**การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)**

**งานเวชระเบียนผู้ป่วยนอก (ห้องบัตร)**

**เรื่อง** การให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ถูกตัว ถูกคน ถูกใจ

**ปัญหาที่พบ**

ช่วงปี ๒๕๕๗ – ๒๕๕๘ พบปัญหาเรื่องการส่งตรวจรักษาผิดคนซึ่งแยกปัญหาได้ดังนี้  
 ๑). ผู้มารับบริการนำสิทธิบัตรของผู้อื่นที่ไม่ใช่ของตนเองมาใช้โดยเจตนาเพื่อหลีกเลี่ยงการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ทำให้มีการสวมสิทธิ์เกิดขึ้นพบในแรงงานต่างด้าว

๒). ผู้มารับบริการนำสิทธิบัตรของผู้อื่นที่ไม่ใช่ของตนเองโดยไม่ได้เจตนาเนื่องจากอ่านหนังสือไม่ออกหรือไม่สามารถอ่านข้อความได้ชัดเจนจะพบในผู้สูงอายุ  
 ๓). ผู้มารับบริการเป็นเด็กโดยผู้ปกครองที่พามานั้นไม่ทราบข้อมูลของผู้มารับบริการได้ถูกต้องส่งผลทำให้แจ้งข้อมูลที่คลาดเคลื่อนแก่ผู้ปฏิบัติงาน พบในเด็กเล็กที่ผู้ปกครองฝากเลี้ยงไว้กับผู้สูงอายุ  
 ๔). ผู้มารับบริการไม่สามารถแสดงหลักฐานใดใดที่จะแสดงถึงการระบุตัวตนของผู้มารับบริการได้ พบกรณีที่เอกสารอยู่กับพ่อแม่ แต่พ่อแม่ฝากบุตรหลานไว้กับผู้ที่เลี้ยงดู

จากปัญหาดังกล่าวที่ พบอุบัติการณ์ส่งบัตรตรวจผิดคนจากงานเวชระเบียนนั้น ทางงานเวชระเบียนผู้ป่วยและสถิติ (ห้องบัตร) ได้จัดการพัฒนาคุณภาพเพื่อป้องกันการส่งบัตรผิดตัวผิดคนและป้องกันการสวมสิทธิ์ โดยจัดทำตามขั้นตอน P D C A ดังนี้

PLAN

๑. วิเคราะห์ปัญหาของการส่งตรวจเวชระเบียนผู้ป่วยนอกผิดคน ผิดตัว การสวมสิทธิ์ โดยแยกเป็น

-ผู้มารับบริการไม่นำเอกสารที่ทางโรงพยาบาลนามนหรือเอกสารทางราชการมายืนยันสถานะบุคคลเพื่อขอรับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลนามน

-ผู้มารับบริการนำเอกสารที่ทางโรงพยาบาลนามนหรือเอกสารทางราชการของคนอื่นมาใช้ยืนยันสถานะบุคคลเพื่อขอรับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลนามนซึ่งพบว่าเอกสารเหล่านี้จะไม่เป็นเอกสารที่มีรูปปะหรือติดไว้ในเอกสาร เช่นนำ เฉพาะใบสูติบัตร สำเนาทะเบียนบ้าน บัตรทอง เป็นต้น มายื่นรับบริการอย่างเดียว

๒. ประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ทราบตรงกันถึงแนวทางการปฏิบัติ

- กำหนดผู้รับผิดชอบร่วม ผู้ตรวจสอบในแต่ละหน่วยงาน เช่น พนักงานในแผนกเวชระเบียนกับพยาบาล ในแผนกต่างๆ, เภสัชกร พนักงานเก็บเงิน เป็นต้น

- คณะกรรมการเวชระเบียนมีการประชุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานทุก ๓ เดือน และรายงาน ให้ผู้อำนวยการทราบ

๓. จัดทำบันทึกอุบัติการณ์และรวบรวมข้อมูล

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **เดือน** | **จำนวนอุบัติการณ์ที่พบ** | **จำนวนผู้มารับบริการ** | **ร้อยละ** |
| ตุลาคม ๒๕๕๘ | ๖ | ๖,๖๙๓ | ๐.๐๘๙ |
| พฤศจิกายน ๒๕๕๘ | ๕ | ๖,๐๕๓ | ๐.๐๘๓ |
| ธันวาคม ๒๕๕๘ | ๗ | ๗,๒๒๑ | ๐.๐๙๗ |
| มกราคม ๒๕๕๙ | ๖ | ๖,๗๑๘ | ๐.๐๘๙ |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ | ๕ | ๗,๒๒๕ | ๐.๐๖๙ |
| มีนาคม ๒๕๕๙ | ๓ | ๗,๓๗๒ | ๐.๐๔๑ |
| เมษายน ๒๕๕๙ | ๔ | ๖,๗๗๗ | ๐.๐๕๙ |
| พฤษภาคม ๒๕๕๙ | ๒ | ๕,๖๒๙ | ๐.๐๓๖ |
| มิถุนายน ๒๕๕๙ | ๓ | ๖,๗๐๓ | ๐.๐๔๕ |

๔. กำหนดเกณฑ์ตัวชี้วัด

- ไม่เกิน ๑๐ ครั้งต่อเดือน หรือ ไม่เกิน ร้อยละ ๐.๑

๕. กำหนดแนวทางการบันทึกข้อมูลและการตรวจข้อมูลผู้ป่วยการส่งตรวจให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

- ตรวจสอบเอกสารผู้มารับบริการโดยละเอียดพร้อมกับซักประวัติ กรณีที่ไม่มีเอกสารให้ซักประวัติพร้อมระบุที่อยู่ และ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดจ่อได้ในขณะนั้น

- เจ้าหน้าที่ผู้มารับบริการต้องมีบัตรประชาชน สมาร์ทการ์ดเพื่อให้สามารถตรวจสอบสิทธิ์ ในโปรแกรม Hos XP ได้ทุกคน

- ชี้แจงและกำหนดแนวทางการปฏิบัติการให้ชัดเจนเช่น ในเวลาราชการให้ผู้มารับบริการตรวจสอบสถานะสิทธิ์ได้ที่งานประกันสุขภาพฯ กรณีนอกเวลาราชการให้เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนเป็นคนตรวจสอบสถานะสิทธิ์ทุกขั้นตอน

- บันทึกและเก็บข้อมูลอุบัติการณ์ทุกครั้ง

**Do**

๑. ตรวจสอบการบัตรเอกสารผู้ที่เข้ามารับบริการที่โรงพยาบาลนามนทุกครั้งโดยการซัก ประวัติโดยบัตรและเอกสารนั้นต้องเป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้หรือในกรณีที่เอกสารที่ระบุตัวตนไม่มีรูปให้ซักถามประวัติอย่างละเอียด เช่นที่อยู่ ชื่อบิดา มารดา วันเดือนปีเกิด เกิดที่โรงพยาบาลนามนหรือไม่

๒. ให้ผู้ให้ข้อมูลผู้มารับบริการเซ็นในใบกรอกประวัติ เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องของข้อมูล

๓. ตรวจสอบสิทธิ์โดยละเอียดจากเวบไซด์ สปสช.

๔. ทำการสแกนรูปภาพ กรณี ผู้มารับบริการมีบัตรประชาชน สมาร์ท การ์ด เข้าไปในโปรแกรม HOS XP

๕. กรณีผู้มารับบริการไม่มีบัตรประชาชนสมาร์ท การ์ด ให้ ทางงานเวชระเบียนทำการถ่ายภาพผู้มารับบริการพร้อมชี้แจ้งประโยชน์ให้กับผู้มารับบริการทราบ ในการถ่ายภาพบันทึกไว้ในโปรแกรม HOS XP ทุกครั้ง

๖. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหลังจาการพิมพ์ OPD CARD ถ้าถูกต้องก็ให้บริการเพื่อทำการให้บริการด้านอื่นต่อไป

๗. เก็บตัวข้อมูลตามตัวชี้วัด

รูปแบบและขั้นตอนปฏิบัติงาน

**Check**

- วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานโดยแบบสอบถามความพึงพอใจ

- ติดตามผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ พบว่า

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **เป้าหมาย** | **ก่อนโครงการ** | **หลังโครงการ** |
| - จำนวนส่งผู้ป่วยผิดคน | เฉลี่ย ๑๐ คน/เดือน | เฉลี่ย ๑๒ฉบับ | เฉลี่ย ๔.๕ ฉบับ |

(**หมายเหตุ** : งานเวชระเบียนผู้ป่วยนอก (ห้องบัตร)ได้เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ตุลาคม๒๕๕๘–๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๙)

**Act**

– จากการปฏิบัติงานตามแนวทางที่วางไว้ปัญหาลดลงไปมากแต่ข้อมูลยังไม่เป็นที่น่าพอใจ

มากนักในช่วงเวรบ่ายและดึกผู้มารับบริการไม่ค่อยพบเอกสารมารับบริการกับโรงพยาบาลนามนทำให้ต้องซักประวัติ และใช้เวลานานในการตรวจสอบ อีกทั้งญาติที่เป็นผู้พาผู้มารับบริการที่เป็นเด็กมักจะให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนเช่น ให้ข้อมูลผู้มารับบริการเป็นพี่กับผู้มารับบริการเป็นน้องสลับกันทำให้ข้อมูลเกิดการผิดพลาดได้ทำให้ต้องทำจัดข้อมูลใหม่ส่งผลทำให้เสียเวลา เสียทรัพยากรด้วย