

เกณฑ์ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ในระดับหน่วยงาน หรือ ครอบคลุมงาน

ลำดับ	เกณฑ์การพิจารณา		เกณฑ์การให้คะแนน
1	เรื่องที่ทำเนิรการจัดทำ	ที่มาของปัญหา : มาจากปัญหาของระบบงาน / ระบบบริการ / ใบรายงานอุบัติการณ์	0.25
2	กระบวนการ	2.1 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เฉพาะในระดับหน่วยงาน / แผนกของตนเอง	0.25
		2.2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นใน ระหว่างหน่วยงาน / ครอบคลุมงาน	0.5
3	มีแนวทางปฏิบัติ	มีแนวทางปฏิบัติ / นวัตกรรม / คู่มือปฏิบัติ / เอกสารคุณภาพ WI / ที่สนับสนุนการทำงาน หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงานให้ดีขึ้น	0.5
4	มีการนำผลไปปฏิบัติ	4.1 มีการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานจริงอย่างเป็นรูปธรรม	0.5
		4.2 มีการเผยแพร่แนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Praticce) ไปยังผู้ที่สนใจ มีหลักฐานเชิงประจักษ์และสามารถตรวจสอบได้ เช่น website หน่วยงาน	0.5
		4.3 มีการประเมินผลการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้จนเกิดเป็น Best Praticce ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือบุคคลอื่น	0.75
		4.4 ได้รับคัดเลือกผลงานที่มีแนวทางปฏิบัติที่ดีได้รับการเผยแพร่ในคลังความรู้ในระดับองค์กร	0.75
5	เป็นแบบอย่างที่ดีในระดับองค์กร / ภายนอกองค์กร	5.1 ได้รับคัดเลือกให้นำเสนอผลงานในเวทีการจัดการความรู้ในระดับองค์กร หรือสามารถต่อยอดเป็น CQI หรือ R2R ได้ หรือ	1
		5.2 ได้รับคัดเลือกให้นำเสนอผลงานในเวทีการจัดการความรู้ในระดับภายนอกองค์กร	เต็ม + 1



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

งานสิทธิประโยชน์และทีมสหสาขา

เรื่อง “พัฒนาระบบเรียกเก็บค่าผ่าตัดเตรียมเส้นเลือดเพื่อฟอกไต 3 กองทุน”

****กรุณา ✓ เลือกที่มาของปัญหา :** ☒ มาจากปัญหาของระบบงาน ☒ ระบบบริการ ☐ ในรายงานอุบัติการณ์

1. กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn) (กรุณา ✓ เลือกหัวข้อที่ดำเนินการ)

☐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เฉพาะในระดับหน่วยงาน/
แผนกของตนเอง

☒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นใน ระหว่างหน่วยงาน / คร่อมสายงาน

2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. นางสาวอัมพร บุญบุตร	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการ ที่ปรึกษา
2. นางสาวสებაไพ โคตรโนนกอก	หัวหน้างานสิทธิประโยชน์ ผู้จัดการความรู้
3. นายแพทย์อนุวัฒน์ ชาดิกิจเจริญ	ผู้ร่วมกิจกรรม
4. บุคลากรงานสิทธิประโยชน์	ผู้ร่วมกิจกรรม
5. บุคลากรงานการพยาบาลไตเทียมฟอกเลือด	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
6. บุคลากรงานการพยาบาลไตเทียมล้างช่องท้อง	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
7. บุคลากรงานจัดเก็บรายได้	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
8. บุคลากรงานการพยาบาลผู้ป่วยนอกศัลยกรรม	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
9. บุคลากรงานนวัตกรรมจัดการข้อมูล	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
10. บุคลากรงานควบคุมรหัสโรค	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
11. บุคลากรงานการพยาบาลห้องผ่าตัด	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
12. บุคลากรงานการพยาบาลห้องฉุกเฉิน	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
13. นางสาวมณฑิตา เมฆสุวรรณ	เลขานุการ

3. หลักการและเหตุผล

ตามที่สำนักงานประกันสังคมได้ออกประกาศหลักเกณฑ์ และอัตราการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ โดยการบำบัดทดแทนไต ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2566 ข้อ 5 ให้ผู้ประกันตนมีสิทธิเตรียมหลอดเลือดหรือสายสวน หลอดเลือดสำหรับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม โดยสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ การเตรียมหลอดเลือดหรือสายสวน หลอดเลือดสำหรับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมพร้อมอุปกรณ์ให้แก่สถานพยาบาลที่ผ่าตัดเตรียมเส้นเลือด หรือให้ผู้ประกันตนสำรองจ่ายไปก่อน และนำใบเสร็จรับเงิน ใบรับรองแพทย์ ยื่นพร้อมแบบคำขอรับเงินเพื่อเบิกเงินคืนที่สำนักงานประกันสังคม ซึ่งที่ผ่านมาศูนย์การแพทย์ฯ ให้ผู้ป่วยสำรองจ่ายเอง และพบประเด็นปัญหาผู้ป่วยบางรายไม่มีเงินสำรองจ่ายจนเสียโอกาสในการรักษา จึงเป็นที่มาของการเริ่มพูดคุยกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนทำให้ทราบว่านอกจากสิทธิประกันสังคมที่เป็นปัญหาแล้ว ยังพบปัญหาอื่นในสิทธิบัตรทอง สิทธิข้าราชการ ที่ให้บริการไปแล้วเบิกเงินไม่ได้ไม่ครบถ้วนตามประกาศกองทุน ปัญหาการไม่ได้พูดคุยกันไม่มีแนวทางปฏิบัติใช้สื่อสารระหว่างหน่วยงานร่วมกันตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุดบริการ ไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลของทีมสหสาขา ต่างคนต่างทำหน้าที่ของตนเอง โดยไม่ได้กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดร่วมกัน ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีผลกระทบต่อผู้รับบริการไม่ได้รับสิทธิที่พึงได้ และองค์กรสูญเสียรายได้ที่ควรได้รับตามประกาศกองทุน ทีมเห็นว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยและองค์กรที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน จึงเป็นที่มาของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำสู่การพัฒนากระบวนการเรียกเก็บค่าผ่าตัดเตรียมเส้นเลือดเพื่อฟอกไต 3 กองทุน (ข้าราชการ ประกันสังคม บัตรทอง)

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีแนวทางปฏิบัติกรณีผ่าตัดเตรียมเส้นเลือดสำหรับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม
2. เพื่อให้สามารถเบิกค่าบริการทางการแพทย์กรณีผ่าตัดเตรียมเส้นเลือดได้ถูกต้อง ครบถ้วนตามประกาศของแต่ละกองทุน
3. เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างสูงสุดตามประกาศทั้ง 3 กองทุน
4. เพื่อให้องค์กรมีรายได้จากการจ่ายชดเชยค่าผ่าตัดทั้ง 3 กองทุนเพิ่มขึ้น

5. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. มีแนวทางปฏิบัติ (Flow) สำหรับใช้สื่อสารผู้ปฏิบัติงานให้เป็นทิศทางเดียวกัน
2. ร้อยละการส่งเบิกค่าบริการผ่าตัดเตรียมเส้นเลือดเพื่อฟอกไตได้ถูกต้อง ครบถ้วน

ตามประกาศของกองทุน 95%

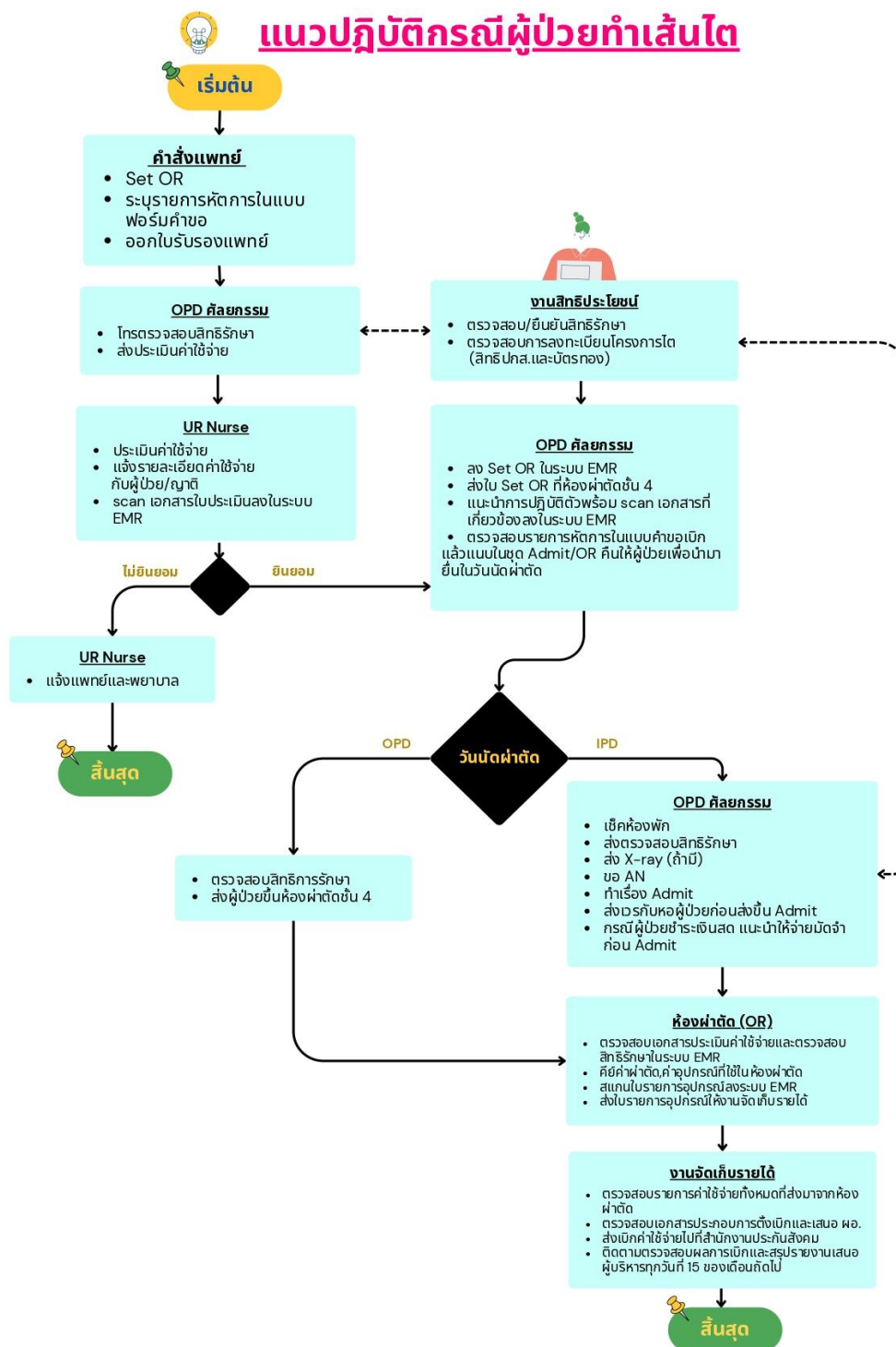
3. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการผ่าตัดเตรียมเส้นเลือดฟอกไตระดับดี-ดีมาก $\geq 95\%$

6. สรุปประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Key Success Factor)

1. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เครื่องมือคุณภาพ (KM) เมื่อรวมกันแล้วเรียกว่า “ทีมสหสาขา” โดยให้แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและวางแผนออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานในเชิงระบบ รวมถึงมีการติดตามผลลัพธ์เพื่อปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต ซึ่งเมื่อระบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพ ก็หมายถึงรายได้ที่เพิ่มขึ้นขององค์กรตามเป้าหมายหลักด้วย
2. มีการแก้ปัญหาโดยมุ่งเน้นการพัฒนาในเชิงระบบมิได้แก้ปัญหาเฉพาะหน่วยงาน ซึ่งเมื่อมีการร่วมทบทวนกระบวนการและปัญหาในการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและวัดผลลัพธ์ในเชิงปริมาณแล้ว จึงทำให้องค์กรและผู้ป่วยได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดทั้งสองฝ่าย

7. มีแนวทางปฏิบัติที่สนับสนุนการทำงาน หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

7.1 มีแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการยึดถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน



7.2 มีนวัตกรรมที่ใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

มีเอกสารนำทางที่ใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบว่า เป็นเคสผู้ป่วยทำเส้นฟอกไต ทำเส้นประเถทไหน และใช้สิทธิอะไร ซึ่งเอกสารนำทางนี้จะใช้ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

ชื่อ-สกุล.....

แบบคำขอเบิกค่าทำเส้นฟอกเลือด

สิทธิรักษา : ☐ ประกันสังคม ☐ 30 บาท ☐ ข้าราชการจ่ายตรง ☐ ข้าราชการ ☐ อื่นๆ.....

☐ กรณีเตรียมเส้นฟอกเลือด

(***หากทำรายการ รายการที่ ๑ - ๑๐ จะใช้ระบบอัตโนมัติ)

รายการบริการ	ค่าบริการ (บาท/ครั้ง)	รายการเวชภัณฑ์ที่สำคัญ	ค่าเวชภัณฑ์ (บาท)
๑. Double lumen insertion	๘,๐๐๐	สาย DLC ๑ หน่วย	๒,๕๐๐
๒. Perm catheter insertion	๑๑,๐๐๐	สาย TCC ๑ หน่วย	๑๐,๐๐๐
๓. AVF procedure	๒๐,๐๐๐		
๔. AVF procedure	๑๑,๕๐๐	Vascular Graft ๑ หน่วย	๗,๕๐๐
๕. Revised Double lumen insertion	๘,๐๐๐	สาย DLC ๑ หน่วย	๒,๕๐๐
๖. Re-insertion Perm catheter	๑๑,๐๐๐	สาย TCC ๑ หน่วย	๑๐,๐๐๐
๗. Revised AVF (open surgery)	๑๑,๐๐๐		
๘. Revised AVF (PTA) with contrast media	๑๒,๐๐๐	Angioplasty Balloon ๑ หน่วย	๑๐,๐๐๐
๙. Revised AVF (open surgery)	๑๒,๐๐๐	Fogarty Balloon ๑ หน่วย	๑,๕๐๐
๑๐. Revised AVF (PTA) with contrast media	๑๕,๐๐๐	Angioplasty Balloon ๑ หน่วย	๑๐,๐๐๐

☐ กรณีวางท่อรับส่งน้ำยาเข้าออกทางช่องท้อง

๑. กรณีวางท่อรับส่งน้ำยาช่องท้องพร้อมอุปกรณ์	๒๐,๐๐๐ บาท/๒ ปี
๒. กรณีจำเป็นต้องทำใหม่หรือซ่อมท่อรับส่งน้ำยาช่องท้องพร้อมอุปกรณ์	๑๐,๐๐๐ บาท/๒ ปี

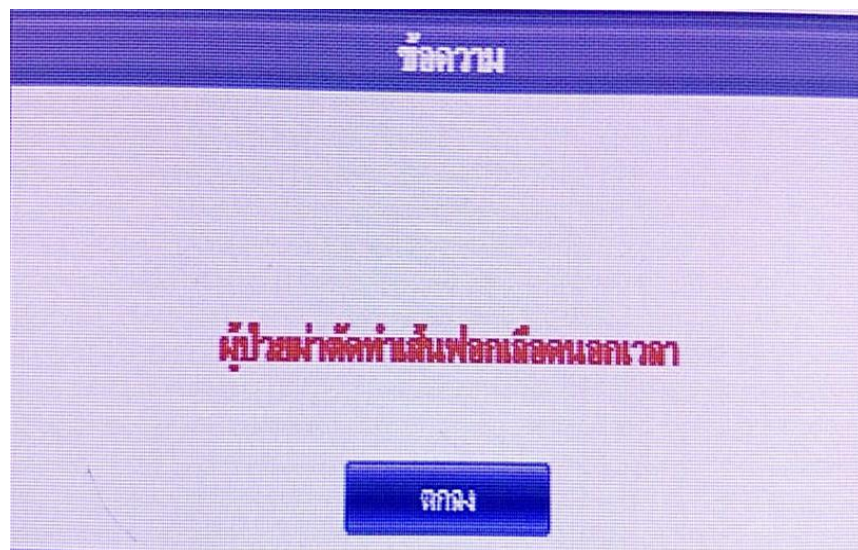
เอกสารแนบ

☐ ใบรับรองแพทย์

☐ ใบแสดงรายละเอียดคำรักษาพยาบาล

☐ สน.บัตรประชาชนหรือเอกสารแสดงตัวบุคคลและสิทธิ

นอกจากเอกสารนำทางยังมีการแจ้งเตือนในระบบ EMR ซึ่งจะแสดง pop up เพื่อเป็นการ Re-check สอบทวนให้ถูกต้องตรงกัน



7.3 มีคู่มือปฏิบัติ

มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับการตรวจสอบข้อมูลผู้ป่วยที่ได้รับการอนุมัติสิทธิกรณีบำบัดทดแทนไต ด้วยการเตรียมเส้นฟอกเลือด ดังนี้

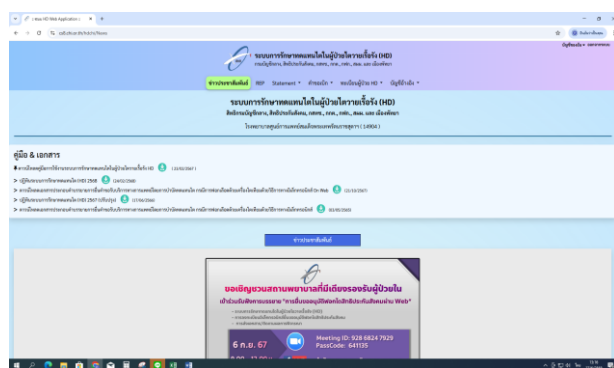
วิธีตรวจสอบสิทธิผู้ป่วยเข้าร่วมโครงการบำบัดทดแทนไต สิทธิประกันสังคม และสิทธิข้าราชการ

วิธีการใช้งานโปรแกรม

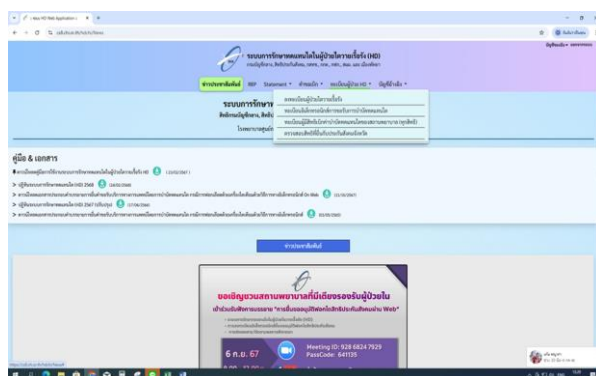
1. เข้าเว็บไซต์ประกันสังคมเลือก “ระบบการรักษาทดแทนไตกรณีผู้ป่วยไตวายเรื้อรัง (HD)” ใส่รหัสการเข้าถึง “14904”



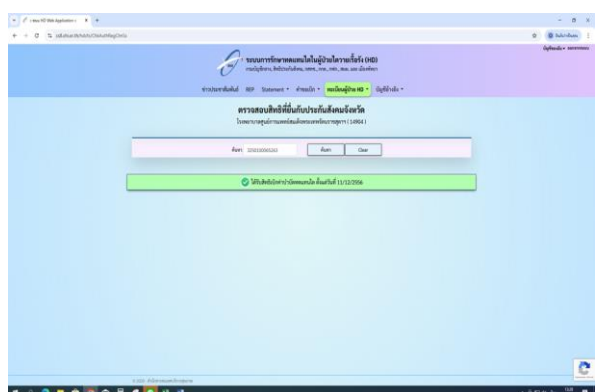
2. เลือกหน้าจอ “ระบบการรักษาและทดแทนไตในผู้ป่วยไตวายเรื้อรัง (HD)”



3. เลือก “ทะเบียนผู้ป่วย HD” เลือก “ตรวจสอบสิทธิที่ยื่นกับประกันสังคมจังหวัด”



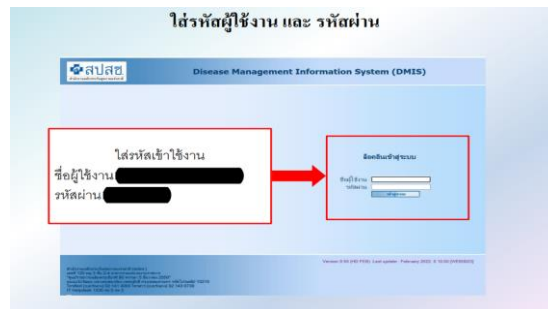
4. กรอกเลขที่บัตรประชาชนผู้ป่วย กด “ค้นหา”



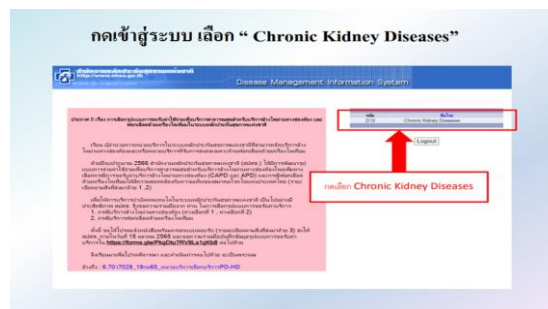
ตรวจสอบข้อมูลจากฐานข้อมูลประกันสังคม หากผู้ป่วยลงทะเบียนเอาไว้แล้ว หน้าจอจะขึ้นว่า “ได้รับสิทธิ
บำบัดทดแทนไตตั้งแต่วันที่.....”

วิธีตรวจสอบสิทธิผู้ป่วยเข้าร่วมโครงการบำบัดทดแทนไตสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า

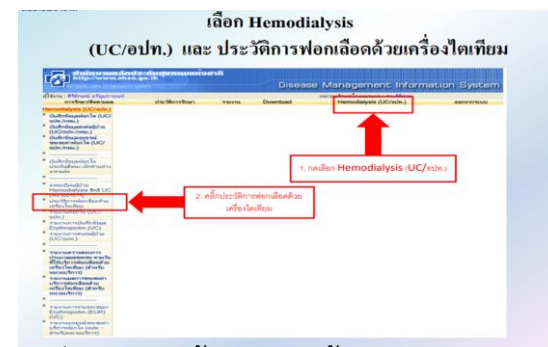
1. กรอกรหัสใช้งานและรหัสผ่าน



2. กดเข้าสู่ระบบ เลือก “Chronic Kidney Diseases”



3. เลือก Hemodialysis (UC/อปท.) และ “ประวัติการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม”



4. กรอกรายละเอียดผู้ป่วยและกด “ค้นหา”



5. เข้าหน้า “ประวัติการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม” ระบบจะดึงข้อมูลผู้ป่วยขึ้นมาให้ตรวจสอบ หากพบประวัติการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม แสดงว่าผู้ป่วยเข้าโครงการเรียบร้อยแล้ว

[illegible]

7.4 มีการขึ้นทะเบียนเอกสารคุณภาพ WP

กำลังดำเนินการจัดทำระเบียบปฏิบัติและขอขึ้นทะเบียนเอกสารคุณภาพ เรื่อง “แนวทางการเบิก
กรณีทำเส้นฟอกเลือดและล้างไตทางช่องท้องสำหรับผู้ป่วยไตวายระยะสุดท้าย 3 กองทุน”



ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อหน่วยงาน งานสิทธิประโยชน์และทีมสหสาขา

ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)

เรื่อง : แนวทางการเบิกกรณีทำเส้นฟอกเลือดและล้างไตทางช่องท้อง

สำหรับผู้ป่วยไตวายระยะสุดท้าย 3 กองทุน

รหัสเอกสาร : HIS-000-2-003-001 แก้ไขครั้งที่ 1

วันที่ประกาศใช้ :

ผู้รับผิดชอบ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สายเซ็น	วัน/เดือน/ปี
ผู้จัดทำ	นางสาววันวิศา แผลสุวรรณ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป		
ผู้ทบทวน	นางสละพา โครตรโนนกอก	ผู้บริหารงานสิทธิประโยชน์		
ผู้อนุมัติ	ผศ.ดร.จิตติมา คิลกัถการ	ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ฯ		

แบบฟอร์มส่วนที่ 2

8. มีการนำผลไปปฏิบัติ/ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

8.1 ☐ มีการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานจริงอย่างเป็นรูปธรรม

1. มีแนวทางปฏิบัติ Flow Chart การปฏิบัติงานกรณีบำบัดทดแทนไตเพื่อใช้สื่อสารให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
2. มีการนำประเด็นการพัฒนามาทบทวนร่วมกันในทีมอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับกระบวนการให้มีความชัดเจนและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานจริง
3. มีการติดตามผลลัพธ์อย่างต่อเนื่องทุกเดือน จนกว่าจะบรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

8.2 ☐ มีการเผยแพร่แนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ไปยังผู้ที่สนใจ มีหลักฐานเชิงประจักษ์และสามารถตรวจสอบได้ เช่น website หน่วยงาน หรือบันทึกข้อความหรืออื่นๆ

มีการนำกิจกรรม KM ลงเผยแพร่ใน website ของหน่วยงานและ up date ข้อมูลกิจกรรมให้ผู้ที่สนใจได้เข้าไปเยี่ยมชมและศึกษาได้

8.3 ☐ มีการประเมินผลการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้จนเกิดเป็น Best Practice ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือบุคคลอื่น

1. มีการนำประเด็นมาทบทวนร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาในเชิงระบบ โดยมีการประชุมติดตามผลลัพธ์อย่างต่อเนื่องจนได้แนวทางการเบิกชดเชย และได้ผลลัพธ์เป็นรายได้ขององค์กรตามกระบวนการ PDCA
2. การทำงานเป็นทีมและมุ่งแก้ไขปัญหาในเชิงระบบด้วยทีมสหสาขา โดยได้รับความร่วมมือจากแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ ที่ร่วมกันทำงานและวางแผนคิดในการพัฒนาจนได้ผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม

9. After Action Review (AAR)

9.1 ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร

สามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาระบบบริการรวมถึงการเบิกชดเชย ค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยกรณีบำบัดทดแทนไตทั้ง 3 กองทุนให้ครบถ้วน ผู้ป่วยได้รับสิทธิอันควรได้รับและองค์กรได้รับชดเชยค่ารักษาพยาบาลครบถ้วน

9.2 ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร

มีระบบการเบิกจ่ายชดเชยที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ ด้วยความร่วมมือและประสานงานกันเป็นอย่างดีของทีมสหสาขาโดยมุ่งเน้นการทำงานในเชิงระบบและเป็นทีมอันหนึ่งอันเดียวกันโดยมุ่งพิทักษ์สิทธิให้กับรับบริการและองค์กรอย่างสูงสุด

10. ภาพประกอบการทำกิจกรรม





ลงชื่อ

(นางสาวมณฑิตา เมฆสุวรรณ)

เลขานุการ

ลงชื่อ

(นางสาวสະບາไฟ โศตรโนนออก)

ผู้จัดการความรู้

ลงชื่อ

(นางสาวอัมพร บุญบุตร)

ที่ปรึกษา