



แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพประเภทรายบุคคล(KAIZEN)

(แบบฟอร์ม F-WI-RA-QS-201/03)

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่ผลงาน...../.....

วันลงทะเบียน.....

ชื่อ-สกุล นางสาวอนุสรณ์ ละครแก้ว เบอร์ติดต่อ 080-7758718 Email Address mim.anudsara@gmail.com สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการ งานบริหารการรักษายาบาล

ชื่อ-สกุล นางสาวอนุสรณ์ ละครแก้ว รหัสบุคคล 012832 (ข้อมูลผู้รับเงินโอนเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านรหัสบุคคลกรณีทีผลงานผ่านเกณฑ์)

✓ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite

ชื่อผลงาน ปรับวิธีการรับหนังสือส่งตัวด้วยวิธีถ่ายภาพ แทนการสัมผัสเอกสารเพื่อป้องกันความเสี่ยงติดเชื้อในสถานการณัแพร่ระบาด โรคโควิด-19จากผู้ป่วย

1.สภาพปัญหา^{ก่อน}ปรับปรุง

1.การทำงานเดิม

1.1 ระบบการปฏิบัติงานเดิม

➢ เมื่อผู้ป่วยได้รับการเรียกเบอร์คิวของตนใน (ระบบเรียกคิวในหน้าจอคอมพิวเตอร์) จะยื่นเอกสารหนังสือส่งตัว ตามประเภทการใช้สิทธิ บัตรประชาชน บัตรนัดตรวจ ให้กับเจ้าหน้าที่หน่วยสิทธิเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือส่งตัว และดำเนินการรับรองสิทธิเพื่อผู้ป่วยใช้สิทธิการรักษายาบาลในวันดังกล่าว ซึ่งจัดเป็นความเสี่ยงสูงในการสัมผัสเอกสารหนังสือส่งตัวจาก (มือ) ของผู้ป่วยโดยตรงในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดต่อ โควิด - 19 ทั่วประเทศ ณ.ขณะนี้

➢ ปัญหาที่พบ

1.เจ้าหน้าที่หน่วยสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการจำนวน 2 คน ติดเชื้อโรคติดต่อโควิด-19 ระยะเวลาห่างกันเพียง 1 วัน หลังจากนั้นติดเชื้อเพิ่มอีก 1 คน จากจำนวนเจ้าหน้าที่ 9 คน ส่วนในด้านการรักษายาบาล เจ้าหน้าที่ทั้ง 3 คน ต้องเข้ารับการรักษากรณัผู้ป่วยใน 14 วัน และกักตัวอีก 14 วัน

2.ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานหน้างานเป็นอย่างมากถึงมากที่สุด เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยที่ติดต่อหน้าหน่วยมีจำนวน ไม่น้อยกว่า 550 ถึง 600 ราย/วัน (จัดแบ่งจุดให้บริการรับรองสิทธิ 2 อาคาร ได้แก่ อาคาร 1 และ อาคาร สมเด็จพระเทพรัตน) ส่งผลถึงการร้องเรียนการให้บริการรับรองสิทธิล่าช้า ไม่ทันการเข้ารับการตรวจตามเวลานัดหมายจากแพทย์ ซึ่งเป็นผลจากจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่ครบจำนวน (Fact)

1.2 วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ

✍ เพื่อป้องกันเจ้าหน้าที่ ที่มีโอกาสเสี่ยงได้รับเชื้อจนติดเชื้อ โรคโควิด-19 จากผู้ป่วยที่มาติดต่อรับรองสิทธิที่หน้าหน่วยสิทธิประโยชน์ฯ

1.3 ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
จำนวนเจ้าหน้าที่หน่วยสิทธิที่ติดเชื้อ โควิด-19 ที่มีสาเหตุเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน	≤ (1คน)

4. มาตรฐานการทำงาน (โปรดระบุ)

- ✓ มาตรฐานการทำงาน(WI) ➢ อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำ
- ✓ แจ้งในนัดกลุ่มหน่วยสิทธิกรณีมีการปรับระบบการปฏิบัติงานเร่งด่วน
- ✓ ประชุมกลุ่มเจ้าหน้าที่หน่วยสิทธิฯ 2 สัปดาห์/1 ครั้ง กรณีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และแผนการปรับพัฒนาระบบงานภายในหน่วยฯ เพื่อให้การปฏิบัติงานราบรื่น ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิการรักษายาบาลได้ ลดระยะเวลา ลดการเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย และได้รับการรักษาได้ทันเวลา

2.กระบวนการปรับปรุง/สภาพ^{หลัง}ปรับปรุง

2.สภาพการทำงานใหม่ /กระบวนการทำงานใหม่

2.1.ขั้นตอนวางแผน (Plan)

✍ ศึกษาทีมงานในหน่วยถึงแนวทางการถ่ายภาพหนังสือส่งตัว เช่น การวางเอกสาร (มุมองศา ความเรียบของหน้ากระดาษ ความชัดเจน)

2.2 ขั้นตอนปฏิบัติ (Do)

✍ จัดทำกรอบภาพบนหน้ากระดาษเคาเตอร์หน่วยสิทธิฯ จัดเป็น 1.กรอบสำหรับหนังสือส่งตัว และ 2.กรอบสำหรับบัตรประชาชน



สร้างกรอบรูปภาพ



ถ่ายภาพหนังสือส่งตัวจากด้านในเคาเตอร์



เว้นระยะห่างในการนั่งปฏิบัติงานโดยมีอุปกรณ์(ประยุกต์)กันกลาง

2.3.ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check)

✍ ตรวจสอบ จัดแต่งภาพถ่ายให้อยู่ในลักษณะที่ชัดเจน และเก็บบันทึกข้อมูลในระบบสแกน พร้อมรับรองสิทธิการรักษายาบาลตามระยะเวลาที่ระบุในหนังสือส่งตัวให้กับผู้ป่วย

2.4.จัดทำมาตรฐาน (Act)

✍ จัดทำแผนดำเนินงานในนัดกลุ่ม แจ้งเจ้าหน้าที่หน่วยสิทธิฯทุกคนรับทราบ พร้อมปฏิบัติ

3. ผลดำเนินโครงการ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการพึงพอใจในการปรับวิธีการรับหนังสือส่งตัวด้วยวิธี

ถ่ายภาพ (เพื่อลดสัมผัสเสี่ยง ต่อการติดเชื้อ โควิด-19)และสามารถลดจำนวนเจ้าหน้าที่ติดเชื้อ เพื่อป้องกันปัญหาจำนวนบุคลากรไม่พร้อมปฏิบัติงานเนื่องจากลาป่วยสาเหตุ ติดเชื้อ โควิด-19

ผลดำเนินการ			
ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อน	หลัง
1.ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ พึงพอใจการปรับวิธีการรับหนังสือส่งตัว (เพื่อลดสัมผัสเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด)จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วย จำนวน 100 ที่หน้าเคาเตอร์	ใช้วิธีการถ่ายภาพ 85%	ระบบรับเอกสาร 65%	ใช้วิธีถ่ายภาพ 100%
2.จำนวนเจ้าหน้าที่หน่วยสิทธิที่มีสาเหตุเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน	≤ (1คน)	≥ 3คน	ไม่พบเจ้าหน้าที่ติดเชื้อ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2565-ปัจจุบัน

✓ ปรึกษาหัวหน้าหน่วยงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ตลอด 24 ชั่วโมง
(ON CALL 24 HOUR)

➤ กิจกรรมที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ✓ ใช้เฉพาะในหน่วยสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการ
5.การขยายผลกิจกรรมที่กำลังดำเนินการ ดังนี้

๕5.1 พัฒนาระบบเก็บบันทึกภาพหนังสือส่งตัว โดยเชื่อมโยงข้อมูลไว้ใน
โปรแกรม Doccuwere (หน่วยสิทธิประโยชน์ฯ) และระบบ EMR (งานเวชระเบียน)

➤ 5.1.1 ปรับวิธีปฏิบัติงานโดยการเก็บข้อมูลภาพหนังสือส่งตัวด้วยอุปกรณ์
สแกน (ติดตั้งด้านนอกเคาเตอร์ ผู้ป่วยดำเนินการส่งข้อมูลภาพด้วยตนเอง)

➤ 5.1.2 ขออนุมัติการจัดทำโปรแกรมเชื่อมโยงภาพหนังสือส่งตัวจากอุปกรณ์
สแกน เข้าหน้าจคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่หน่วยสิทธิฯแต่ละ USER ที่กำลัง
ดำเนินการ และบันทึกการจัดเก็บเป็น 2 สถานี คือ 1.หน่วยสิทธิประโยชน์
โปรแกรม Doccuwere 2. ระบบ EMR(งานเวชระเบียน)

๕ 5.1.2.1 ขออนุมัติการจัดทำโปรแกรมเชื่อมโยงข้อมูลภาพหนังสือส่งตัวที่
ผู้ป่วยส่งจากAPPLICATION RAMATHIBODI เพื่อ “รับรองสิทธิล่วงหน้า”

๕ 5.1.2.2 ขออนุมัติการจัดทำโปรแกรมเชื่อมโยงข้อมูลภาพหนังสือส่งตัวที่
ผู้ป่วยส่ง จาก e-mail ra_cpa@mahidol.ac.th เพื่อ “รับรองสิทธิล่วงหน้า”

๕5.2 ติดตั้งเครื่องอ่านสมาร์ทการ์ด (บัตรประชาชน) โดยเชื่อมโยงฐานข้อมูล
กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ(ประกอบการพิจารณารับรองสิทธิฯ)

๕5.3 เชื่อมโยงข้อมูลภาพหนังสือส่งตัวจากโปรแกรม Doccuwere ให้
ปรากฏอยู่ในหน้าจอ รับรองสิทธิหน่วยสิทธิประโยชน์ฯ (ผู้กัน) เพื่อประโยชน์
ในการเปิดหน้าจอ เพียงครั้งเดียว สามารถลดระยะเวลาการเปิดหลายหน้าจอ

ลงชื่อ.....อรุณภา นาคะแก้ว.....(เจ้าของผลงาน)
(นางสาวอรุณสร/ละครแก้ว)

ลงชื่อ.....[ลายเซ็น].....(ผู้บังคับบัญชา)
(นางสมปอง ไตรศิลป์)

หน่วยสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการ งานบริหารการรักษายาบาล

22 เมษายน 2565