



การพัฒนากระบวนการเบิกค่าตอบแทนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยที่ใช้เครื่องช่วยหายใจให้ถูกต้องและตรงตามรอบ

ผู้นำเสนอ นางสาว สุชานันท์ คงศรีประพันธ์

หน่วยงาน งานบริหารฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ฝ่ายการพยาบาล งานบริหารฝ่ายการพยาบาล อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ มีหน้าที่รับผิดชอบเบิกค่าตอบแทนต่างๆ เช่น ค่าตอบแทนล่วงเวลา ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยที่ใช้เครื่องช่วยหายใจ ให้กับเจ้าหน้าที่สังกัดงานการพยาบาลผู้ป่วยในระบบพิเศษ 2 ประกอบไปด้วยหอผู้ป่วย จำนวน 14 หอผู้ป่วย มีเจ้าหน้าที่ พยาบาล 221 คน, ผู้ช่วยพยาบาล 219 คน รวมทั้งหมด 440 คน ในแต่ละหอผู้ป่วยจะมีผู้ป่วยที่ใช้เครื่องช่วยหายใจแตกต่างกัน ในแต่ละวัน / เดือน

โดยเจ้าหน้าที่พยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาลที่มีสิทธิได้รับค่าตอบแทนต้องปฏิบัติงานอย่างน้อย 14เวร/เดือนและต้องมีอายุงานมากกว่า 2 ปีขึ้นไป จึงทำให้หัวหน้าแต่ละหอผู้ป่วยต้องเป็นผู้รวบรวมข้อมูล จำนวนชั่วโมงของการใช้เครื่องช่วยหายใจของผู้ป่วยแต่ละรายที่ให้บริการในแต่ละรอบเดือน เพื่อมาเทียบกับอัตราค่าตอบแทนที่จะได้รับ ซึ่งต้องมากกว่า 250 ชั่วโมงต่อเดือนขึ้นไปถึงจะได้ค่าตอบแทน จากนั้น จึงจัดทำข้อมูลหลักฐานการเบิกให้กับเจ้าหน้าที่พยาบาล / ผู้ช่วยพยาบาลที่มีประสบการณ์มากกว่า 2ปี และปฏิบัติงานอย่างน้อย 14 เวร / เดือน เอกสารการเบิกของเดือนที่ผ่านมาทั้งหมดต้องส่งเจ้าหน้าที่สำนักงานฝ่ายการพยาบาล ก่อนวันที่ 10 ของเดือน เพื่อส่งหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ ทำเรื่องเบิกค่าตอบแทน เข้าระบบ เจ้าหน้าที่จะได้รับเงินค่าตอบแทนในเดือนถัดไป หากเกินกำหนดเจ้าหน้าที่จะได้รับเงินตกเบิกในเดือนถัดไป

ที่ผ่านมา พบปัญหา มีการส่งข้อมูลเบิกไม่ทันในปี 2562 เท่ากับ 22% คิดจากหอผู้ป่วยที่ทำการเบิกค่าตอบแทนจำนวน 9 หอผู้ป่วย ส่งเบิกไม่ทันตามรอบ จำนวน 2 หอผู้ป่วย เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งมีหน้าที่ในการส่งข้อมูลดังกล่าว มีภาระงานหลายด้านทำให้ส่งข้อมูลล่าช้า หรือ ลืมส่งข้อมูล ข้อมูลที่ส่งบางครั้งลืมตัดชื่อผู้ไม่มีสิทธิได้รับค่าตอบแทนออก เช่น อยู่ระหว่างการลาคลอด ทำให้การเบิกค่าตอบแทนไม่เป็นไปตามรอบเดือน เจ้าหน้าที่ได้รับค่าตอบแทนล่าช้า จึงคิดหาแนวทาง ที่จะทำให้ฝ่ายการพยาบาลสามารถส่งข้อมูลการขอเบิกค่าตอบแทนให้หอผู้ป่วยที่ใช้เครื่องช่วยหายใจได้ทันรอบ เพื่อลดภาระงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในส่วนที่ไม่ใช่งานหลักในการดูแลผู้ป่วย และเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่พยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยที่ใช้เครื่องช่วยหายใจได้รับค่าตอบแทนในการดูแลผู้ป่วยหนักกลุ่มนี้ในแต่ละเดือนให้ตรงตามรอบ

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ข้อมูลการเบิกค่าตอบแทนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยที่ใช้เครื่องช่วยหายใจ ถูกต้องทุกหอผู้ป่วย
- เพื่อให้การส่งเบิกค่าตอบแทนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยที่ใช้เครื่องช่วยหายใจ ได้ตรงตามวงรอบ

ลักษณะโครงการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือนปี)					ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	ตค.-ธค.62	มค.-ธค.63	มค.-ธค.64	มค.-ธค.65	มค.-ก.พ.66	
1.รวบรวมและวิเคราะห์ปัญหา	↔					สุชานันท์
2.ศึกษาปัญหา	↔					สุชานันท์
3.ประชุมวางแผนร่วมกันแก้ปัญหา	↔					สุชานันท์/ วิลาวัลย์/ วาธินี /ทีมIT
4.ดำเนินการปรับปรุงแก้ปัญหา	↔					สุชานันท์/ วิลาวัลย์/ วาธินี /ทีมIT
ปรับปรุงครั้งที่ 1		↔				สุชานันท์/ วิลาวัลย์/ วาธินี
ปรับปรุงครั้งที่ 2			↔			สุชานันท์/ วิลาวัลย์/ วาธินี
ปรับปรุงครั้งที่ 3				↔		สุชานันท์/ วิลาวัลย์/ วาธินี/เพร็พริตน์ /ทีมIT
5.ติดตามและเก็บข้อมูล					↔	สุชานันท์
6.ประเมินผล					↔	สุชานันท์

↔ วางแผนงาน

↔ ปฏิบัติจริง

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อ)ในข้อที่		ก่อนดำเนินการ	ผลดำเนินการ (เดือนปี)			
				เป้าหมาย	ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3
	1	2			ม.ค.63-ธ.ค.63	ม.ค.64-ธ.ค.65	ม.ค.-ก.พ.66
อัตราการเบิกค่าตอบแทนในหอผู้ป่วยที่ใช้เครื่องช่วยหายใจข้อมูลถูกต้อง	✓		91.11%	>=97.77%	93.33%	95.55%	97.77%
อัตราการเบิกค่าตอบแทนในหอผู้ป่วยที่ใช้เครื่องช่วยหายใจ ส่งเบิกได้ตรงตามวงรอบ		✓	66.66%	100%	77.77%	88.88%	100%

ประโยชน์ผลการดำเนินงาน

- เอกสารหลักฐานการเบิกเงินถูกต้อง ส่งได้ทันตามวงรอบ
- ลดภาระของหัวหน้าในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้อง
- ประหยัดแรงงานและเวลา
- ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ

การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

- การเรียนรู้กระบวนการพัฒนางานเพื่อลดขั้นตอน ลดเวลา ลดความสูญเปล่า
- ปัจจัยแห่งความสำเร็จขึ้นกับการทำงานเป็นทีมและมองเห็นว่าปัญหาเดียวกัน
- ขยายผลการใช้งานไปในทุกหน่วยของฝ่ายการพยาบาล

สรุปโครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

พัฒนาต่อยอดให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการจัดทำเอกสารหลักฐานการเบิกจ่ายค่าตอบแทนต่างๆ ตามประกาศคณะกัมกับโปรแกรม SAPHANA ของฝ่ายบริหารทุนมนุษย์