์เตอร์มีจำนวนมาก มีระยะเวลารอคอยเพิ่มมากขึ้น ทั้งการบริการปรับปรุงข้อมูลผู้ป่วยและการบริการด้านอื่นๆของหน่วยลงทะเบียน งานเวชระเบียน

2. สิ้นเปลืองกระดาษโดยไม่จำเป็น

ปัญหาที่พบโดยอ้อม: หน่วยบริการสุขภาพติดต่อ ผู้รับบริการ/ผู้ป่วย ได้ยากหรือติดต่อไม่ได้เลย ทำให้ผู้รับบริการไม่ทราบในการเลื่อนนัดหรือกรณีอื่นๆในการด้านการรักษาพยาบาล



ผังการทำงานเดิม (Old workflow)

2.2 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



จากการวิเคราะห์ปัญหาพบว่า ปัญหาแบ่งออกเป็นปัญหาทางตรงและปัญหาทางอ้อม โดยปัญหาทางตรงคือ มีผู้มารับบริการที่เคาน์เตอร์จำนวนมาก และช่องทางในการให้บริการมีช่องทางที่น้อยและมีแค่ช่องทางเดียว ทำให้เกิดมีระยะเวลาการรอคอยของผู้มาใช้บริการมากขึ้น จนกระทบต่อการบริการด้านอื่นๆของหน่วยลงทะเบียนด้วย และในขณะเดียวมีกระบวนการที่ไม่จำเป็นเช่น การใช้กระดาษประกอบในขั้นตอนการดำเนินการปรับปรุงข้อมูลผู้ป่วย ส่งผลให้ทวนสอบได้ยากและไม่มีพื้นที่เพียงพอต่อการจัดเก็บ และจากปัญหาทางตรงดังกล่าวส่งผลต่อปัญหาทางอ้อมคือ หน่วยบริการสุขภาพไม่สามารถติดต่อ ผู้รับบริการ/ผู้ป่วย ได้หรือติดต่อได้ยาก เนื่องจากฐานข้อมูลผู้ป่วย (HIS) ขาดความเป็นปัจจุบัน

3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

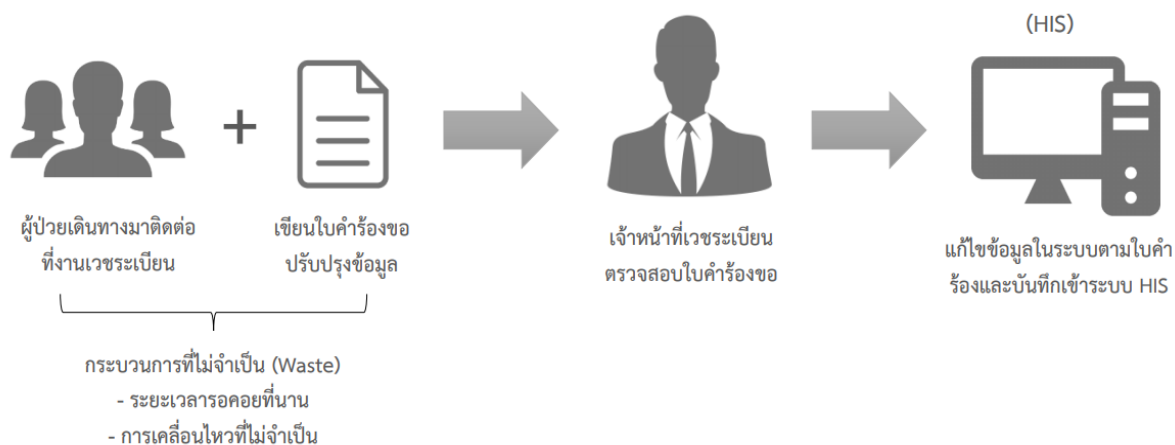
3.1 วัตถุประสงค์

- 3.1.1 เพื่อลดจำนวน ผู้มารับบริการ ที่หน้าเคาน์เตอร์ลงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านอื่นๆ
- 3.1.2 เพื่อลดการใช้ทรัพยากรต่างๆที่ไม่จำเป็นลง เช่น กระดาษ
- 3.1.3 เพื่อผู้รับบริการสามารถตรวจสอบการขอปรับปรุงข้อมูลของตนได้และมีการตอบกลับให้ผู้รับบริการรับทราบ
- 3.1.4 เพื่อให้ความสะดวกในการบริการ มีช่องทางการบริการที่หลากหลายและลดปัญหาการร้องเรียน

3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

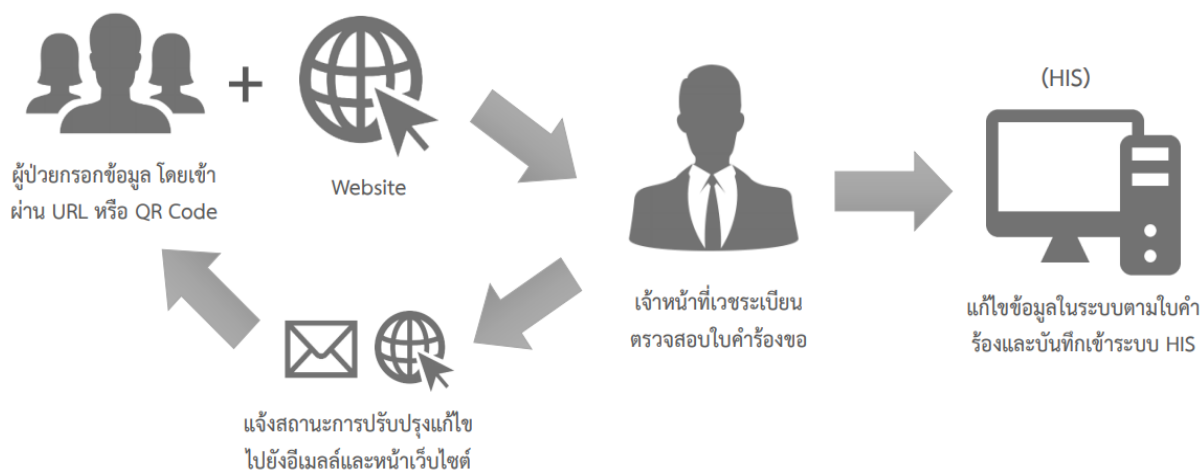
ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	กระบวนการปรับปรุง	วิธีการแก้ไขปรับปรุง
ผู้รับบริการ/ผู้ป่วย มีระยะเวลารอคอยจากการบริการมากขึ้น	มีจำนวนผู้รับบริการ/ผู้ป่วยจำนวนมากที่หน้างานลงทะเบียนงานเวชระเบียน	เพิ่มช่องเลือกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ/ผู้ป่วย	- มีช่องทางการปรับปรุงที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และผู้ติดต่อได้ผ่านระบบเว็บไซต์ออนไลน์ เพิ่มเติมจากระบบลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ออนไลน์ โดยทั้งสองระบบสามารถดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่จำเป็นต้องมาติดต่อที่หน้างานลงทะเบียน งานเวชระเบียน - มีช่องการในการปรับปรุงที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และผู้ติดต่อได้เชิงรุก โดยงานเวชระเบียนจะทำการประสานกับหน่วยตรวจต่างๆในการวางแผนป้ายประชาสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์เชิงรุกตามหน่วยตรวจต่างๆ - มีช่องการในการปรับปรุงที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และผู้ติดต่อได้เชิงรับ โดยงานเวชระเบียนได้เปิดคู่สายทางโทรศัพท์เพิ่มเติมเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถโทรศัพท์เข้ามาปรับเปลี่ยนข้อมูลของตนและในขณะเดียวกันยังสามารถแจ้งความประสงค์หากต้องการรักษาทางไกล (Telemedicine)
ทวนสอบการแก้ไขปรับปรุงด้วยกระดาษทำได้ยากและไม่มีพื้นที่เพียงพอต่อการจัดเก็บ	มีการจัดเก็บใบคำร้องขอปรับปรุงด้วยกระดาษ	จัดเก็บใบคำร้องในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทน	สร้างฐานข้อมูลไว้สำหรับเก็บข้อมูลคำร้องขอปรับปรุงข้อมูลและเมื่อมีการดำเนินการขอปรับปรุงข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ออนไลน์ จะจัดเก็บและบันทึกลงฐานข้อมูลที่ได้สร้างเอาไว้เพื่อให้สามารถทวนสอบได้และลดพื้นที่การจัดเก็บ
ผู้รับบริการ/ผู้ป่วย ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการบริการสุขภาพของตน อาทิเช่น เลื่อนการนัดหมาย ฯลฯ	ไม่สามารถติดต่อได้หรือติดต่อได้ยากระหว่างผู้รับบริการ/ผู้ป่วย และทีมบริการสุขภาพ	ทำให้ฐานข้อมูลของผู้รับบริการ/ผู้ป่วย เป็นปัจจุบัน	ประชาสัมพันธ์ให้ ผู้รับบริการ/ผู้ป่วย รับทราบว่า มีช่องทางการบริการที่สะดวกและเป็นประโยชน์ต่อการบริการสุขภาพ

ก่อนปรับปรุงกระบวนการทำงาน

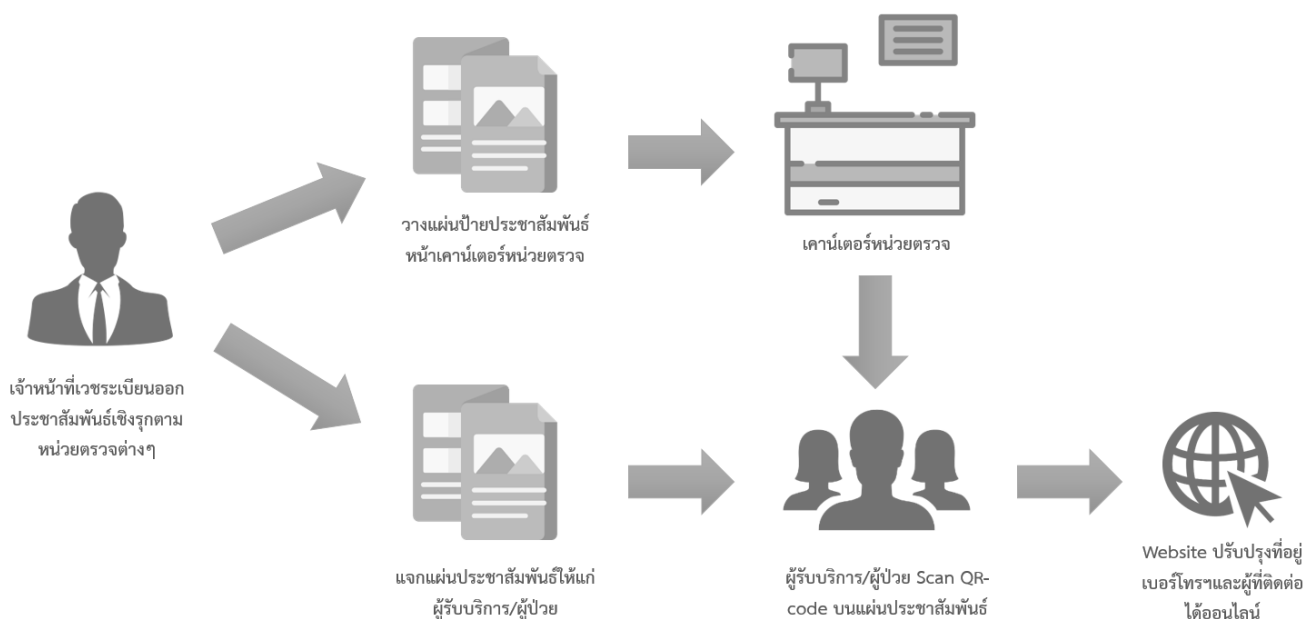


หลังการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

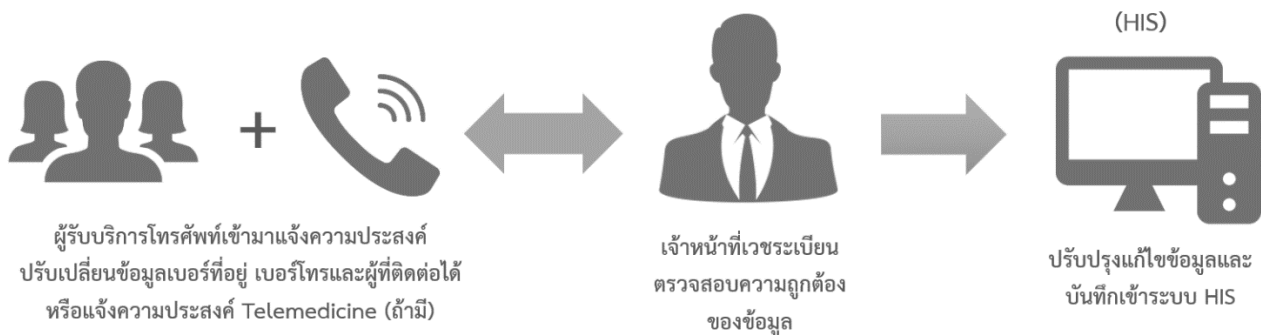
1. เชิงรับผ่านทางระบบออนไลน์



2. เชิงรุกผ่านทางประชาสัมพันธ์ที่หน่วยตรวจและวางแผนป้ายประชาสัมพันธ์



3. เชิงรุกและเชิงรับผ่านทางโทรศัพท์



	จุดเด่น	จุดด้อย
กระบวนการ ก่อนการ ปรับปรุง	- ผู้รับบริการ/ผู้ป่วย ทุกเพศทุกวันสามารถใช้บริการได้ ไม่จำเป็นต้องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ตหรือคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต - รับทราบผลการแก้ไขปรับปรุงในทันที	- ผู้รับบริการ/ผู้ป่วย มาที่หน่วยงานจำนวนมากทำให้กระทบต่อระยะเวลาการรอคอยในการบริการทั้งการบริการปรับปรุงข้อมูลและการบริการอื่นๆของหน่วยงาน - มีขั้นตอนการทำงานและทรัพยากรที่ไม่จำเป็นอยู่ในกระบวนการทำงาน อาทิเช่น ระยะเวลาการรอคอยกระดาษที่ใช้ในการดำเนินการ เป็นต้น - ทวนสอบการดำเนินการขอปรับปรุงได้ยากและขาดพื้นที่จัดเก็บ
กระบวนการ หลังการ ปรับปรุง	- ผู้รับบริการ/ผู้ป่วย สามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลได้ที่ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเองที่หน่วยงานลงทะเบียนงานเวชระเบียน - ลดขั้นตอนการทำงานและลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็นในกระบวนการทำงาน - สามารถทวนสอบการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลได้สะดวกทั้งผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ/ผู้ป่วยผ่านระบบฐานข้อมูลและลดพื้นที่การจัดเก็บกระดาษใบคำร้องขอปรับปรุงแก้ไขข้อมูล - มีช่องทางการบริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นทั้งการบริการเชิงรับผ่านทางออนไลน์เว็บไซต์และทางโทรศัพท์ การบริการเชิงรุกผ่านการประชาสัมพันธ์ในหน่วยตรวจและวางแผนป้ายประชาสัมพันธ์	- ผู้รับบริการ/ผู้ป่วย จำเป็นต้องมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ตหรือคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ในการดำเนินการขอปรับปรุงแก้ไขข้อมูล - ไม่รับทราบผลการแก้ไขในทันที ต้องมาตรวจสอบผลการปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเอง (หรือถ้ากรอกอีเมลสำหรับการแจ้งผลการปรับปรุงไว้ ระบบก็แจ้งกลับไปในอีเมลด้วย)

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ)

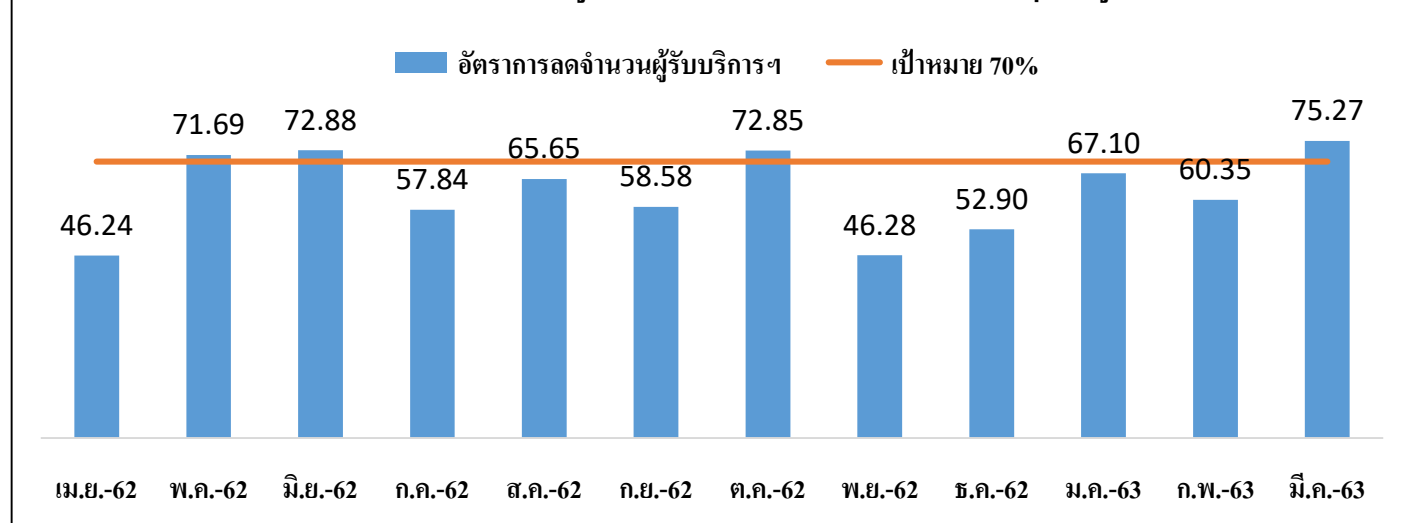
กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)									ผู้รับผิดชอบ/ บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	2562				2563					
	ม.ค. – ธ.ค.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
1. เก็บรวบรวมปัญหาและความต้องการทั้งจาก ผู้รับบริการ/ผู้ป่วย และผู้ให้บริการ	↔ ↔									ทีมงานลงทะเบียนออนไลน์ รับหน้าที่ รวบรวมปัญหาและความต้องการ
2. วางแผนและวิเคราะห์ปัญหา	↔ ↔									หัวหน้างานเวชระเบียน หัวหน้าหน่วยลงทะเบียนและ ทีมงานลงทะเบียนออนไลน์ รับหน้าที่ วางแผน วิเคราะห์ ปัญหาและออกแบบความต้องการ
3. ประชาสัมพันธ์โครงการเชิงรุกที่หน่วยตรวจ และเพิ่มจุดวางแผนป้ายประชาสัมพันธ์	← ←	→ →								ทีมงานลงทะเบียนออนไลน์ ออกประชาสัมพันธ์โครงการ และเพิ่มจุดประชาสัมพันธ์
4. โครงการปรับปรุงข้อมูลเชิงรุกและเชิงรับ ผ่านทางโทรศัพท์และ Web site								↔ ↔	↔ ↔	ทีมงานลงทะเบียนออนไลน์ รับหน้าที่รับผิดชอบและ ดำเนินการ
5. ติดตามประเมินผลการใช้งานเพื่อพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขต่อไปและประเมินผลความ พึงพอใจ		← ←	→ →							ทีมงานหน่วยลงทะเบียนออนไลน์ รับหน้าที่ ติดตามการ ใช้งานและประเมินผลความพึงพอใจ

↔ วางแผนงาน

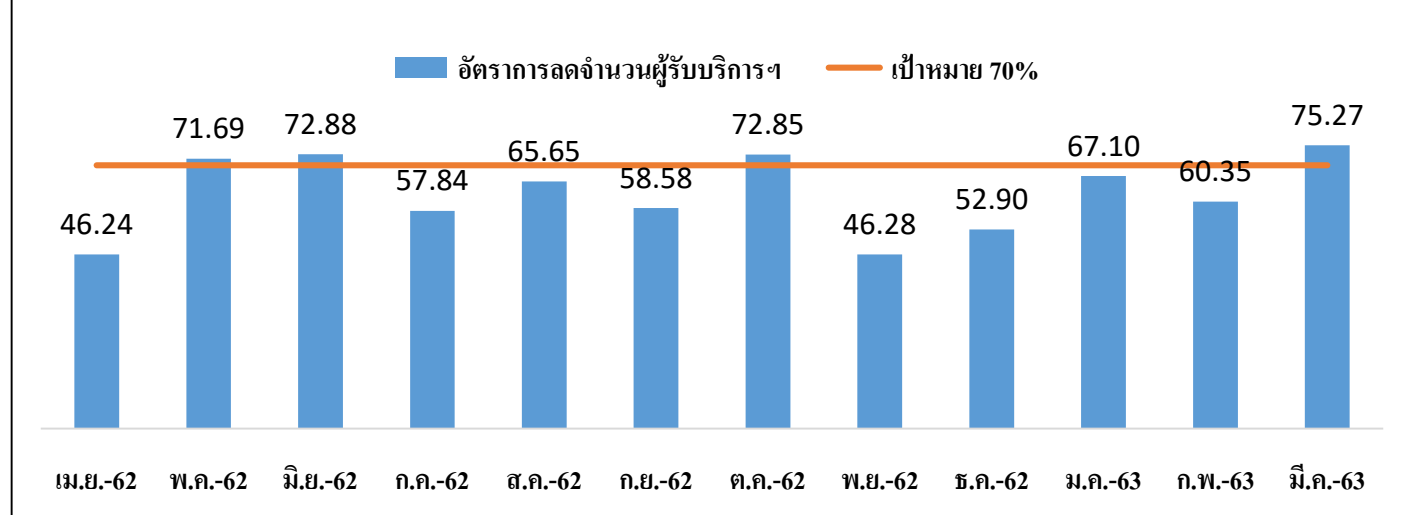
← - - - - - → ปฏิบัติจริง

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในรูปแบบตารางหรือกราฟ)

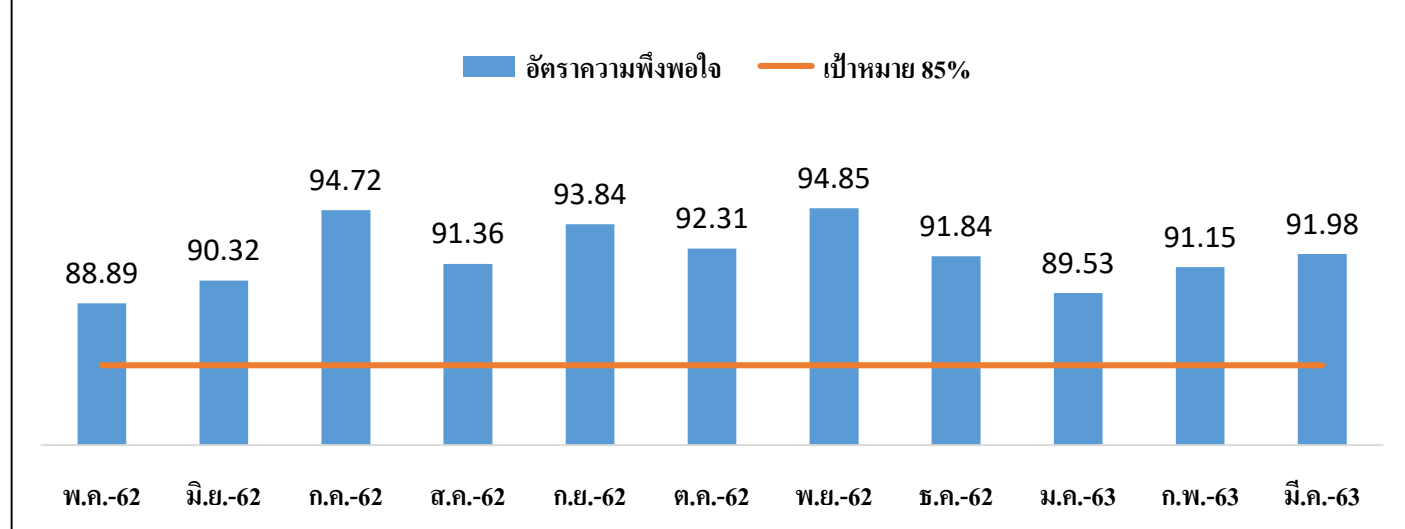
ตัวชี้วัดที่ 1: ลดจำนวนผู้รับบริการที่หน้าเคาน์เตอร์ที่มาปรับปรุงข้อมูล



ตัวชี้วัดที่ 2: ลดปริมาณการใช้กระดาษ

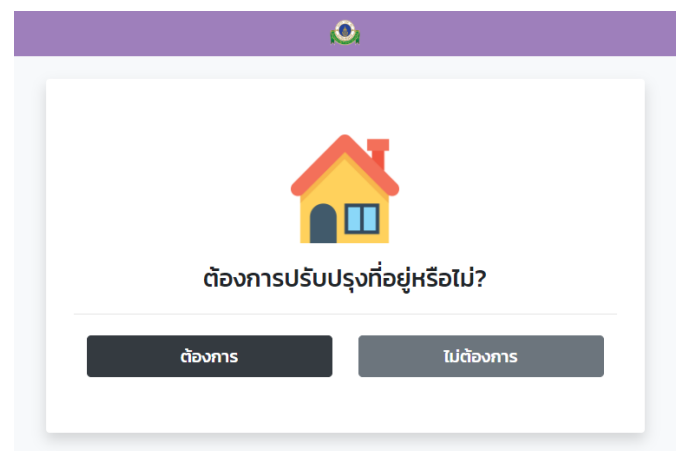
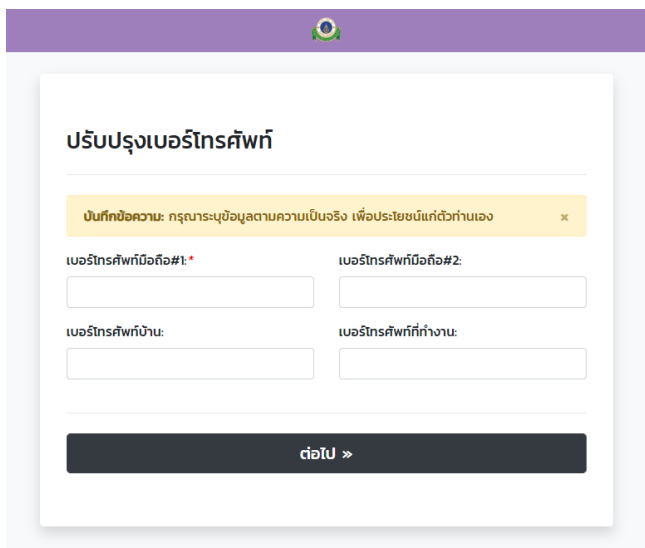
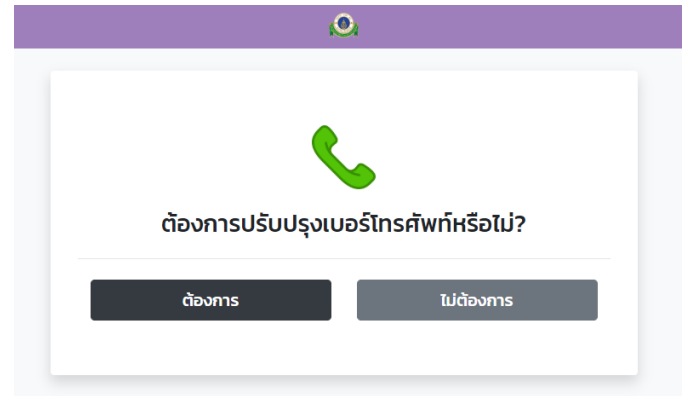
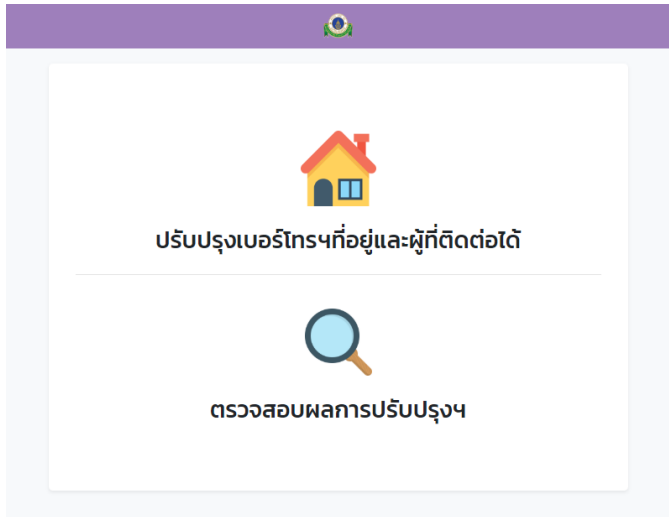


ตัวชี้วัดที่ 3: อัตราความพึงพอใจต่อการรับบริการ





ภาพการออกบริการเชิงรุกตามหน่วยตรวจต่างๆและแผนป้ายประชาสัมพันธ์ เมื่อปีที่ผ่าน



ภาพการออกบริการเชิงรุกและเชิงรับผ่านทางระบบเว็บไซต์ออนไลน์และผ่านทางโทรศัพท์

6. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

- สามารถดำเนินการปรับปรุงข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด (15 นาที)
- สามารถทราบสถานการณ์ปรับปรุงแก้ไขข้อมูล พร้อมมีหลักฐานทวนสอบการแก้ไขปรับปรุงสำหรับเจ้าหน้าที่ได้
- มีช่องทางการบริการที่หลากหลายมากขึ้นทั้งช่องทางการบริการเชิงรุกและการบริการเชิงรับ
- ลดปริมาณผู้รับบริการที่เคาน์เตอร์งานเวชระเบียนลง
- ลดปริมาณการใช้กระดาษลง
- สามารถนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม
- พัฒนาการบริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
- ช่วยลดปัญหาหน่วยบริการตรวจต่างๆ ในเรื่องการนัดหมายผู้บริการได้และเป็นช่องทางใหม่ในการบริการ
- ฐานข้อมูลผู้ป่วยเป็นปัจจุบันมากขึ้น

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

• ความรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ / ปัญหา / อุปสรรค / ข้อเสนอแนะ

- จากปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้มีการเรียนรู้มากขึ้นจึงมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม การรับฟังปัญหาและการคิดวางแผนและนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับงานอื่นๆ ได้อีก
- การใช้ทรัพยากรของทางคณะอย่างคุ้มค่า และมีการความรู้ในการพัฒนาโปรแกรมมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางาน ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- มีการจัดทำเป็น Work instruction (WI) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อปฏิบัติงานให้ทันสมัยที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

ทางทีมงานมีการติดตามและประเมินปัญหาทั้งจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยผู้รับบริการสามารถชี้แจงปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการรับบริการได้ ผ่านทางแบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์หรือทางหน้าเคาน์เตอร์งานเวชระเบียน และในขณะเดียวกันผู้รับบริการสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ได้โดยตรงผ่านเบอร์โทรศัพท์ ซึ่งเป็นเบอร์โทรฯ ของหน่วยลงทะเบียนออนไลน์ งานเวชระเบียน ซึ่งมีไว้สำหรับการให้บริการที่เป็นบริการออนไลน์ต่างๆ ของงานเวชระเบียน โดยเฉพาะ สำหรับผู้ให้บริการ มีการจัดบันทึกปัญหาที่เกิดขึ้นและนำปัญหาทั้งหมดมาประชุมหาทางแก้ไขร่วมกัน ทั้งหัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงและผู้พัฒนาโปรแกรม และหากปัญหานั้นจำเป็นต้องแก้เร่งด่วน จะประสานและชี้แจงให้ผู้พัฒนาโปรแกรมแก้ไขปัญหาในทันทีและนำปัญหาดังกล่าวนั้นมาเป็นหาแนวทางพัฒนาแก้ไขในระยะยาวอีกด้วย

9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

การพัฒนาโปรแกรมต่อยอดการปรับปรุงที่อยู่ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการรับทราบข้อมูลให้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น