



ผลเลือดออกฉับไวเพียงใช้ใบนำทาง

วสันต์ ตระกูลสุนทรชัย เขียวลักษณ์ จันทรเรืองนภา ชุตินา สวัสดิ์วิภาชัย วิไลลักษณ์ พันภูมิ และชนิดา บัวทอง
หน่วยไตเทียม ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

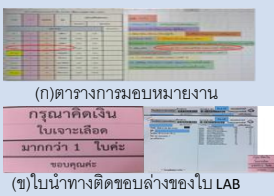
หน่วยไตเทียมติดตามประสิทธิภาพการฟอกเลือดผู้ป่วยทุก 6 สัปดาห์ มีการเจาะเลือดก่อนฟอกเลือด และหลังฟอกเลือดภายในวันเดียวกัน เจ้าหน้าที่ออกใบคิดค่าเลือดทั้งก่อนฟอกเลือดและหลังฟอกเลือด ปัญหาที่พบคือผู้รับบริการนำใบชำระค่าผลเลือดมาให้เจ้าหน้าที่ไตเทียมพบคิดว่ารักษาไม่ครบ โดยเฉพาะใบ หลังฟอกเลือดคิดเป็นร้อยละ 20 หรือบางครั้งพบเจ้าหน้าที่การเงินบ่มสัญลักษณ์คิดราคาแล้ว เมื่อนำใบคิดเงิน ส่งพร้อมหลอดเลือดให้ห้องปฏิบัติการ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการแจ้งว่ายังไม่ได้ชำระค่ารักษา คิด เป็นร้อยละ 5 ต้องรับหลอดเลือดและใบคิดเงินไปชำระอีกครั้ง ทำให้ญาติเกิดความไม่พอใจ และส่งผลให้ผล เลือดออกมาล่าช้าไม่ตรงตามแผนการรักษา

ลักษณะโครงการ

แนวทางดำเนินการ : ประชุมกลุ่มเพื่อจัดหาระบบการทำงานและอุปกรณ์เทคโนโลยีการใช้งานร่วมกัน ทดลองใช้และจัดบันทึกข้อมูลทุก 6 สัปดาห์ สรุปและประเมินผลการใช้งาน

รูปแบบปฏิบัติงาน : มีการติดใบนำทางและมอบหมายงานให้แก่สมาชิกในทีมรับผิดชอบในการติดตามผลการชำระค่าใบตรวจเลือด

ผลการปฏิบัติการ

การปรับปรุง	รายละเอียด/ภาพประกอบ	สิ่งที่พบ ข้อดี/ข้อจำกัด
การทำงานเดิม 1. พยาบาลพิมพ์ใบคิดค่าผลเลือดทั้งก่อนและหลังฟอก เลือดก่อนทำการเจาะเลือด 1 สัปดาห์ 2. ผู้ปฏิบัติงานบริหารของหน่วยแจกใบคิดค่าผล เลือดแก่ผู้รับบริการทั้ง 2 ใบก่อนการฟอกเลือดครั้ง ถัดไป 3. ผู้ปฏิบัติงานบริหารนำใบคิดค่าผลเลือดที่แสดง สัญลักษณ์ชำระแล้วส่งพร้อมหลอดเลือด	1. พยาบาลพิมพ์ใบคิดค่าผลเลือดและให้ผู้รับบริการไป ชำระเงิน 2. ผู้ปฏิบัติการบริหารนำใบผ่านการเงินส่งพร้อมหลอด เลือดไปห้องปฏิบัติการ	ข้อดี 1. การบันทึกไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อจำกัด 1. ไม่มีผู้รับหน้าที่ตรวจเช็คใบชำระค่าผล เลือดในระบบ 2. ใบค่าผลเลือดที่มีสัญลักษณ์ชำระเงินแล้ว ไม่ได้ยืนยันว่าผ่านการคิดค่ารักษา
การปรับปรุง 1. ประชุมกลุ่มและมีการมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ ในทีมติดตามผลการชำระเงิน 2. เพิ่มเอกสารนำทางติดที่ขอบล่างของใบชำระค่าเลือด 3. แนะนำให้ผู้รับบริการตรวจสอบค่าใช้จ่ายทุกครั้ง ภายหลังจากการชำระเงิน	 (ก) ตารางการมอบหมายงาน การนำคิดเงิน ใบเจาะเลือด มากกว่า 1 ใบ (ข) ใบนำทางติดขอบล่างของใบ LAB	ข้อดี 1. มีสัญลักษณ์ชัดเจนในการเพิ่มจุดสังเกต 2. ลดเวลาการติดต่อประสานงาน 3. ใบคิดว่าตรวจเลือดได้รับการชำระครบ ทุกใบภายในครั้งเดียว 3. ลดเวลาที่ผู้รับบริการต้องใช้เวลาเพื่อชำระเงินซ้ำซ้อน ข้อจำกัด 1. ใช้เวลาในการเตรียมอุปกรณ์เพิ่มขึ้น 2. ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์เพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนดำเนินการ	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)		
			หลัง		
			ครั้งที่1 (พ.ค.63)	ครั้งที่2 (ก.ย.63)	ครั้งที่3 (มี.ค.64)
1. ผลเลือดได้รับการตรวจตามแผนการรักษา	100%	80%	90%	100%	100%
2. ใบคิดค่าตรวจเลือดได้รับการชำระตามเวลา	100%	80%	90%	100%	100%
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับดีมาก	≥90%	70%	80%	95%	97%

สรุปผลการดำเนินงาน : ผู้ป่วยได้รับการตรวจเลือดตามแผนการรักษา 100%, ใบคิดค่าตรวจเลือดได้รับการชำระตามเวลาที่กำหนด 100% และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดีมากในการให้บริการของหน่วยไตเทียม มากกว่าหรือเท่ากับ 90%

จากการทำโครงการนี้ ทำให้เจ้าหน้าที่หน่วยไตเทียมทราบถึงกระบวนการระยะเวลาในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่แผนกการเงินโดยการใช้เอกสารที่เป็น บัญชีที่มีข้อความที่กระชับ ชัดเจน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนในการประสานงานทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผลเลือดได้รับการตรวจตามแผนการรักษาและ ผู้รับบริการพึงพอใจเนื่องจากไม่ต้องใช้เวลาในการชำระค่ารักษาหลายรอบ