



การจัดการความรู้ของหน่วยงาน จัดเก็บรายได้ บัญชีและสารสนเทศข้อมูลกลาง

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ

ในเรื่องการแก้ปัญหาการเรียกเก็บเงินค้ำโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์

เดือน กุมภาพันธ์ 2565 – กรกฎาคม 2565

รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	นางฟ่องพุด	สุขสวย	หัวหน้าหน่วยงานจัดเก็บรายได้ประธานที่ประชุม
2.	นางสาวพินิตา	วงษ์อินทร์	หัวหน้าหน่วยงานบัญชี
6.	นางสุดใจ	สุขโสภณ	นักวิชาการเงินและบัญชี
7.	นางเขมิกา	ก่อเจริญกุล	นักวิชาการเงินและบัญชี
8.	นางสาวจันทนา	ชื่นวงษ์	นักวิชาการเงินและบัญชี
9.	นางสาวประภาพร	ยิ่งยีน	นักวิชาการเงินและบัญชี
10.	นางสาวน้ำผึ้ง	พุดศิลป์	นักวิชาการเงินและบัญชี
11.	นางสาววิไล	พันธ์ปี	นักวิชาการเงินและบัญชี
12.	นางสาวแสงดาว	สุขสาดี	นักวิชาการเงินและบัญชี
13.	นางสาวฐิติพร	ดีสถิต	นักวิชาการเงินและบัญชี
14.	นางสาวพรรณทิพ	สร้อยสนธิ์	นักวิชาการเงินและบัญชี
15.	นางสาวปณณา	เฉลียววงษ์เจริญ	นักสังคมสงเคราะห์
16.	นางวลัยพร	สุวรรณฉิม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
17.	นางอุสาศ์	จำปาหอม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
18.	นางสาวสุรรัตน์	ประยงค์	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
19.	นางสาวจุฑารัตน์	ลีสีไสย	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
20.	นางสาวนงรัก	มุลผล	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
21.	นางสาววรรณภา	อินมะเรียง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
22.	นางสาวพิกุล	มุลผดุง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
23.	นางสาวณิชา	ทองอินทร์	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
24.	นางกัญญาณัญญ์	ช้อนทอง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
25.	นางมนทิศา	กอชาติ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
26.	นางสาวกฤษณา	ทอหุล	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
27.	นางสาวพรนารินทร์	ยศศิริ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
28.	นางสาวพรรณทิพ	สร้อยสนธิ์	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
29.	นายเนตรน้อย	เชียงทอง	หัวหน้างานนวัตกรรมจัดการข้อมูล

30.	นางสาวรุ่งนภา	ม่วงศรี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
31.	นางสาวสุมิตรา	ขจรเงิน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
32.	นายชญาหนท์	มงคลธวัช	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
33.	นายอาทิตย์	บุญมีพิพิธ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
34.	นางสาวบุญญรัตน์	พระวิเศษ	ผู้ปฏิบัติงานช่าง(DIM)/ผู้บันทึกข้อมูล

1. หลักการและเหตุผล

จากการที่โลกเปลี่ยนไประบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาทุกพื้นที่ งานจัดเก็บรายได้ งานบัญชี และงานนวัตกรรมจัดการข้อมูล ได้มีการเตรียมความพร้อมรับมือต่ออนวัตกรรมการแพทย์อาจจะเริ่มช้าแต่ก็จะให้ทันต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้ได้การจัดเก็บที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตรวจสอบได้ ต่อผู้ป่วย,หน่วยงานและองค์กร

1.การเรียกเก็บเงินทางด้านอิเล็กทรอนิกส์

2.การคีย์เรียกเก็บโดยการโอนจากระบบEMR เข้าโปรแกรมของต้นสังกัด

จึงนำมาซึ่งการพัฒนากระบวนการเรียกเก็บเงินที่มีผลต่อระบบโรงพยาบาล ระบบนี้จะช่วยให้ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถทำผิดพลาดหรือแก้ไขได้เอง

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบการเรียกเก็บเงิน ให้รวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้

2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานสะดวก ในการที่ไม่ต้องคีย์ข้อมูลเองทุกตัว

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ให้เรียกเก็บได้ถึง 80%

4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้

Dialog

Success Story Telling (SST)

The World Cafe

อื่นๆ กรุณาระบุ.....

5. กระบวนการจัดการความรู้

<p>ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)</p>	<p>การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)</p>	<p>เทคนิค/วิธีการ (Action)</p>
<p>นางผ่องพุด สุขสวย นางพนิดา วงษ์อินทร์</p>	<p>- จากข้อมูลที่ได้รับการประชุมให้เตรียมความพร้อมในการรับมือกับ ระบบเรียกเก็บอิเล็กทรอนิกส์การใช้วิธีการโอนข้อมูลจากระบบ EMR ส่งไปยังระบบของต้นสังกัด แอปพลิเคชัน -ข้อมูลในการได้รับเงินจากบัญชี</p>	<p>- การจัดหาเครื่องมือ -ติดต่อสปซ กรมบัญชีกลาง ประกันสังคม -งบปี2563-2565</p>
<p>นางสาวรุ่งนภา ม่วงศรี</p>	<p>1. ประเด็นปัญหาในการเรียกเก็บเงินในช่วงเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา 2. ดิด c เกี่ยวกับ ข้อมูลของการตรวจปฏิบัติการกลาง ทำให้มียอดสูงและแก้ไขยากหรืออาจติดต่อเนื่อง</p>	<p>-จากการได้ทำต้องมีการแก้ไขใสรหัส TMT ก่อนจึงจะแก้ไข การติด C ได้ (สำหรับผู้ป่วยนอก)</p>
<p>ประภาพร ชิ่งยืน/น้ำผึ้ง พูลศิลป์</p>	<p>1. ในแต่ละวันถ้าเป็นผู้ป่วยนอกจะมีปัญหาเรื่องการใช้สิทธิ บางทีการติด c ก็อาจมาจากการเปลี่ยนสิทธิของผู้ป่วย ทำให้ตรวจสิทธิมาแล้วพอส่งเบิกไม่ผ่าน ติด c กับมา 2. การตรวจสอบสิทธิกับคู่มือไม่ค่อยเสถียรเท่าไรอาจต้องมีการอัปเดตทุก 7 วัน 3. ปัจจุบันสามารถที่จะดูเกี่ยวกับสิทธิเพิ่มเติมคือ ฝ่ายงานสิทธิมากแต่บางที่ไม่ใช่งานสิทธิเป็นเวชระเบียนก็มีสิทธิผิดเช่นกัน บางทีก็ไม่ผ่านติด C กรณีนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยนอก 4. ส่วนผู้ป่วยในก็จะเป็นที่ผู้มีสิทธิเบิกราชการโดยใช้สิทธิถูก พ่อลูกออกจากงานสิทธิ ก็หลุดใช้สิทธิต่อไปได้ พอไปใช้สิทธิ บัตรประกันสุขภาพก็ใช้ต่อไม่ได้ เพราะเพิ่งเปลี่ยนสิทธิทำให้มีปัญหาติด C กลับมา</p>	<p>- จากการประชุมจาก ได้แจ้ง มาและเริ่มขั้นตอนการปฏิบัติได้เลย - และดูปัญหาที่จะเกิดแล้วมาแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีก - ต้องมีการทดสอบและอบรมแจ้งแต่ละกลุ่มงาน คุณผ่องพุด แจ้งไปที่งานที่เกี่ยวข้องแล้วเช่นงานสิทธิ ประโยชน์</p>
<p>นางสาวพรนรินทร์ ชศศิริและ พิศกุล มุลผดุง</p>	<p>-นื่องนำเสนอเรื่องการชี้ข้อมูล แล้วติด C กลับมาทำให้ทำงานซ้ำเพิ่มขึ้นตอนการชี้มากขึ้น กลัวจะไม่ทัน อาจโดนปรับได้</p>	<p>-ขอเจ้าหน้าที่ช่วยเพิ่มและเร่งงานด่วน แจ้งทำหนังสือขอบุคลากรแล้ว</p>

	เจ้าหน้าที่ที่ผ่านมามากขึ้นทำงานมากขึ้น	
นางสาวแสงดาว สุขสวัสดิ์	- ผู้ป่วยในอยากให้มีโปรแกรมที่ก่อนส่งเบิกให้ช่วยดูว่าหมวดใดผิดบ้างมานั่งแยกก่อนส่งเบิกเราจะได้ไม่เสียเวลากับการส่งไปและอุทธรณ์คดี C กับมาเพราะในระหว่างหลายเดือนที่ผ่านมามีงานก็ยกแก้ไขข้อมูลเยอะมาก	-เพื่อความสะดวก -เพื่อความปลอดภัย -เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
เนตรน้อย เชียงทอง รุ่งนภา ม่วงศรี	-คุณเนตรน้อยและคุณรุ่งนภา ม่วงศรี คอยตรวจสอบระบบและรายงานให้งานจัดเก็บรายได้ทราบว่าติดปัญหาและติด c มากเพียงใดและจากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่นห้องปฏิบัติการกลาง แก้ไขเพิ่มรหัส TMT ตามที่กรมบัญชีกลางตรวจสอบพบและยังคงช่วยงานและแก้ไขงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปรับและหาบุคลากรเพิ่มและปรับเปลี่ยนวิธีให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	-ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานIT -คุณผ่องพูล แจ่มหัวหน้านางานห้องปฏิบัติการกลางแล้วโดยคุณรุ่งนภานำข้อมูลพร้อมให้คุณพงษ์วุฒิแล้วและประสานกับหัวหน้างาน

6. จำนวนความถี่

เรื่อง	ระยะเวลา 3 เดือน กุมภาพันธ์ 2565(ราย)	มีนาคม 2565(ราย)	เมษายน 2565(ราย)
	1. บันทึกข้อมูลการเรียกเก็บ เพื่อช่วยในการจัดการ ประมวลผล ข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลผ่านมา	%	%
1.1 ผู้ป่วยนอก (เฉพาะที่ใช้โปรแกรม) จำนวนเงินที่เรียกเก็บ	1204	1110	2200
จำนวนที่คาดว่าจะได้ 80%	90%	96%	84%
1.2 ผู้ป่วยใน (เฉพาะที่ใช้โปรแกรมDRG) จำนวนเงินที่เรียกเก็บ	964	1902	1872
จำนวนที่คาดว่าจะได้ 80%	82%	83%	90%

07. Key Success Factor

1. การพัฒนา ระบบและนำมาปรับปรุงให้เข้ากับนวัตกรรมใหม่ให้ดีขึ้น เพื่อช่วยในการจัดการ
ประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลและฐานข้อมูล
 - 1.1 พัฒนา เพื่อให้ผู้ใช้งานทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกในการเข้าถึงไม่ต้องก๊อปปี้ข้อมูลเอง
 - 1.2 พัฒนา แก้ไขให้ใช้ได้ทันเพื่อการพัฒนาต่อไป สามารถตรวจสอบความถูกต้องและป้องกัน
ความปลอดภัย
2. การพัฒนาระบบ เพื่อช่วยในการจัดการ ประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลผ่านโปรแกรม ของทาง
ต้นสังกัด
3. มีการพัฒนาระบบสามารถรับทราบข้อมูลจากงานบัญชีเพื่อมาทำการปรับปรุงและแก้ไข
นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาระบุหลักฐาน)
 - คู่มือ การใช้แอป
 - แผ่นพับ
 - โปสเตอร์
 - โปรแกรมหรือระบบต่างๆ
 หรือ มีการเผยแพร่ความรู้ช่องทางต่างๆ ระบุ.....Web site..หน่วยงาน...จัดเก็บรายได้

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

หลังจากที่มีการนำระบบพัฒนาอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ มาใช้ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ โดยใช้โปรแกรมของต้นสังกัดอื่นๆ โดยเฉพาะ สปสช กรมบัญชีกลาง มากมายประมวลผลข้อมูลการคีย์ข้อมูล หรือการแสดงผลออกมาเป็นรายงานทำได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะเวลา และการแก้ไขปัญหา

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านคิดว่าท่านบรรลุในเรื่องใดบ้าง

แนวทางการนำ ระบบคีย์ด้วย โปรแกรมสปสช กรมบัญชีกลาง อิเล็กทรอนิกส์ เช่นการคีย์ข้อมูล เพื่อเข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบงานคีย์เรียกเก็บได้สะดวก ถูกต้อง รวดเร็วมากขึ้น

2. ท่านคิดว่าเรื่องใดที่ไม่บรรลุ

ช่วงแรก อาจมีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน เช่นการติด C การแก้ปัญหา การต้องมาทำเรื่องอุทธรณ์ผู้ป่วยที่ไม่ตรงกับโรคการใช้อุปกรณ์ไม่ถูกต้องของแพทย์ การไม่ได้ใช้เวชภัณฑ์ แต่มีในระบบต้องมีการตามแก้ตามคืนเพื่อให้ผ่าน โปรแกรม

3. ท่านต้องการให้ปรับขั้นตอนใดบ้างในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ประสานกับผู้เกี่ยวข้องให้มากขึ้น ทำขั้นตอนในการใช้อุปกรณ์หรืออื่นๆ ให้ตรงไปตรงมา เพราะถ้าเบิกไม่ได้ก็ต้องเสียเวลาในการทำงานหลายรอบ

ต้องเชิญชวนและประชาสัมพันธ์นำความรู้เผยแพร่มากขึ้นเพื่อให้แพทย์ทราบหน่วยงานทราบใช้ได้ถูกต้องอย่างเต็มที่และแพร่หลายมากขึ้น

4. ท่านสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาได้อย่างไร

การนำองค์ความรู้ทางด้าน IT ไปพัฒนาประสิทธิภาพทำงาน ต้องประสานกับบริษัท EMR พัฒนาโปรแกรมดักจับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องเพื่อให้เจ้าหน้าที่ก่อนคีย์ส่งตรวจทานให้เรียบร้อยก่อนส่งเบิก เพื่ออนาคตในการเรียกเก็บให้ดีขึ้นและได้เงินมากขึ้น