

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

ทีมนำเสนอ งานห้องบัตร

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์

เรื่อง การพัฒนา Counter Service งานห้องบัตร

ปัญหาหรือเหตุจูงใจ

งานห้องบัตร โรงพยาบาลตากใบ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการเวชระเบียนผู้ป่วยนอก (OPD Card) ของโรงพยาบาล ประเด็นปัญหาที่พบตลอดมาในขั้นตอนการให้บริการค้นหา OPD Card คือ การค้นหาล่าช้า หาไม่พบ ต้องออกไปแทน ในผู้ป่วยบางรายด้วยสาเหตุต่าง ๆ ทั้งการที่แพทย์สรุป Chart ผู้ป่วยในล่าช้าเกินกว่า 7 วัน เมื่อผู้ป่วยกลับมารักษาตามนัดหลังจำหน่ายผู้ป่วย ต้องเสียเวลาไปค้นที่ตู้เก็บเวชระเบียนผู้ป่วยใน การที่เก็บ OPD Card ผิดตู้ การยืม OPD Card ไปแล้วไม่นำมาคืนตามเวลาที่กำหนด

นอกจากนี้ กรณีที่ผู้ป่วยมารับบริการแล้วปรากฏว่าสิทธิผู้ป่วยในระบบหลักประกันสุขภาพหมดอายุ ไม่ได้มาติดต่อขอแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน หรือไม่ได้ติดต่อขอย้ายสถานบริการ ทั้งที่ปัจจุบันกลับมาอาศัยอยู่ในพื้นที่ให้อำเภอตากใบแล้ว ก็ต้องไปติดต่อแก้ไขสิทธิให้เป็นปัจจุบัน ที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ซึ่งอยู่ห่างออกไป

อุปสรรคเหล่านี้ ล้วนก่อให้เกิดระยะเวลาการคอยให้บริการเพิ่มขึ้น และสร้างความไม่สะดวกให้กับผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ซึ่งให้บริการผู้ป่วยนอก ตลอดจนสร้างภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่ห้องบัตรในการติดตามนำ OPD Card กลับมาที่ห้องบัตร และนำกลับเข้าตู้ในทุกวัน ด้วยเหตุนี้งานห้องบัตร จึงได้นำปัญหามาแก้ไข เพื่อให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

เป้าหมาย

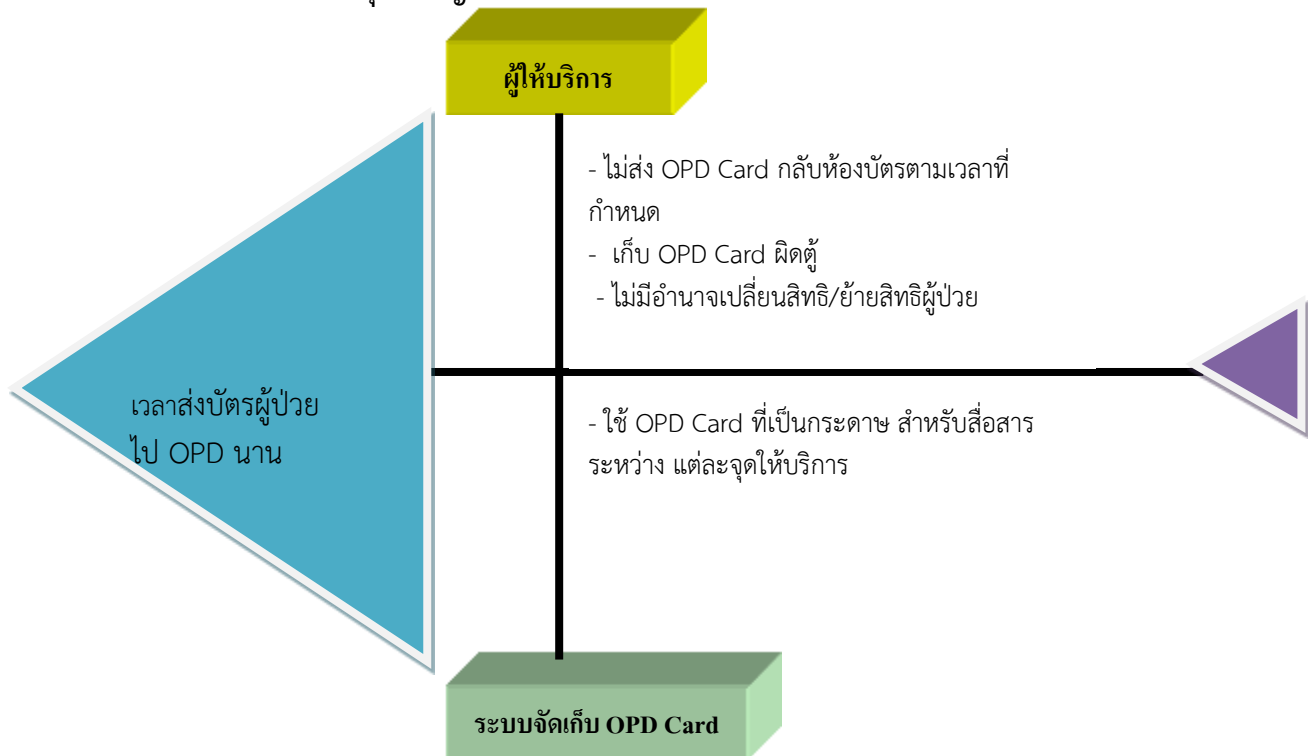
๑. เพื่อลดขั้นตอนการบริหารจัดการ OPD Card
๒. เพื่อลดระยะเวลาในกระบวนการส่งต่อผู้ป่วยไปยังแผนกผู้ป่วยนอก
๓. เพื่อลดระยะเวลาในการแก้ไขสิทธิหลักประกันสุขภาพของผู้ป่วยให้เป็นปัจจุบัน

ตัวชี้วัด

๑. ลดขั้นตอนในกระบวนการจัดการ OPD Card
๒. ระยะเวลาในการส่งประวัติผู้ป่วยไปยังแผนกผู้ป่วยนอกลดลง
๓. ระยะเวลาในการแก้ไขสิทธิหลักประกันสุขภาพของผู้ป่วยให้เป็นปัจจุบันลดลง

สภาพก่อนการแก้ปัญหา

วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา



ระยะเวลาดำเนินการ : ธ.ค. ๒๕๖๐ – พ.ค. ๒๕๖๑

ตารางระยะเวลาปฏิบัติงาน

กิจกรรม	๒๕๖๐	๒๕๖๑				
	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค
๑. ศึกษาดูงานระบบ Paperless						
๒. สํารวจระบบงาน OPD ของโรงพยาบาล และออกแบบระบบงานห้องบัตร						
๓. ออกแบบใบนำส่งผู้ป่วยใช้แทน OPD Card						
๔. กำหนดหน้าที่เจ้าหน้าที่ห้องบัตรเป็นนายทะเบียนขึ้นทะเบียนสิทธิ						
๕. ปรับระบบเป็น Paperless						
๖. สรุปผลการดำเนินงาน						

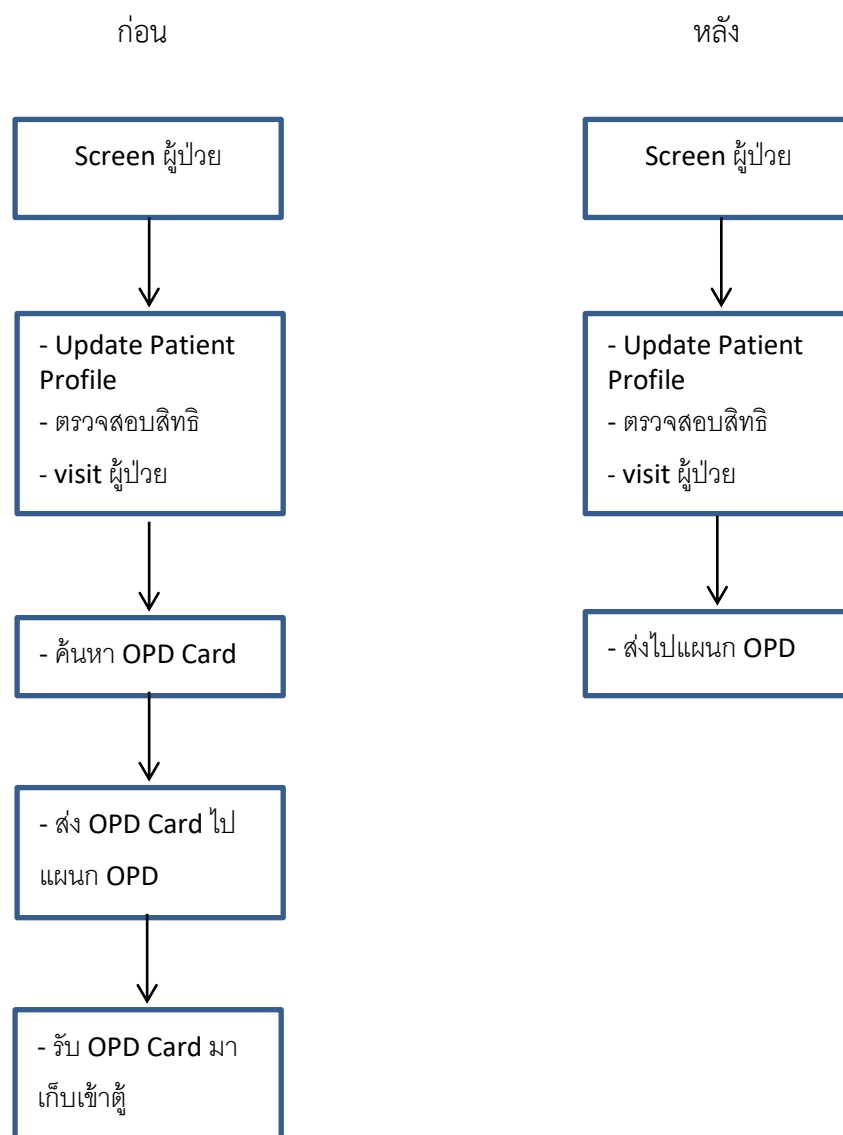
ตารางการแก้ปัญหา

ปัญหา	สาเหตุ	วิธีการแก้ปัญหา	ผลการแก้ปัญหา
๑. ผู้ให้บริการ	- ไม่ส่ง OPD Card กลับห้องบัตรตามเวลาที่กำหนด - เก็บ OPD Card ผิดตู้ - ไม่มีอำนาจเปลี่ยนสิทธิ/ย้ายสิทธิผู้ป่วย	- ปรับการใช้ OPD Card เป็นระบบ Paperless - จัดทำใบนำส่งผู้ป่วยเพื่อใช้สื่อสารแทน OPD Card - พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ห้องบัตร ให้สามารถทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	
๒. ระบบจัดเก็บ OPD Card	- ใช้ OPD Card ที่เป็นกระดาษ สำหรับสื่อสารระหว่าง แต่ละจุดให้บริการ	- ปรับการใช้ OPD Card เป็นระบบ Paperless	

ผลการดำเนินงาน

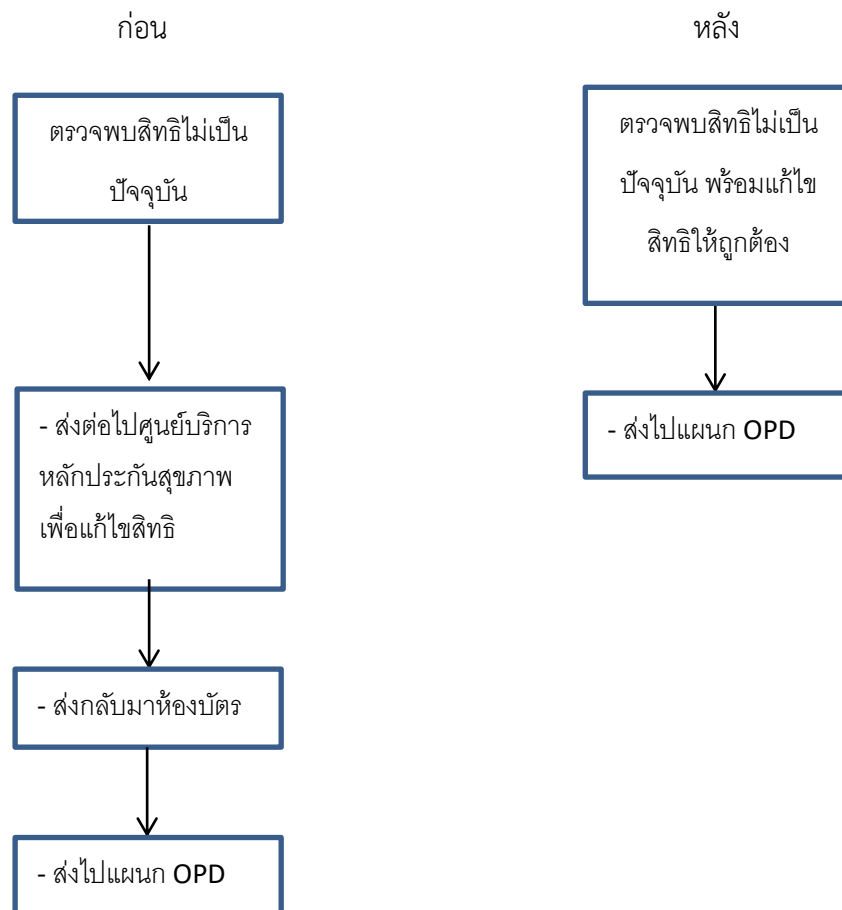
๑. ขั้นตอนในกระบวนการจัดการ OPD Card

จากการผลการดำเนินงานพบว่า สามารถลดขั้นตอนในการจัดการ OPD Card ลงได้ จากเดิม ๕ ขั้นตอน เหลือเพียง ๓ ขั้นตอน เนื่องจากเมื่อไม่มีการใช้ OPD Card เจ้าหน้าที่ห้องบัตร ไม่ต้องมีการค้นหาและจัดเก็บ OPD Card และระยะเวลาในการส่งประวัติผู้ป่วยไปยังแผนกผู้ป่วยนอกใช้เวลาลดลงจากเดิม ๕ นาที เหลือ ๓ นาที



๒. ระยะเวลาในการแก้ไขสิทธิหลักประกันสุขภาพของผู้ป่วยให้เป็นปัจจุบันลดลง

จากการผลการดำเนินงานพบว่า กรณีที่ต้องมีการแก้ไขสิทธิหลักประกันสุขภาพของผู้ป่วยให้เป็นปัจจุบัน แผนกห้องบัตรสามารถดำเนินการให้ได้ทันที ลดขั้นตอนในการจัดการลงไป ๑ ขั้นตอน โดยใช้เวลาต่อ ๑ ราย ไม่เกิน ๑ นาที พร้อมส่งต่อผู้ป่วยไปยังแผนก OPD ได้ทันที



บทเรียนที่ได้รับ

๑. การนำ Paperless มาใช้ จำเป็นต้องมีการบันทึกข้อมูลทุกอย่างให้ครบถ้วน ถูกต้อง ในระบบ HOSxP เนื่องจากไม่มีเอกสารมาเป็นหลักฐานยืนยันเช่นระบบเดิม

๒. การปรับระบบงานต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม และการเห็นประโยชน์และเป้าหมายร่วมกัน จึงจะสามารถขับเคลื่อนระบบงานต่อไปได้

แนวทางที่จะพัฒนาในโอกาสต่อไป

จัดทำ/update Patient Profile ผ่านบัตรประจำตัวประชาชนแทนการชักประวัติผู้รับบริการ