



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงาน (F-QF-001)

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวด และที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☒ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

*หมายเหตุ : 1.กรณีทีผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ข้อ 5
 2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

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

ชื่อเรื่อง / โครงการ การปรับปรุงกระบวนการติดตามค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

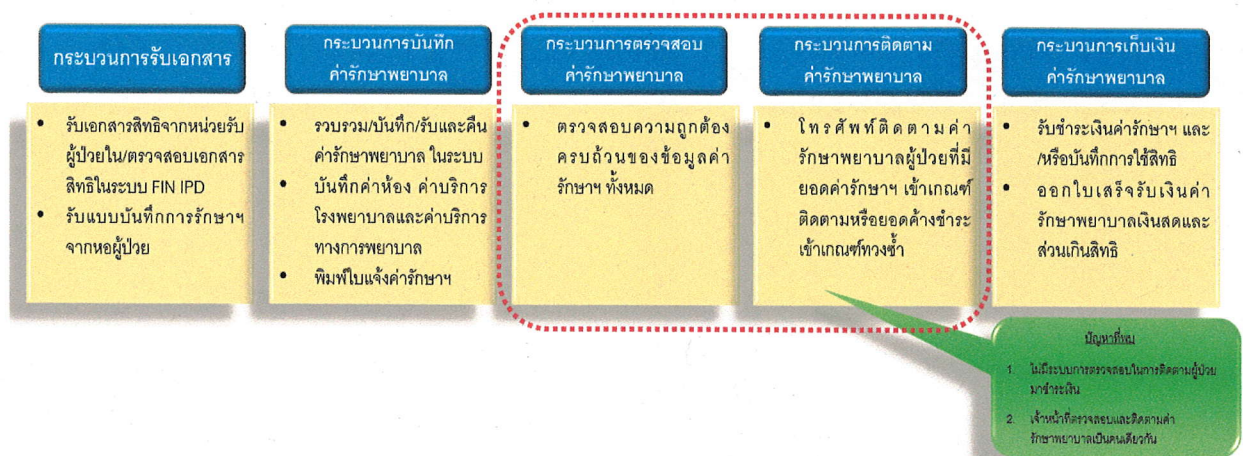
กระบวนการตรวจสอบและติดตามค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน มีการจัดระบบการแจ้งยอดและติดตามค่ารักษาพยาบาลให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบค่ารักษาพยาบาลเป็นผู้รับผิดชอบ เมื่อค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยมีการตัดยอดระหว่างนอนโรงพยาบาลและยอดเงินค่ารักษาพยาบาลที่ต้องชำระเข้าเกณฑ์ในการติดตาม เจ้าหน้าที่ตรวจสอบจะดำเนินการโทรศัพท์ติดตามค่ารักษาพยาบาล แต่เนื่องจากวิธีการตรวจสอบและติดตามที่ได้วางแนวปฏิบัติไว้ เป็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและทำหน้าที่ติดตามในเวลาเดียวกันและเป็นคนๆ เดียวกัน ทำให้การติดตามค่ารักษาพยาบาลขาดประสิทธิภาพ เช่น การเลือกติดตามเฉพาะราย / การหลงลืมหรือละเลยไม่ติดตามผู้ป่วยมาชำระเงินตามงวด ทำให้คณะฯ อาจสูญเสียรายได้ที่พึงจะได้รับอย่างครบถ้วนและนำมาซึ่งการไม่สามารถชำระเงินได้ในวันกลับบ้าน ต้องเข้าระบบการรับสภาพหนี้หรือทำสัญญาผ่อนชำระตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยมหิดล

ดังนั้น งานจัดเก็บค่ารักษาพยาบาล จึงได้เก็บข้อมูลจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยที่ยังมีปัญหาระงับเงินค่ารักษาพยาบาลในวันกลับบ้าน โดยการติดตามของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบที่ไม่ครบถ้วนหรือ ไม่มีการติดตามยอดชำระเงินที่เข้าเกณฑ์ระหว่างงวดที่นอนโรงพยาบาลเลย นำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาร่วมกับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและเจ้าหน้าที่ส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การรับชำระเงินของผู้ป่วยในระหว่างนอนโรงพยาบาล มีประสิทธิภาพ และคณะฯ ได้รับการติดตามผู้ป่วยมาชำระเงินค่ารักษาพยาบาลตามงวดได้ครบถ้วน

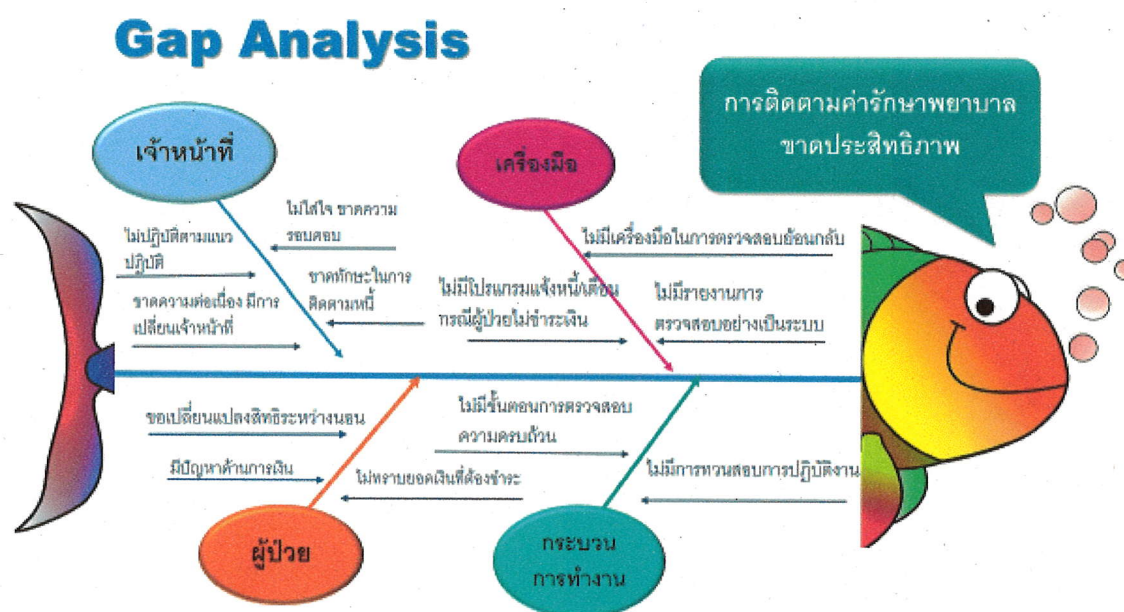
2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

จากการวิเคราะห์สภาพการทำงานปัจจุบันพบว่า ยังไม่มีระบบหรือเครื่องมือในการตรวจสอบความครบถ้วนของการติดตามผู้ป่วยมาชำระเงินระหว่างงวดที่นอนโรงพยาบาล ทำให้การติดตามค่ารักษาพยาบาลไม่ครบถ้วนหรือไม่ทราบว่าได้ทำการติดตามครบถ้วนหรือไม่ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบทำหน้าที่ตรวจสอบและติดตามค่ารักษาพยาบาลในเวลาเดียวกัน อาจะหลงลืมหรือละเลยการติดตามได้ จากการแจ้งยอดและติดตามค่ารักษาพยาบาล แบบวิธีเดิมยังคงมีปัญหาที่มีผู้ป่วยบางรายไม่เคยชำระเงินระหว่างงวดที่นอนโรงพยาบาลเลย ทำให้วันกลับบ้านผู้ป่วยไม่ได้เตรียมเงินหรือ ไม่มีเงินชำระทั้งหมด

2.1 กระบวนการทำงาน (Workflow)



2.2 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



จากการวิเคราะห์ปัญหาพบว่า กระบวนการทำงานเดิม ไม่มีขั้นตอนการตรวจสอบความครบถ้วนของการติดตามค่ารักษาพยาบาล ไม่มีการทวนสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่มีระบบหรือเครื่องมือในการตรวจสอบจำนวนรายหรือจำนวนเงินที่เข้าเกณฑ์ในการติดตามหรือเข้าเกณฑ์ทวงซ้ำ ไม่มีโปรแกรมแจ้งหนี้/เตือนกรณีผู้ป่วยไม่ชำระเงิน ทำให้ไม่สามารถควบคุมผู้ป่วยบางรายที่มีปัญหาด้านการเงินในวันกลับบ้านหรือไม่สามารถวางแผนการชำระเงินของผู้ป่วยในระหว่างนอนโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพได้ กระบวนการติดตามที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้คณะฯ อาจจะได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลล่าช้าหรือสูญเสียรายได้ที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน

3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

- 3.1.1 เพื่อให้การติดตามยอดเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยในที่ค้างชำระระหว่างนอนโรงพยาบาลมีความครบถ้วน
- 3.1.2 เพื่อให้การชำระเงินของผู้ป่วยระหว่างนอนโรงพยาบาล มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง ทำการวิเคราะห์ปัญหา ด้วยแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) แล้ว จึงได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

กระบวนการ	วิธีการทำงาน	ปัญหาที่พบ/โอกาสพัฒนา	วิธีการปรับปรุง
รับเอกสารผู้ป่วยใน	เจ้าหน้าที่การเงิน - รับเอกสารสิทธิจากหน่วย รับผู้ป่วยใน/ตรวจสอบสิทธิ ในระบบ FIN IPD - รับแบบบันทึกการรักษา จากหอผู้ป่วย		1.สร้างแฟ้มเก็บข้อมูลเอกสาร (folder file) งาน ติดตาม ไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง เป็นเครื่องหลัก ซึ่งในแฟ้มข้อมูลงานติดตามจะประกอบด้วยข้อมูลการตรวจสอบค่ารักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่แต่ละคน

บันทึกคำรักษาพยาบาล ในระบบ FIN IPD	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล - รวบรวม/บันทึก/รับและ คืนข้อมูลรายการคำ รักษาฯ ในระบบ - บันทึกค่าห้อง ค่าบริการ ค่าบริการโรงพยาบาลและ ค่าบริการทางการแพทย์ - พิมพ์ใบแจ้งคำรักษาฯ		แยกตามเดือน 2. สร้างแฟ้มข้อมูลย่อย (folder shortcut) ไว้ที่เครื่องของเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบแต่ละคน ซึ่งแฟ้มข้อมูลนี้ จะเชื่อมต่อ (Link) ข้อมูลกับเครื่อง หลักที่กำหนดไว้ในข้อ 1 3. จัดการงานติดตามคำรักษาฯ ออก จากการตรวจสอบโดยกำหนดให้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ 3 คน ต่อ เจ้าหน้าที่ติดตาม 1 คน ใน 1 วัน และ เจ้าหน้าที่ติดตาม 1 คน จะทำหน้าที่ ติดตามครั้งละ 2 เดือน เวียนกันไปจน ครบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ <u>เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ :</u> 1. ตรวจสอบคำรักษาพยาบาล ผู้ป่วยระหว่างนอน (อยู่ต่อ) 2. บันทึกข้อมูลคำรักษาพยาบาล ของผู้ป่วยทุกรายที่ทำการ ตรวจสอบ (ข้อ 1) ในรายงาน การตรวจสอบและติดตามคำ รักษาฯ ประจำเดือนที่จัดทำไว้ เป็นไฟล์ Excel ในแฟ้มข้อมูล ย่อย (folder shortcut) ของ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบแต่ละคน ซึ่ง ในตาราง จะรวมถึงข้อมูลคำ รักษาฯ ผู้ป่วยที่เข้าเกณฑ์ติดตาม หรือค้างชำระเข้าเกณฑ์ทวงซ้ำ
ตรวจสอบคำรักษาพยาบาล	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ - ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลคำรักษา ทั้งหมด		<u>เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ :</u> 1. ตรวจสอบคำรักษาพยาบาล ผู้ป่วยระหว่างนอน (อยู่ต่อ) 2. บันทึกข้อมูลคำรักษาพยาบาล ของผู้ป่วยทุกรายที่ทำการ ตรวจสอบ (ข้อ 1) ในรายงาน การตรวจสอบและติดตามคำ รักษาฯ ประจำเดือนที่จัดทำไว้ เป็นไฟล์ Excel ในแฟ้มข้อมูล ย่อย (folder shortcut) ของ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบแต่ละคน ซึ่ง ในตาราง จะรวมถึงข้อมูลคำ รักษาฯ ผู้ป่วยที่เข้าเกณฑ์ติดตาม หรือค้างชำระเข้าเกณฑ์ทวงซ้ำ
ติดตามคำรักษาพยาบาล	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ - โทรศัพท์ติดตามคำ รักษาพยาบาลผู้ป่วยที่มี ยอดคำรักษาฯ เข้าเกณฑ์ ติดตามหรือยอดค้างชำระ เข้าเกณฑ์ทวงซ้ำ	<u>ปัญหา</u> - ไม่มีระบบหรือเครื่องมือ ในการตรวจสอบการ ติดตามของเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบ (เนื่องจากเป็น คนเดียวกัน) จึงไม่สามารถ ทราบว่าการติดตามมีความ ครบถ้วนหรือไม่ - ไม่มีข้อมูลจำนวนผู้ป่วยที่ ได้ติดตามแล้วมาชำระเงิน เป็นจำนวนเท่าไร	<u>เจ้าหน้าที่ติดตาม :</u> 1. เปิดรายงานการตรวจสอบและ ติดตามคำรักษาฯ ประจำเดือน ในแฟ้มข้อมูลย่อย (folder shortcut) ของเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบในแฟ้มเก็บข้อมูล เอกสาร (folder file) งานติดตาม เครื่องหลัก 2. ดำเนินการติดตามผู้ป่วยที่ เข้าเกณฑ์ฯ ตามไฟล์ที่เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบเป็นผู้บันทึกข้อมูลไว้

			3. ตรวจสอบการมาชำระเงินของผู้ป่วยที่ทำการติดตามตามรอบที่แจ้งให้มาชำระเงิน 4. สรุปรายงานผลการติดตามค่ารักษาพยาบาลประจำเดือน
เก็บเงินค่ารักษาพยาบาล	เจ้าหน้าที่เก็บเงิน - รับชำระเงิน ค่ารักษา และ/หรือบันทึกการใช้สิทธิ - ออกใบเสร็จรับเงินค่ารักษา เงินสดและส่วนเกินสิทธิ		

ตารางบันทึกการตรวจสอบและติดตามการรักษาพยาบาล

[illegible]

รายงานการตรวจสอบและติดตามการรักษาพยาบาลผู้ป่วยในประจำเดือน แยกเป็นรายบุคคล

3	วันที่	ปริมาณงานที่ตรวจทั้งหมด			งานส่งติดตามคำรักษาพยาบาล				จำนวนผู้ป่วยที่ ตามได้คือวัน	หมายเหตุ
		กลับบ้าน	อยู่ต่อ	รวม	ส่งปรกติ	จนท.ตรวจตามเอง	จนท.ติดตาม	รวม		
5	1	56	70	126	48	4	2	54		
6	2	51	59	110	40	1	5	46		
7	3	41	43	84	40	1	0	41		
8	4	41	54	95	31	3	4	38		
9	5	50	64	114	54	3	1	58		
10	6	19	40	59	31	2	2	35		
11	7	44	70	114	51	9	0	60		
12	8	56	61	117	50	2	4	56		
13	9	44	65	109	34	18	0	52		

4. แผนการดำเนินงาน (ขั้นตอนการดำเนินการ) กรุณาระบุช่วงเวลาชัดเจน

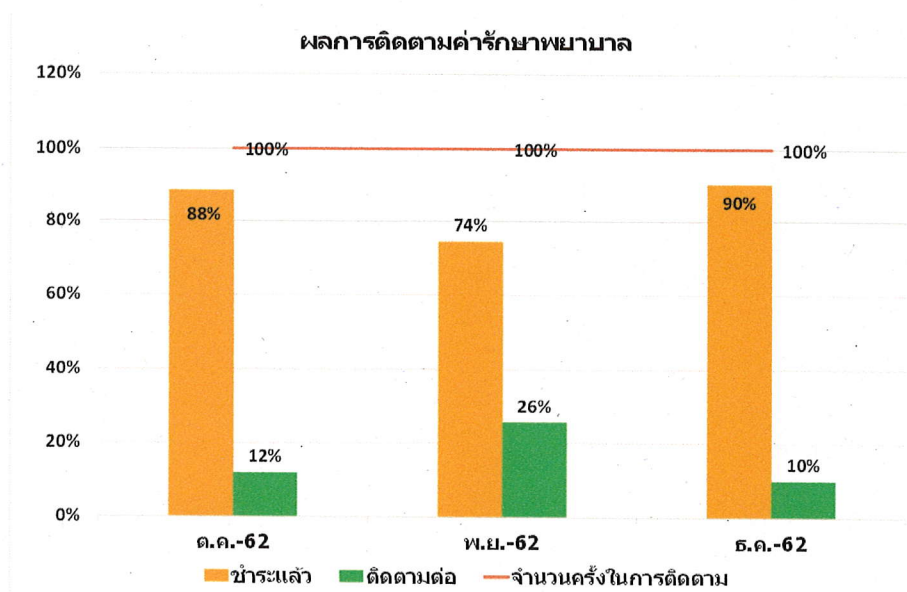
กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ ของผู้รับผิดชอบ
	ปี 2562						
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
1.ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง เก็บข้อมูลวิเคราะห์ปัญหา และกำหนดแผนการดำเนินงาน	↔ ↔---						สานิตย์, หนึ่งฤทัย, ลัดดาวรรณ
2.ออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน		↔ ↔---					สานิตย์, หนึ่งฤทัย, เอกชัย

2.1 สร้างแฟ้มเก็บข้อมูลเอกสาร (folder file) งานติดตาม ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องหลัก 1 เครื่อง							
2.2 สร้างแฟ้มข้อมูลย่อย (folder shortcut) ที่เครื่องส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบแต่ละคน							
2.3 กำหนดภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและติดตามคำรักษาพยาบาล							
2.4 จัดทำแนวปฏิบัติการติดตามคำรักษาฯ ผู้ป่วยในระหว่างนอนโรงพยาบาล							
3.ดำเนินการตามแผน					←→	←→	ทีมตรวจสอบและติดตามฯ
4.ประเมินผลการดำเนินการ สรุปผล รายงานหัวหน้างานจัดเก็บคำรักษาพยาบาล						↔ ↔	หนึ่งฤทัย, ลัดดาวรรณ

←→ วางแผนงาน ←--> ปฏิบัติจริง

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในรูปแบบตารางหรือกราฟ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
		ก่อนดำเนินการ	หลัง		
			ครั้งที่ 1 ต.ค.62	ครั้งที่ 2 พ.ย.62	ครั้งที่ 3 ธ.ค.62
ผู้ป่วยได้รับการติดตามคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน ระหว่างนอนโรงพยาบาล	100%	80%	100%	100%	100%
จำนวนผู้ป่วยมาชำระเงินระหว่างนอนโรงพยาบาล	>90%	64%	88%	74%	90%



6. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสามารถติดตามการรักษาพยาบาลผู้ป่วยในที่เข้าเกณฑ์การติดตามและเข้าเกณฑ์ทวงซ้ำได้อย่างครบถ้วน ทำให้จำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาชำระเงินระหว่างนอนโรงพยาบาลมีจำนวนมากขึ้น ผู้ป่วยมีปัญหาเรื่องเงินในวันกลับบ้านน้อยลง เนื่องจากเมื่อกระบวนการติดตามผู้ป่วยระหว่างนอนโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพ ถึงผู้ป่วยจะมีปัญหาเรื่องเงินก็สามารถเตรียมแผนการชำระเงินหรือหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาดูแลได้ ไม่เกิดปัญหาความล่าช้า ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจและได้รับความสะดวกมากขึ้นในวันกลับบ้าน

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

- 1) ความเชี่ยวชาญในการทำงานทำให้เราสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานได้อย่างชัดเจน และสามารถหาเครื่องมือที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาได้
- 2) กระบวนการทำงานที่เคยพัฒนาหรือปรับปรุงมาแล้วไม่ได้หมายความว่ากระบวนการนั้นๆ จะไม่เกิดปัญหาได้อีก ดังนั้นเราสามารถที่จะปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการเดิมๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไปได้เรื่อยๆ
- 3) การมอบหมายงานที่เหมาะสมหรืองานที่ผู้นั้นมีควมถนัดหรือเชี่ยวชาญ ย่อมจะได้งานที่รวดเร็วและมีคุณภาพอย่างมาก

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

- 1) จัดประชุมทีมตรวจสอบและติดตามการรักษาพยาบาลเพื่อทบทวนแนวปฏิบัติ ทุกเดือน
- 2) เก็บสถิติผู้ป่วยที่มาติดต่อการเงิน/ชำระเงินจากใบรายงานการตรวจสอบและติดตามการรักษาพยาบาลประจำเดือน
- 3) เก็บปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดตามฯ เพื่อนำมาพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้น
- 4) รายงานผลการติดตามต่อหัวหน้าหน่วยและหัวหน้างานทุกสิ้นเดือน

9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

การใช้ระบบ e-Payment แจ้งยอดและรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาล ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้ป่วย ซึ่งเป็นการแจ้งยอดและชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น