



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สู่มิตรทางรามาคูณภาพ ด้วย Flexperience

Alert สิทธิ Readmission หลังการปลูกถ่ายไต

นางสาวรุ่งทิwa สิทธิอุดมสุข

หน่วยพยาบาลประสานงานการปลูกถ่ายอวัยวะ งานการพยาบาลสนับสนุนการรักษา

ฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์ รพ.รามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

กรณีหลังผ่าตัดปลูกถ่ายไต ผู้ป่วยที่มีภาวะสลัดไต แพทย์จำเป็นต้องให้นอนพักเพื่อทำการรักษาโดยเร็ว และแพทย์จะเป็นผู้แจ้งพยาบาลประสานงานการปลูกถ่ายอวัยวะเพื่อทำการประสานงานกับหน่วยที่เกี่ยวข้อง เช่น การเงิน งานบริหารการรักษายาบาลในการส่งเอกสารเบิกชดเชยค่าบริการจากกองทุนต่าง ๆ

จากสถิติข้อมูลการส่งเอกสารเบิกชดเชยฯ ที่ผ่านมา (ปี 2560-2562) พบการส่งเอกสารเบิกชดเชยค่าบริการภาวะแทรกซ้อนภายหลังการปลูกถ่ายไตล่าช้า ทำให้โรงพยาบาลได้รับอัตราการจ่ายชดเชยบริการไม่เต็มจำนวน ได้เพียงร้อยละ 80-95 ของอัตราการจ่ายชดเชยทั้งหมด ส่งผลให้การจำหน่ายผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาลล่าช้าไปด้วย

พยาบาลประสานงานฯ จึงได้หาแนวทางร่วมกับงานบริหารการรักษายาบาลและการเงิน เพื่อพัฒนาระบบการเบิกชดเชยค่าบริการจากกองทุนกรณีผู้ป่วยที่มีภาวะสลัดไต หลังการผ่าตัดปลูกถ่ายไต เพื่อให้ระยะเวลาการส่งเอกสารได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งลูกค้าภายในและภายนอก และเพื่อตอบสนองต่อกลยุทธ์ของคณะฯ SO4 Management for sustainability (เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรด้านการดูแลสุขภาพและการเบิกจ่าย)

วัตถุประสงค์

1. เพิ่มอัตราการจ่ายชดเชยจากกองทุนต่าง ๆ จากการส่งเอกสารทันตามเวลาที่กำหนด
2. ลดระยะเวลาในการส่งเอกสารเบิกชดเชยค่าบริการภาวะแทรกซ้อนหลังการปลูกถ่ายไต
3. เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

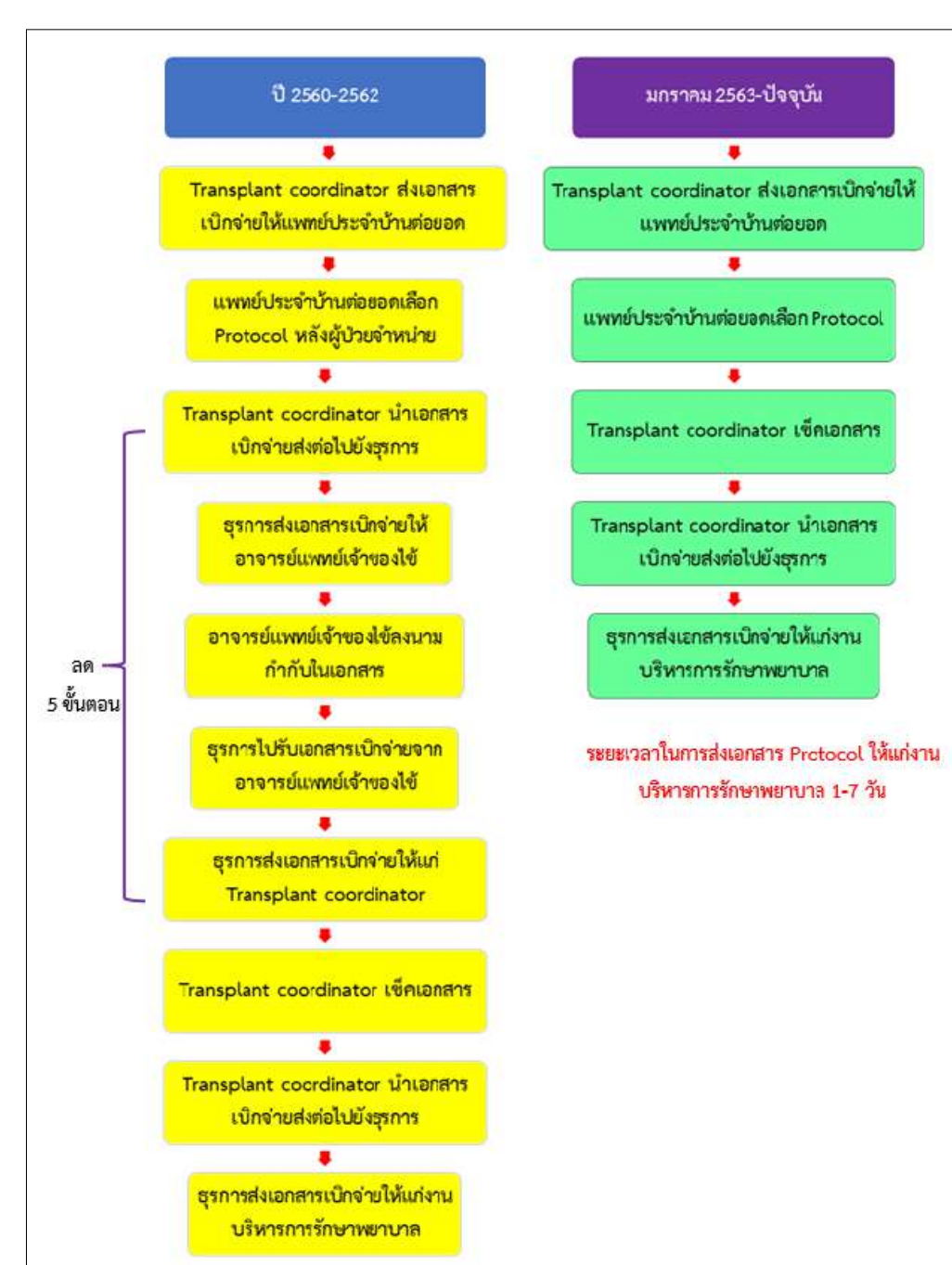
แนวทางการดำเนินการ

ปรับปรุงครั้งที่ 1

จัดทำแบบฟอร์มบันทึกการส่งเอกสาร โดยเปลี่ยนระบบการบันทึกข้อมูลใหม่ โดยคีย์ข้อมูลลงโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อการบันทึกข้อมูลที่เป็นระเบียบแบบแผน

ปรับปรุงครั้งที่ 2

ลดขั้นตอนการส่งเอกสาร (10 ขั้นตอน เหลือ 5 ขั้นตอน)



ปรับปรุงครั้งที่ 3

- จัดประชุมให้ข้อมูลเรื่องการเบิกชดเชยค่าบริการภาวะแทรกซ้อนหลังปลูกถ่ายไตแก่แพทย์ต่อยอดโรคไตแต่ละชั้น ปีก่อนที่จะให้หมื่นเรียนมาดูแลผู้ป่วย
- สร้าง Google form และส่ง link ให้แพทย์ประจำบ้านต่อยอดอายุรศาสตร์โรคไต เพื่อสะดวกในการลงข้อมูล

ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	ก่อนดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)					
			หลังดำเนินการ					
			ม.ค.- ธ.ค.60	ม.ค.- ธ.ค.61	ม.ค.- ธ.ค.62	ม.ค.- ธ.ค.63	ม.ค.- ธ.ค.64	ม.ค.- ธ.ค.65
อัตราการจ่ายชดเชยจากกองทุนต่าง ๆ จากการส่งเอกสารทันตามเวลาที่กำหนด	80-95%	100%	100% N=17	100% N=11	100% N=14	100% N=13	100% N=26	100% N=34
ระยะเวลาเฉลี่ยในการส่งเอกสารเบิกชดเชยค่าบริการภาวะแทรกซ้อนหลังการปลูกถ่ายไต	12-25 วัน (วันหลังจำหน่าย)	≤ 7 (วันหลังจำหน่าย)	10 วัน	8 วัน	7 วัน	4 วัน	3 วัน	3 วัน
อัตราความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ (งานบริหารการรักษายาบาล/อายุรแพทย์/การเงิน/พยาบาลประสานงาน)	80%	≥ 90%	85%	85%	98%	100%	100%	100%

ประโยชน์/การขยายผล

1. ผู้ป่วยได้รับการรักษาเรื่องภาวะสลัดไตอย่างรวดเร็ว ทันท่วงที ไม่สูญเสียไต
2. ผู้ป่วยได้รับรักษาตรงตามเงื่อนไขแต่ละกองทุนกำหนด โดยค่ารักษาไม่ใช้สิ่งปิดกั้นการเข้าถึงบริการ และสามารถเบิกชดเชยจากกองทุนแต่ละกองทุนได้
3. โรงพยาบาลได้รับอัตราเบิกชดเชยเต็มจำนวน และผู้ป่วยเบิกจ่ายได้จากกองทุน เกิดความพึงพอใจ
4. ขยายผลโครงการไปยังการจัดการ เมื่อแพทย์ไม่ได้เลือก Protocol ผู้ป่วยหลังผ่าตัดปลูกถ่ายไต

สรุป

การพัฒนาระบบงานโดยนำหลักการ Lean concept และการคิดนอกกรอบมาใช้ ทำให้ระบบงานมีความรวดเร็ว ลดระยะเวลา และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการทำงานเป็นทีมโดยสหสาขาวิชาชีพ การดูแลผู้ป่วยองค์รวมจะสามารถทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ