

## การจัดการความรู้

เรื่อง ลดเสียงรบกวนรบกวน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 8

- สมาชิกกลุ่ม
1. คุณเบญจรัตน์ พัทธนันท์วงศ์
  2. คุณปณิศา นิลปั้น
  3. คุณณัฐอร เชื้อมชิต
  4. คุณภาวดี จันทะมูล
  5. คุณยุพา แซ่อึ้ง
  6. คุณศิริพันธ์ ปรีชาวุฒิ
  7. คุณวรรณภา เรืองฤทธิ์

### ความเป็นมาและเหตุผล

สิทธิ์ด้านการรักษาพยาบาลมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยตามสถานะของผู้ป่วย เช่น สิทธิ์ประกันสังคม สิทธิ์ประกันสุขภาพถ้วนหน้า บางสิทธิ์เพิ่มสิทธิประโยชน์มากขึ้น เช่น ระบบจ่ายตรงในสิทธิ์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งทำให้รหัสสิทธิ์ที่ใช้ในโปรแกรม SSB ไม่ครอบคลุมและมีความหมายไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องบันทึกการใช้สิทธิ์ไม่ถูกต้องเกิดผลกระทบต่อผู้ป่วย ต่อโรงพยาบาล ทำให้ผู้ป่วยเสียสิทธิ์ที่พึงได้รับ และเสียเวลาเกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนโรงพยาบาลเสียชื่อเสียงและที่สำคัญต้องสูญเสียรายได้เพราะไม่สามารถเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลได้ และในส่วนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเกิดความสับสนในการคัดกรองสิทธิ์ของผู้ป่วย

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้การคัดกรองสิทธิ์มีความถูกต้องมากขึ้น ตามสิทธิ์ที่พึงได้รับของผู้ป่วย และโรงพยาบาลลดความเสี่ยงในการสูญเสียรายได้

### กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

**ครั้งที่ 1** พูดคุยสอบถามถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากหน่วยงาน ต่างๆ ดังนี้ งานการเงิน, งานผู้ป่วยใน, งานศูนย์คุณภาพ, งานผู้ป่วยนอก, งานเวชระเบียนฯ, แพทย์

**ปัญหา** ได้แก่ การเรียกเก็บเงินไม่ได้เนื่องจากสิทธิ์ไม่ถูกต้อง, เจ้าหน้าที่ลงบันทึกสิทธิ์ไม่ถูกต้อง, ใบเสียงเรื่องการลงบันทึกสิทธิ์ไม่ถูกต้อง, การไม่เสมอภาคในการใช้สิทธิ์ที่พึงได้รับ เป็นต้น

- ผลสรุป**
1. ปรับแก้ไข/เพิ่มเติม รหัสสิทธิ์ในโปรแกรม SSB ให้มีความครอบคลุม เพื่อให้หน่วยงานผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในเลือกใช้ได้ถูกต้องตามสิทธิ์ผู้ป่วย
  2. จัดทำแนวทางปฏิบัติการใช้สิทธิ์ที่พบว่ามีปัญหาบ่อยๆ ได้แก่ สิทธิ์ประกันสังคม และสิทธิ์ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้แก่หน่วยงานผู้ป่วยนอก งานห้องคลอด และงานผู้ป่วยใน
  3. ปรับปรุงแบบบันทึกในการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสำหรับศูนย์ Admit และห้องคลอด
  4. การถ่ายทอดความรู้ในเวทีถ่ายทอดความรู้หลังการประชุม/ อบรมของกลุ่มการพยาบาล จำนวน 2 ครั้ง (26 กุมภาพันธ์ และ 3 มีนาคม 2557)

- ครั้งที่ 2** จากการปรับปรุง/ แก้ไข/ มีแนวทางปฏิบัติในบางสิทธิ์ยังพบปัญหาในบางหน่วยงาน ดังนี้
- การใช้สิทธิ์ในทารกแรกเกิด
  - การใช้สิทธิ์ประกันสังคมกรณีฉุกเฉิน หรือมีสิทธิซ้ำซ้อน
  - การใช้สิทธิ์ประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีฉุกเฉิน และการคลอดบุตรคนที่ 3 ขึ้นไป

**ผลสรุป** 1. ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติการใช้สิทธิ์ในทารกแรกเกิด ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
2. จัดเจ้าหน้าที่ของงานเวชระเบียนฯ ขึ้นทบทวน/ ตรวจสอบการใช้สิทธิ์ในผู้ป่วยที่นอนโรงพยาบาลทุกวันทำการ

- ผลลัพธ์** จากการที่ได้มีการปรับปรุง/ แก้ไขและมีแนวทางปฏิบัติให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีการเพิ่มระบบการทวนซ้ำ/ทบทวน/ตรวจสอบ เรื่องสิทธิ์โดยเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนฯ ทุกวันทำการพบว่า
1. การลงบันทึกสิทธิ์ไม่ถูกต้องของผู้รับบริการลดลง โดยการสังเกตจากใบปฏิบัติการเรื่องสิทธิ์ไม่ถูกต้องลดลง
  2. ปัญหาเรื่องการเรียกเก็บเงินไม่ได้ลดลง
  3. การโทรศัพท์สอบถามเรื่องการใช้สิทธิ์ การแก้ไขสิทธิ์จากหน่วยงานเกี่ยวข้องลดลง

## แบบฟอร์ม 2 รายงานการจัดการความรู้

- 1) ชื่อเรื่อง ลดเสี่ยงเรื่องสิทธิ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 8
- 2) หัวหน้าโครงการ คุณเบ็ญจรัตน์ พัทธนันท์วงศ์
- 3) สมาชิกกลุ่ม
  1. คุณปณิศา นิลปิ่น
  2. คุณฉัฐอร เชื้อมจิต
  3. คุณภารดี จันทะมูล
  4. คุณยุพา แซ่อึ้ง
  5. คุณศิริพันธ์ ปรีชาวุฒิ
  6. คุณวรรณภา เรืองฤทธิ์

### 4) การทบทวนการจัดการความรู้ (ความเป็นมา เหตุผล ความจำเป็น การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ และการคัดเลือกองค์ความรู้ที่จัดการความรู้) (ขั้นตอน 1-3)

#### ความเป็นมาและเหตุผลที่เลือกองค์ความรู้

สิทธิด้านการรักษาพยาบาลมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะสิทธิประกันสังคม และสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า บางสิทธิมีการเพิ่มสิทธิประโยชน์มากขึ้น รหัสสิทธิที่ใช้ในโปรแกรม SSB ยังไม่ครอบคลุมและมีความหมายไม่ชัดเจน รวมถึงระบบบริการของโรงพยาบาล ตลอดจนความรู้ ไม่เข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้รับบริการได้รับสิทธิไม่ถูกต้อง หรือขาดโอกาสในการใช้สิทธิที่พึงได้ เกิดผลกระทบต่อผู้รับบริการ ต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และโรงพยาบาล

### 5) วัตถุประสงค์

เพื่อให้การคัดกรองสิทธิการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องมากขึ้น ผู้รับบริการได้รับสิทธิที่พึงได้ และโรงพยาบาลลดความเสี่ยงในการสูญเสียรายได้

### 6) กระบวนการจัดการความรู้

6.1 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 1 ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปัญหา ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานเวชระเบียนฯ พบว่า

- สิทธิการรักษาพยาบาลบางสิทธิมีการเพิ่มสิทธิประโยชน์/ เงื่อนไขการใช้มากขึ้น เช่น สิทธิ อปท, สิทธิประกันสังคม เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสับสนในการเลือกใช้สิทธิประเภทต่างๆ ในโปรแกรม SSB
- แบบฟอร์มการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลไม่ครอบคลุม ไม่ชัดเจน
- การเพิ่มขึ้นของใบรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงเรื่องสิทธิ
- การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลคืนจากกรมบัญชีกลาง/ สปสช. ไม่ได้
- ความไม่เสมอภาคในการใช้สิทธิบางประเภทในผู้รับบริการ

จากปัญหาดังกล่าวหน่วยงานเวชระเบียนฯ ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับผิดชอบเรื่องการใช้สิทธิของผู้รับบริการ จึงได้มีการทบทวน ประสานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข/ แนวทางปฏิบัติให้กับหน่วยงาน

ดังกล่าว เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นทั้งในส่วนของผู้รับบริการและในส่วน of โรงพยาบาล โดยมีการปรับปรุง/จัดทำแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- การปรับแก้ไข/เพิ่มเติม รหัสสิทธิในโปรแกรม SSB ให้มีความครอบคลุม
- จัดทำแนวทางปฏิบัติการใช้สิทธิที่พบว่ามีปัญหาบ่อยๆ ได้แก่ สิทธิประกันสังคม และสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- ปรับปรุงแบบบันทึกในการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลสำหรับศูนย์ Admit และห้องคลอด
- การถ่ายทอดความรู้ในเวทีถ่ายทอดความรู้หลังการประชุม/ อบรมของกลุ่มการพยาบาล จำนวน 2 ครั้ง (26 กุมภาพันธ์ และ 3 มีนาคม 2557)

#### 6.2 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 2 จาก การปรับปรุง/แก้ไข/มีแนวทางปฏิบัติในบางสิทธิยังพบปัญหาในบางหน่วยงาน ดังนี้

- การใช้สิทธิในทารกแรกเกิด
- การใช้สิทธิประกันสังคมกรณีฉุกเฉิน หรือมีสิทธิซ้ำซ้อน
- การใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีฉุกเฉิน

จากการประสานข้อมูลโดยตรงจากหน่วยงานที่เกิดปัญหาพบว่าผู้ปฏิบัติไม่สามารถจำแนก/การคัดกรองสิทธิได้ เนื่องจากรายละเอียด/เงื่อนไขแต่ละสิทธิแต่ละกรณีใช้ไม่เหมือนกัน งานเวชระเบียนฯ จึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติการใช้สิทธิในทารกแรกเกิด พร้อมกับดำเนินการทบทวน/ตรวจสอบการใช้สิทธิในผู้ป่วยที่นอนโรงพยาบาลทุกวันทำการ โดยเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนฯ

#### 7) การประมวลผล/ ถัดกรองความรู้

- รหัสสิทธิในโปรแกรม SSB มีความครอบคลุม ความหมายชัดเจน สะดวกต่อผู้ใช้งานมากขึ้น
- มีแนวทางปฏิบัติการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเรื่องการคลอด และแนวทางปฏิบัติสิทธิประกันสังคม กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน
- มีแบบบันทึกในการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลที่ครอบคลุม ชัดเจนสะดวกต่อการใช้งานมากขึ้น
- มีแนวทางปฏิบัติการใช้สิทธิในทารกแรกเกิด
- มีระบบการทวนซ้ำ/ทบทวน/ตรวจสอบ เรื่องสิทธิโดยเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนฯ

#### 8) กระบวนการนำไปใช้ – การเผยแพร่

- นำมาใช้ในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- มีการนำเสนอเผยแพร่ความรู้เรื่องสิทธิในเวทีถ่ายทอดความรู้หลังการประชุม/ อบรมของกลุ่มการพยาบาล

#### 9) การประเมินผลลัพธ์

จากการที่ได้มีการปรับปรุง/แก้ไขและมีแนวทางปฏิบัติให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีการเพิ่มระบบการทวนซ้ำ/ทบทวน/ตรวจสอบ เรื่องสิทธิโดยเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนฯ ทุกวันทำการ พบว่าปัญหาเรื่องการใช้สิทธิของผู้รับบริการ ปัญหาเรื่องการเรียกเก็บเงินไม่ได้ลดลง โดยการสังเกตจากมีใบอุบัติการณ์เรื่องสิทธิผิด การโทรศัพท์สอบถามเรื่องการใช้สิทธิจากหน่วยงานเกี่ยวข้องลดลง และผลตอบรับที่ดีจากหน่วยงานที่ใช้แนวทางปฏิบัติดังกล่าว

#### 10) การต่อยอดความรู้

1. นำข้อมูลในการดำเนินการมาเป็นพื้นฐานในการวางระบบเพื่อรองรับการใช้โปรแกรมใหม่
2. จัดทำระบบการประชุมชี้แจงให้ผู้เกี่ยวข้องทราบสิทธิการรักษาพยาบาลตามวาระความเหมาะสม เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ทบทวนและจัดเก็บข้อมูลให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น