



ปรับวิธีการรับหนังสือส่งตัวด้วยวิธีถ่ายภาพ แทนการสัมผัสเอกสารเพื่อป้องกันความเสี่ยงติดเชื้อ ในสถานการณ์แพร่ระบาด โรคโควิด-19จากผู้ป่วย

นางสาวอนุสรณ์ ละครแก้ว

หน่วยสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการ งานบริหารการรักษายาบาล

1.สภาพปัญหา ก่อนปรับปรุง

1.1 เจ้าหน้าที่หน่วยสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการจำนวน 2 คน ติดเชื้อโรคติดต่อ โควิด-19 ระยะเวลาห่างกันเพียง 1 วัน หลังจากนั้นติดเชื้อเพิ่มอีก 1 คน จากจำนวนเจ้าหน้าที่ 9คน ส่วนในด้านการรักษายาบาล เจ้าหน้าที่ทั้ง 3คน ต้องเข้ารับการรักษากรณีผู้ป่วยใน 14วัน และกักตัวอีก 14วัน

1.2 ส่งผลต่อการปฏิบัติงานหน้างานเป็นอย่างมากถึงมากที่สุด เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยที่ติดต่อนานกว่ามีจำนวน ไม่น้อยกว่า 550 ถึง 600 ราย/วัน (จัดแบ่งจุดให้บริการรับรองสิทธิ 2 อาคาร ได้แก่ อาคาร 1 และ อาคาร สมเด็จพระเทพรัตน) ส่งผลถึงการร้องเรียนการให้บริการรับรองสิทธิล่าช้า ไม่ทันการเข้ารับการตรวจตามเวลานัดหมายจากแพทย์ ซึ่งเป็นผลจากจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่ครบจำนวน

3.ผลที่ได้จากการปรับปรุง/ผลลัพธ์/ผลดำเนินการโครงการ

ผู้ป่วยที่มารับบริการพึงพอใจในการปรับวิธีการรับหนังสือส่งตัวด้วยวิธีถ่ายภาพ (เพื่อลดสัมผัสเสี่ยง ต่อการติดเชื้อ โควิด-19) และสามารถลดจำนวนเจ้าหน้าที่ติดเชื้อ

ผลดำเนินการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อน	หลัง
1.ผู้ป่วยที่มารับบริการ พึงพอใจการปรับวิธีการรับหนังสือส่งตัว (เพื่อลดสัมผัสเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด)จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วย จำนวน 100ที่หน้าเคาเตอร์	ใช้วิธีการถ่ายภาพ 85%	ระบบเอกสาร 65%	ใช้วิธีถ่ายภาพ 100%
2.จำนวนเจ้าหน้าที่หน่วยที่ติดเชื้อที่มีสาเหตุเกิดขึ้นไม่ขณะปฏิบัติงาน	≤ 1คน	≥ 3คน	ไม่พบเจ้าหน้าที่ติดเชื้อ ตั้งแต่เริ่ม 1 เมษายน 2565-ปัจจุบัน

2.กระบวนการปรับปรุง/สภาพหลังปรับปรุง

2.1.ขั้นตอนวางแผน (Plan)

☛ ปรึกษาทีมงานในหน่วยถึงแนวทางการถ่ายภาพรูปหนังสือส่งตัว เช่น การวางเอกสาร (มุม องศา ความเรียบของหน้ากระดาษ ความชัดเจน)

2.2 ขั้นตอนปฏิบัติ (Do)

☛ จัดทำกรอบภาพบนหน้ากระดาษเคาเตอร์หน่วยสิทธิฯ จัดเป็น 1.กรอบสำหรับหนังสือส่งตัว และ 2.กรอบสำหรับบัตรประชาชน

2.3 ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check)

☛ ตรวจสอบ จัดแต่งภาพถ่ายให้อยู่ในลักษณะที่ชัดเจน และเก็บบันทึกข้อมูลในระบบสแกน พร้อมรับรองสิทธิการรักษายาบาลตามระยะเวลาที่ระบุในหนังสือส่งตัวให้กับผู้ป่วย

2.4.จัดทำมาตรฐาน (Act)

☛ จัดทำแผนดำเนินงานในไนต์กลุ่ม แจ้งเจ้าหน้าที่หน่วยสิทธิฯทุกคนรับทราบพร้อมปฏิบัติ

4.การจัดทำมาตรฐาน

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



5.หลังเสร็จสิ้นโครงการท่านดำเนินการในการขยายผลอย่างไร

- ๕.5.1 พัฒนาระบบเก็บบันทึกภาพหนังสือส่งตัว โดยเชื่อมโยงข้อมูลไว้ในโปรแกรม Docuware (หน่วยสิทธิประโยชน์ฯ) และระบบ EMR (งานเวชระเบียน)
- ๕.5.2 ติดตั้งเครื่องอ่านสมาร์ตการ์ด (บัตรประชาชน) โดยเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (ประกอบการพิจารณารับรองสิทธิฯ)
- ๕.5.3 เชื่อมโยงข้อมูลภาพหนังสือส่งตัวจากโปรแกรม Docuware ให้ปรากฏอยู่ในหน้าจอ รับรองสิทธิหน่วยสิทธิประโยชน์ฯ (คู่กัน) เพื่อประโยชน์ในการเปิดหน้าจอ เพียงครั้งเดียว สามารถลดระยะเวลาการเปิดหลายหน้าจอ