



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงานสิทธิประโยชน์และกองทุนสุขภาพเหมาจ่าย

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้ข้อมูลผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงาน ปี 2560

วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2560

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.นายอัสวเดช ดินา	ผู้จัดการความรู้
2.นางสาวสุมาลี เลิศก้านทอง	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
3.นางสาวปรียวรรณ สิทธิโชติวาทีน	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
4.นางสาวอสิริย์ ภารุ่งเรืองธนบดี	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
5.นางสาวสะบาไฟ โคตรโนนกก	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
6.นางสาวอุไรวรรณ อยู่เทศะ	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
7.นางณัฐชญา ปิ่นน้อย	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
8.นางสาวสุนิสา รุ่งสว่าง	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
9.นางสาวสิรินยา เมฆสุวรรณ	เลขานุการฯ และผู้ร่วมกิจกรรม
10.นางสาวอัมพร บุญบุตร	ที่ปรึกษาโครงการฯ

หลักการและเหตุผล

- 1.เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารข้อมูลที่ต้องตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่งานสิทธิประโยชน์/แพทย์พยาบาล/หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
- 2.เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน กรณีการให้ข้อมูลผิดพลาดและการสื่อสารไม่ตรงกัน

เป้าหมายตัวชี้วัด

- 1.แจกจ่ายคู่มือ “คำถามเรื่องสิทธิขอตัดสิทธิคนบน” ให้กับกลุ่มเป้าหมายครบถ้วน 100%
- 2.อุบัติการณ์ข้อร้องเรียน กรณีให้ข้อมูลผิดพลาดและการสื่อสารไม่ตรงกันลดลง 100%

รูปแบบการจัดการความรู้

1.The World Café (เจ้าหน้าที่งานสิทธิประโยชน์)

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละสิทธิ

ร่วมทบทวนประเด็นคำถามที่สำคัญและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่เพิ่มขึ้นในแต่ละสิทธิ

- นำองค์ความรู้และเทคนิคต่างๆที่ได้จากการร่วมทบทวนประเด็นคำถามนั้น

มารวบรวมและเรียบเรียงเป็นคู่มือ “คำถามเรื่องสิทธิฮอตฮิตติดลมบน”

เพื่อแจกจ่ายให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานและปฐมนิเทศแพทย์/พยาบาล/นิสิตแพทย์ ที่มาฝึกงานหรือเริ่มปฏิบัติงานใหม่

- วางแผนจัดการให้ความรู้และแจกคู่มือให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

โดยให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด 100%

STORY KM หน่วยงานสิทธิประโยชน์ฯ ปี 2560 (2/2560)

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้ข้อมูลผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงาน ปี 2560

วัน/ เดือน/ ปี	หัวข้อ/ความเป็นมา/รายละเอียดกิจกรรม	KFS/แนวทางการแก้ไข
10 มกรา คม 2560 -15 มิถุน ายน 2560	<u>ร่วมทบทวนปัญหาการสื่อสารข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่งานสิทธิประโยชน์กับผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</u> SST. เกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนของข้อมูลเรื่องสิทธิการรักษา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ผู้ป่วยได้รับสิทธิประโยชน์และข้อมูลไม่ครบถ้วนตามที่ควรจะได้รับ <u>สิ่งที่ได้จากการทำกิจกรรม KM</u> <u>งานสิทธิประโยชน์ฯ</u> - <u>คุณณัฐชญา</u> ได้นำเสนอปัญหาการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแพทย์ และพยาบาลที่มักจะให้ข้อมูลกับผู้ป่วยไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกับเจ้าหน้าที่งานสิทธิ ทำให้เกิดความสับสนและความเข้าใจผิด สร้างความกังวลใจให้กับผู้ป่วยหรือญาติ จึงอยากให้มีแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องการให้ข้อมูลที่ไม่ถูก	<u>1.งานสิทธิประโยชน์ฯ</u> 1. ที่ประชุมสรุปกันว่า จะจัดทำคู่มือผู้ปฏิบัติงานในรูปแบบที่แปลกใหม่ ทันสมัย โดยจัดทำเป็นคำถาม-คำตอบ เฉพาะประเด็นที่สำคัญ

ต้องกับผู้ป่วยเพื่อลดป้องกันปัญหาการร้องเรียนที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต - คุณอัสวเดช ได้เล่าเหตุการณ์ที่พบเจอเรื่องการสื่อสารผิดพลาดของเจ้าหน้าที่กับผู้ป่วยว่า ญาติผู้ป่วยมาตรวจสอบสิทธิและสอบถามเรื่องการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าลูกเงิน โดยงานสิทธิได้แนะนำให้ผู้ป่วยไปสอบถามกับแพทย์เจ้าของไข้ว่าอาการของผู้ป่วยเข้าหลักเกณฑ์การให้สิทธิลูกเงินในครั้งนี้นี้หรือไม่ ญาติฟังจนเข้าใจ จึงไปสอบถามแพทย์เจ้าของไข้ แต่แพทย์กลับตอบญาติว่า การให้ลูกเงินแล้วแต่งงานสิทธิ ญาติผู้ป่วยจึงเกิดความสับสนว่า ใครกันแน่ที่ - คุณปริยวรรณ ได้นำเสนอปัญหาที่พบในการทำงาน คือ มักมีพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่การเงินโทรมาสอบถามเรื่องระเบียบการใช้สิทธิ หรือเรื่องต่างๆที่เป็นเรื่องปกติในการทำงานซ้ำๆ บางวันรายรอบในเรื่องเดียว เช่น สามารถใช้สิทธิลูกเงินผู้ป่วยรายนี้ได้หรือไม่ สิทธิลูกเงินใช้ได้กี่ครั้งต่อปี กรณีถอนพันสิทธิประกันสังคมใช้ได้หรือไม่ ฯลฯ สังเกตได้ว่า คำถามส่วนใหญ่เป็นเรื่องสิทธิเบื้องต้นที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปต้องทราบอยู่แล้ว เพราะหากเป็นเรื่องเฉพาะ ระเบียบที่ยุ่งยากหรือประเด็นที่ไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่งานสิทธิจะรับผิดชอบประสานงานและหาคำตอบให้อยู่แล้ว แต่ส่วนใหญ่จะถามเรื่องที่เป็นเรื่องพื้นๆ ปกติที่ควรรู้ จึงเห็นด้วยที่ควรมีเอกสารหรือคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องสิทธิพื้นฐานแจกให้กับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นความรู้จะได้ไม่เสียเวลาโทรมาถาม - คุณอิสริย์ ได้นำเสนอรูปแบบการสื่อสารข้อมูลดังกล่าวนี้ ว่าควรจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานแจกให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากคิดชัดหรือลืมน่ากรณีนี้ใช้สิทธิได้หรือไม่ จะได้เปิดดูได้ทันที	ละการรู้ ของทุกสิทธิการรักษา โดยใช้ชื่อคู่มือว่า “คำถามยอดฮิตติดลมบน” 2.แจกคู่มือให้กับหน่วยงานเป้าหมาย 70 หน่วยงาน ครอบคลุมทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน 3.ประเมินผลทุก 3 เดือน 2 ครั้ง รวมระยะเวลาการเก็บข้อมูลและประเมินผลทั้งหมด 6 เดือน/ประเมินผล 2 ครั้ง 4.นำผลการประเมินมาปรับปรุงคู่มือ “คำถามยอดฮิตติดลมบน” ให้มีความทันสมัยมากขึ้น
---	--

	อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารการทำงานให้กับพนักงานใหม่ที่เพิ่งเข้าทำงานได้อีกด้วย - คุณสะอาดไฟและคุณอัมพร ได้เสนอรูปแบบเครื่องมือการสื่อสารข้อมูลเหล่านี้ โดยคุณอัมพรได้ยกตัวอย่างเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นรูปเล่ม มีรูปแบบที่แปลกใหม่ โดยทำเป็นคำถาม เพื่อที่จะได้สะดวกในการสื่อสารและเรียนรู้ ด้วยเนื้อหาที่ไม่มากเกินไปทำให้เข้าใจง่าย น่าสนใจ ไม่น่าเบื่อ สมาชิกทุกคนเห็นดีด้วย	
--	--	--

ท่านคิดว่าท่านบรรลุเรื่องใดบ้าง

1. ได้รับข้อมูลจากการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และทบทวนเทคนิควิธีการทำงานจากเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละสิทธิ
2. เกิดนวัตกรรมในการสื่อสารข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน คือ คู่มือผู้ปฏิบัติงาน “คำถามเรื่องสิทธิฮอตฮิตติดลมบน”

ท่านคิดว่าเรื่องใดที่ไม่บรรลุ

1. ติดตามผลการประเมินหลังจากทำความเข้าใจและแจกคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องสิทธิการรักษา “คำถามเรื่องสิทธิฮอตฮิตติดลมบน” โดยจะทำการประเมินหลังจากแจกจ่ายคู่มือ 3 เดือน
 2. ยังไม่สามารถประเมินผลการตอบรับได้ทันที ต้องดูผลในระยะยาวอย่างน้อย 3-6 เดือน
- ท่านต้องการปรับขั้นตอนใดในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำหรับกิจกรรม KM ในครั้งนี้**
1. แต่งตั้งทีมผู้รับผิดชอบติดตามประเมินผลสำหรับกิจกรรม KM ครั้งนี้อย่างต่อเนื่อง โดยจะทำการประเมินผลต่อเนื่องทุก 3 เดือน และนำมาทบทวนร่วมกันเพื่อปรับปรุงคู่มือ “คำถามเรื่องสิทธิฮอตฮิตติดลมบน” ให้มีความทันสมัย
- สามารถเข้าถึงและเป็นที่ยอมรับสำหรับกลุ่มบุคลากรทุกกลุ่ม (แพทย์/เภสัชกร/อาจารย์แพทย์/ผู้บริหาร)

ท่านสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาได้อย่างไร

1. มีการทบทวนและอัปเดตข้อมูลเรื่องสิทธิเพิ่มเติมหากมีการเปลี่ยนแปลง หรือเมื่อมีการเพิ่มเติมสิทธิประโยชน์ในการรักษาของแต่ละสิทธิให้เป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งปรับปรุงรูปแบบการให้ข้อมูลให้มีความทันสมัยมากขึ้นในอนาคต

2. มีโครงการพัฒนาระบบการให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ ให้มีความทันสมัยและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น นำข้อมูลลงเว็บไซต์ของหน่วยงาน เว็บไซต์ขององค์กร และมีการอัปเดตข้อมูลเพิ่มเติม อีกทั้งรูปแบบการนำเสนอให้มีความทันสมัยและน่าสนใจอยู่ตลอดเวลา

นวัตกรรมจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. ระบบการให้ความรู้และปฐมพยาบาล/นิสิตแพทย์/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่บรรจุเข้าทำงานใหม่ เพื่อให้เกิดความรู้และทักษะในการทำงาน และเกิดความเข้าใจในระบบงานสิทธิไปในแนวทางเดียวกัน

2. คู่มือให้ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ฯ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน “คำถามเรื่องสิทธิฯ สอดฮิตติดลมบน”

3. ช่องทางและรูปแบบการให้ข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงานและองค์กร เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงของกลุ่มเป้าหมายให้ครบถ้วน