การนำเสนอผลงานการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง CQI

1.การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง CQI เรื่อง **พัฒนาระบบเบิกอาหารผู้ป่วย ONLINE โดยทีมสหวิชาชีพ**

2.ผู้รับผิดชอบ **ทีมสหวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์**

1)	นางสาวจิราภรณ์ ประดิษฐ์ด้วง	นักโภชนาการชำนาญการ	ฝ่ายโภชนาการ
2)	นางศุภรัตน์ เวชสุวรรณ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ตึกเฟื่องฟ้า
3)	นางอัชรา ฦาชา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ตึกชงโค
4)	นางเพชรรัชต์ มหกิตติไพศาล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ตึกศรีตรัง
5)	นายสุรชัย เทียบกว้าง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ตึกฝ้ายคำ
6)	นางขวัญตา บุสทิพย์	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	งานรับเงินรายได้
7)	นายพลไกร กลมเกลียว	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ
8)	นางสมร มหามาตย์	พนักงานพิมพ์ ส.3	ฝ่ายโภชนาการ

3.ความเป็นมา/ เหตุผลของการพัฒนา

ตั้งแต่ ปี 2554 มีการเปลี่ยนแปลงการเบิกอาหารผู้ป่วยในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ จากการเขียนเบิกในแบบฟอร์มเบิกอาหารเป็นระบบเบิกอาหาร ONLINE โดยวิธีการปฏิบัติยังคงเดิม ทำให้การบริการอาหารสามารถทำได้สะดวก รวดเร็วและมีฐานข้อมูลซึ่งสามารถใช้ประโยชน์ได้ แต่ก็พบว่ามีปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งฝ่ายโภชนาการได้ดำเนินการแก้ปัญหา เช่น โทรศัพท์ติดตามยอดเบิกเพื่อเตรียมอาหารให้ทันเวลา โทรศัพท์สอบถามผู้เบิกอาหารกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอาหาร เช็คยอดเบิกอาหารผู้ป่วยกับเวชสถิติทุกวันเพื่อแก้ปัญหาการเบิกเงินค่าอาหาร ฯลฯ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาเบื้องต้นโดยฝ่ายโภชนาการเท่านั้น ยังไม่มีการประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องจึงยังไม่สามารถแก้ปัญหาเชิงระบบได้ ดังนั้นฝ่ายโภชนาการร่วมกับทีมสหวิชาชีพประชุมวิเคราะห์ ร่วมแก้ปัญหาต่างๆ และพัฒนาระบบการเบิกอาหาร ONLINE ร่วมกัน

4.วัตถุประสงค์/ เป้าหมายของการพัฒนา

1) ลดปัญหาในการเบิกอาหารผู้ป่วยลง
2) ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้ร่วมวิเคราะห์และแก้ปัญหาร่วมกัน ทำให้เข้าใจตรงกันและลดปัญหาการขัดแย้ง

5.กระบวนการ/ สรุปเนื้อหาของการพัฒนา

1) การส่งเบิกอาหารล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด (15.00 - 15.30 น) ทำให้ฝ่ายโภชนาการจัดบริการอาหารผู้ป่วยไม่ทันเวลาซึ่งส่งผลถึงเวลาให้ยาด้วย เมื่อวิเคราะห์สาเหตุร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง พบว่า
   - ในเวลาที่ต้องเบิกอาหาร หอผู้ป่วยไม่สามารถส่งใบเบิกได้ เนื่องจากใช้คอมพิวเตอร์ONLINE เพื่อลงประวัติรับผู้ป่วยใหม่ก่อน
     การแก้ไข : - ขยายเวลาการเบิกอาหาร เป็น 15.00 -16.00 น
     - สามารถโทรศัพท์แจ้งฝ่ายโภชนาการได้จนถึงเวลา 16.30 น.
   - หอผู้ป่วยลืมส่งเบิกอาหาร
     การแก้ไข : - พยาบาลหัวหน้าตึกเป็นผู้กำกับติดตาม โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะบุคคลในการเบิกอาหารผู้ป่วย

- ระบบเบิกอาหาร ONLINE / LAN ขัดข้อง

การแก้ไข : - ผู้ปฏิบัติโทรศัพท์แจ้งยอดเบิกอาหาร และโทรประสานฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อแก้ไข

- มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์รับผิดชอบในการบำรุงรักษาดูแลระบบเบิก ONLINE โดยเฉพาะ เพื่อสามารถดูแลกำกับติดตามได้รวดเร็ว

2) การเบิกอาหารผิด

- หอผู้ป่วยเบิกผิด

การแก้ไข : - ฝ่ายโภชนาการตรวจสอบรายการเบิกจากใบเบิกเดิม หากมีการเปลี่ยนแปลงให้โทรศัพท์สอบถามทางตึก

- พยาบาลหัวหน้าตึกเป็นผู้กำกับติดตาม และผู้ปฏิบัติลงชื่อเป็นผู้เบิกอาหารเป็นผู้รับผิดชอบทำการแก้ไข

- ระบบเบิกอาหาร ONLINE ประมวลผิดพลาด

การแก้ไข : - ฝ่ายโภชนาการตรวจสอบรายการเบิกจากใบเบิกเดิม หากมีการเปลี่ยนแปลงให้โทรศัพท์สอบถามทางตึก

- ผู้ปฏิบัติโทรศัพท์แจ้งฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อแก้ไข

3) การเบิกเงินค่าอาหารผู้ป่วยไม่ถูกต้อง เนื่องจาก

- ผู้ป่วยสามัญแต่เบิกอาหารพิเศษโดยจ่ายเงินเองหรือใช้สิทธิ์เบิกกรมบัญชีกลาง แต่ข้อมูลไม่ปรากฏในรายการเบิกอาหารผู้ป่วย จึงได้รับอาหารสามัญและ/หรือได้รับบริการอาหารพิเศษแต่ไม่มียอดเบิกเงินค่าอาหารพิเศษ

การแก้ไข : - นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปรับปรุงระบบ ONLINE กำหนดให้ผู้ป่วยเตียง 71 ขึ้นไป สามารถเบิกอาหารพิเศษโดยอัตโนมัติ และให้ฝ่ายโภชนาการสามารถตรวจเช็คข้อมูลได้ก่อนเบิกเงินค่าอาหารผู้ป่วย

- ในกรณีผู้ป่วยพิเศษ การเบิกอาหารที่คอมพิวเตอร์หอผู้ป่วย ไม่ต้องเลือกอาหารพิเศษอีก เพราะจะทำให้ยอดเบิกค่าอาหารพิเศษเป็น 2 เท่า

- การคำนวณค่าอาหารพิเศษไม่ถูกต้อง เนื่องจากนับวันนอนและระยะเวลาไม่เหมือนกัน

การแก้ไข : - งานรับเงินรายได้ ชี้แจงหลักเกณฑ์การนับวันนอนและระยะเวลาในการเบิกค่าห้องและค่าอาหาร การนับตั้งแต่เวลาที่โรงพยาบาลรับไว้เป็นผู้ป่วยในจนถึงเวลาที่จำหน่าย โดยให้นับ 24 ชั่วโมงเป็น 1 วัน ถ้าไม่ถึง 24 ชั่วโมงหรือเกิน 24 ชั่วโมงและส่วนเกินที่ไม่ถึงหรือเกิน 24 ชั่วโมงนั้นนับได้เกิน 6 ชั่วโมงให้ถือเป็น 1 วัน

- ฝ่ายโภชนาการตรวจสอบยอดเบิกค่าอาหารผู้ป่วยร่วมกับเวชสถิติก่อนเบิก

- หอผู้ป่วยเบิกผิด

การแก้ไข : - ฝ่ายโภชนาการตรวจสอบรายการเบิกจากใบเบิกเดิม หากมีการเปลี่ยนแปลงให้โทรศัพท์สอบถามทางตึก

- พยาบาลหัวหน้าตึกเป็นผู้กำกับติดตาม และผู้ปฏิบัติลงชื่อเป็นผู้เบิกอาหารเป็นผู้รับผิดชอบทำการแก้ไข

6.ตัวชี้วัด ปัญหาในการเบิกอาหารผู้ป่วยลดลง

รายการ	**ส่งเบิกอาหารช้า** (หลังเวลา 16.00 น)	**ลืมส่งเบิกอาหาร** (โทรศัพท์ติดตาม)	**เบิกอาหารผิด**	**รวม**
1.เริ่มเก็บสถิติ - วันที่ 1-31 มกราคม 2555	2	8	8	18 ครั้ง
2.CQI ฝ่ายโภชนาการ - วันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2555	3	8	7	18 ครั้ง
	ปัญหาในการเบิกอาหารผู้ป่วย **เท่าเดิม** (พบว่าเป็นการผิดพลาดจากผู้ปฏิบัติคนเดิม จึงตามไปนิเทศที่หอผู้ป่วย)			
- วันที่ 1-31 มีนาคม 2555	2	13	10	**25** ครั้ง
	ปัญหาในการเบิกอาหารผู้ป่วย **เพิ่มขึ้น** (พบว่าหอผู้ป่วยมีบุคลากรใหม่และมีการเปลี่ยนแปลงผู้เบิกอาหาร)			
- วันที่ 1-30 เมษายน 2555	4	12	6	22 ครั้ง
	ปัญหาในการเบิกอาหารผู้ป่วย **ลดลง**			
- วันที่ 1-31 พฤษภาคม 2555	17	4	1	22 ครั้ง
	ปัญหาในการเบิกอาหารผู้ป่วย **เท่าเดิม** (เวลาเบิกอาหารตรงกับเวลารับผู้ป่วยใหม่ ต้องใช้คอมพิวเตอร์ลงข้อมูลผู้ป่วยก่อน)			
3.CQI สหวิชาชีพ - วันที่ 1 – 8 มิถุนายน 2555	0	0	3	3 ครั้ง (พบความผิดพลาดก่อนส่งผลกระทบถึงผู้ป่วย)
	ปัญหาในการเบิกอาหารผู้ป่วย มีแนวโน้ม **ลดลง**			