ผลการดำเนินงานตามแบบสอบทาน กระบวนงานบริการผู้ป่วยนอก ด้วย Smart Card

โรงพยาบาลห้วยเกิ้งอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖3

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ด้านของงานที่ประเมินและจุดประสงค์ของการควบคุม (๑)	การควบคุมที่มีอยู่ (๒)	การประเมินผลการควบคุม (๓)	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (๔)	การปรับปรุงการควบคุม (๕)	กำหนดเสร็จ/ผู้รับผิดชอบ (๖)	หมายเหตุ (๗)
กระบวนงาน : การให้บริการงานเวชระเบียน **๑. คัดกรองผู้ใช้บริการ/ให้บัตรคิว** <u>วัตถุประสงค์ :</u> เพื่อให้การส่งตรวจถูกต้อง/บัตรคิวถูกสี	- มีหลักเกณฑ์การจ่ายบัตรคิวให้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	ปฏิบัติ ตามคู่มือแนวทางปฏิบัติงาน แต่ผู้ปฏิบัติงานบางรายบางครั้ง ที่ทำงานเร่งรีบ ทำให้ขาดความรอบคอบในการให้ปฏิบัติงาน	๑. คัดกรองไม่ตรวจสอบข้อมูลกับคนไข้ทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน / ไม่เป็นปัจจุบัน ๒.ให้บัตรคิวผิดสี <u>สาเหตุ</u> ขาดความละเอียดรอบคอบ	ตรวจสอบข้อมูลประวัติผู้รับบริการทุกครั้ง - ซักถามความต้องการการ รับบริการ		

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ด้านของงานที่ประเมินและจุดประสงค์ของการควบคุม (๑)	การควบคุมที่มีอยู่ (๒)	การประเมินผลการควบคุม (๓)	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (๔)	การปรับปรุงการควบคุม (๕)	กำหนดเสร็จ/ผู้รับผิดชอบ (๖)	หมายเหตุ (๗)
๒. พิมพ์ OPD ca rd รายใหม่ / ค้น OPD card เก่า <u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อให้ได้บัตรถูกต้อง	ตรวจสอบบัตรก่อนส่งห้องตรวจทุกครั้ง	มีการตรวจสอบบัตรไม่ครบทุกรายและเป็นส่วนน้อย	๓. บัตรใหม่พิมพ์ข้อมูลผิด/ พิมพ์ไม่ครบถ้วน <u>สาเหตุ</u> - ข้อมูลในใบกรอกประวัติไม่ครบ - ผู้ใช้บริการไม่ให้ข้อมูล ๔. บัตรเก่าหาย/เก็บบัตรผิด ที่ <u>สาเหตุ</u> - บัตรคงค้างที่คลินิก/แผนก - บัตรคงค้างจากการนำไปใช้ประโยชน์อื่นๆ - บัตรคงค้างการลงทะเบียนของงานเวชระเบียน	- ขณะพิมพ์บัตรถ้าพบข้อมูล ไม่ครบ หรือ ผิดเรีย สอบถามผู้ใช้บริการอีกครั้ง - ก่อนส่งบัตรใหม่ให้ผู้ให้บริการตรวจสอบข้อความบนบัตรร่วมกับผู้ใช้บริการอีกครั้ง - ตรวจสอบการลงทะเบียนรับกลับในโปรแกรม - ตรวจสอบบัตรคงค้างยังไม่ลงทะเบียนและสอบถามไปยังคลินิกที่ผู้ใช้บริการครั้งล่าสุด - กำชับผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับกลับเร็วที่สุดเมื่อได้รับบัตรคืน		

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ด้านของงานที่ประเมินและจุดประสงค์ของการควบคุม (๑)	การควบคุมที่มีอยู่ (๒)	การประเมินผลการควบคุม (๓)	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (๔)	การปรับปรุงการควบคุม (๕)	กำหนดเสร็จ/ผู้รับผิดชอบ (๖)	หมายเหตุ (๗)
๓. ตรวจสอบสิทธิพร้อมบันทึกใน OPD ca rd และในโปรแกรมเวชระเบียน <u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อสิทธิ์ในการใช้บริการครั้งนี้ถูกต้อง	ตรวจสิทธิไม่ได้ ตกลงกับผู้ใช้บริการว่าให้ใช้สิทธิตามที่ผู้ใช้บริการแจ้งไปก่อน แต่หากพบว่าไม่ถูกต้องจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบอีกครั้ง	มีการแจ้งผู้ใช้บริการและทำข้อตกลงในการใช้บริการ แต่ยังพบบัตรที่ส่งไปห้องตรวจมีสิทธิผิด	๕. บันทึกสิทธิการรักษาไม่ถูกต้อง /ไม่เป็นปัจจุบัน <u>สาเหตุ</u> - มีการเปลี่ยนแปลงสถานภาพของผู้ใช้บริการเอง - เข้าWeb ตรวจสอบสิทธิไม่ได้	- สอบถามผู้ใช้บริการร่วมกับพิจารณาข้อมูลที่พบในการตรวจสอบกับโปรแกรมสปสช - กรณีตรวจสิทธิไม่ได้ให้ตกลงกับผู้ใช้บริการว่าให้ใช้สิทธิตามที่ผู้ใช้บริการแจ้งไปก่อน แต่หากพบว่าไม่ถูกต้องจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบอีกครั้ง		

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ด้านของงานที่ประเมินและจุดประสงค์ของการควบคุม (๑)	การควบคุมที่มีอยู่ (๒)	การประเมินผลการควบคุม (๓)	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (๔)	การปรับปรุงการควบคุม (๕)	กำหนดเสร็จ/ผู้รับผิดชอบ (๖)	หมายเหตุ (๗)
๔. ลงโปรแกรมเวชระเบียนส่งตรวจ <u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อให้การส่งตรวจถูกต้องตามคลินิก	มีระบบการตรวจสอบผู้ส่งตรวจและตักเตือนความรอบคอบ	สามารถตรวจสอบผู้ส่งตรวจผิดได้ แต่พบว่ายังมีการส่งตรวจผิดคลินิก	๖. บันทึกการส่งตรวจไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นปัจจุบัน <u>สาเหตุ</u> - ลืม/ไม่ทราบว่าส่งคลินิก/แผนกใด	- สอบถามผู้ใช้บริการถึงความต้องการใช้บริการหาก ไม่แน่ใจถามเพื่อนร่วมงานและปรึกษาคลินิกที่เกี่ยวข้อง		

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ด้านของงานที่ประเมินและจุดประสงค์ของการควบคุม (๑)	การควบคุมที่มีอยู่ (๒)	การประเมินผลการควบคุม (๓)	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (๔)	การปรับปรุงการควบคุม (๕)	กำหนดเสร็จ/ผู้รับผิดชอบ (๖)	หมายเหตุ (๗)
๕. ส่ง OPD card และผู้ป่วยที่Admitted ไปยังแผนกต่างๆ<u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อส่งบัตรได้ถูกต้องทันเวลา	ส่งบัตรตามคิว ตามสี	มีการส่งบัตรตามคิว ตามสี	๖ ส่งบัตรช้าเกิน ๗ นาที/คน <u>สาเหตุ</u> - จำนวนบัตรมาก - วางบัตรรอส่งผิดที่ ทำให้ผู้เดินบัตรไม่เห็น - ผู้ใช้บริการที่ขอบัตรมีความประสงค์แตกต่างกัน บางครั้งจะมารับเอง บางครั้งให้ส่งตามไปทางลิฟท์ เกิดความสับสน เนื่องจากขาดการสื่อสาร	- ผู้ทำบัตร/รับแจ้งความประสงค์จากผู้ใช้บริการติดกระดาษโน้ตเพื่อสื่อสารให้ผู้เดินบัตรทราบว่าจะส่งบัตรโดยวิธีใด - จัดกล่องใส่บัตรแยกประเภท รอส่ง – รอมารับเอง-ส่งลิฟท์		

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ด้านของงานที่ประเมินและจุดประสงค์ของการควบคุม (๑)	การควบคุมที่มีอยู่ (๒)	การประเมินผลการควบคุม (๓)	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (๔)	การปรับปรุงการควบคุม (๕)	กำหนดเสร็จ/ผู้รับผิดชอบ (๖)	หมายเหตุ (๗)
๖. รับ OPD card และ Chartมาสรุปให้รหัส ICD๑๐/ICD๙<u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อให้รหัสโรคและหัตถการถูกต้อง	มีคู่มือการลงรหัส	มีการใช้คู่มือ	๗. ให้รหัสโรคไม่ไม่ได้/ ไม่ครบถ้วน / ไม่ถูกต้อง<u>สาเหตุ</u> - แพทย์ไม่ลง/ลงไม่ครบการวินิจฉัยใน Summary - ค้นรหัสโรคไม่ได้	- มีคู่มือการให้รหัสโรค/รหัสหัตถการ - ตรวจสอบ Chart อย่างละเอียด - ประสานแพทย์ผู้เกี่ยวข้อง - มีระบบ Double check		

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ด้านของงานที่ประเมินและจุดประสงค์ของการควบคุม (๑)	การควบคุมที่มีอยู่ (๒)	การประเมินผลการควบคุม (๓)	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (๔)	การปรับปรุงการควบคุม (๕)	กำหนดเสร็จ/ผู้รับผิดชอบ (๖)	หมายเหตุ (๗)
๗. ส่ง Chart ให้งานสิทธิบัตร ตรวจสอบการลงรหัสโรคเพื่อนำข้อมูลไปเรียกเก็บ <u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อส่ง Chart ได้ตามเวลาและถูกต้อง	ส่ง Chart ณโต๊ะผู้รับผิดชอบโดยตรง	ส่ง Chart ณโต๊ะผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่ได้ทุกครั้งเนื่องจาก ไม่มีที่วาง ห้องปิด	๘. Chart หาย <u>สาเหตุ</u> ไม่มีระบบการส่งที่ชัดเจน	- จัดทำสมุดการควบคุมการรับส่ง Chart กับงานสิทธิบัตรและส่งกับเจ้าหน้าที่ประจำห้อง		

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ด้านของงานที่ประเมินและจุดประสงค์ของการควบคุม (๑)	การควบคุมที่มีอยู่ (๒)	การประเมินผลการควบคุม (๓)	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (๔)	การปรับปรุงการควบคุม (๕)	กำหนดเสร็จ/ผู้รับผิดชอบ (๖)	หมายเหตุ (๗)
๘. ลงรับกลับ OPD ca rd และ Chart ในสมุดทะเบียนและในโปรแกรมเวชระเบียน <u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อให้มีการลงรับกลับและติดตามบัตรได้	- มีวิธีตรวจเช็คหา OPD/ Chart ที่ยังไม่รับกลับ ในโปรแกรมเวชระเบียน	มีการใช้ระบบตรวจหา OPD/ Chart ที่ยังไม่รับกลับ	๙. ไม่ลงรับกลับ OPD/Chart <u>สาเหตุ</u> _ แผนกต่างๆ ไม่ส่ง OPD Card/ Chart กลับ - ส่งกลับล่าช้า	- จัดทำระบบการรับเวชระเบียนกลับและเอกสารควบคุม - มีวิธีตรวจเช็คหาOPD/ Chart ที่ยังไม่รับกลับ ในโปรแกรมเวชระเบียน		

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ด้านของงานที่ประเมินและจุดประสงค์ของการควบคุม (๑)	การควบคุมที่มีอยู่ (๒)	การประเมินผลการควบคุม (๓)	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (๔)	การปรับปรุงการควบคุม (๕)	กำหนดเสร็จ/ผู้รับผิดชอบ (๖)	หมายเหตุ (๗)
๙. เรียง และจัด เก็บ OPD ca rd และ Chart <u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อให้มีการเก็บบัตรตามระบบสากล	จัดทำระบบและคู่มือการเก็บบัตร	มีการเก็บบัตรตามคู่มือ	๑๐. เก็บบัตรผิดที่ <u>สาเหตุ</u> - ขาดความละเอียดรอบคอบ	- จัดทำป้ายคั่นหมวดหมู่ในชั้นเก็บบัตร		