นวัตกรรม VIP

หน่วยงาน ผู้ป่วยในชาย

31 กรกฎาคม 2561

1. สภาพปัญหา

1.1 จากสวัสดิการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อนเมื่อมีการ Admit เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่ไม่ใช่ข้าราชการและรวมถึงญาติสายตรงของเจ้าหน้าที่ด้วย ไม่สามารถจัดลงเตียงห้องพิเศษได้โดยตรง เนื่องจากสิทธิบัตร ทำให้ต้องมีการจัดลงเตียงสามัญ แต่ตัวผู้ป่วย/ญาติสายตรงนอนอยู่ในห้องพิเศษ และทำให้เจ้าหน้าที่จุดอื่นที่เข้ามาดูเตียงของหน่วยงาน ไม่ได้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนตามจริง เกิดความเข้าใจผิด เกิดความรำคาญ เกิดอารมณ์เสีย เมื่อจะ Admit ห้องพิเศษ

1.2 ในส่วนของหน่วยงาน IPD ถ้าจัดเจ้าหน้าที่/ญาติสายตรง ลงห้องพิเศษ ในคอมพิวเตอร์จะขึ้นค่าห้องพิเศษตามสิทธิบัตร ทางหน่วยงานต้องมาลบค่าห้องพิเศษ+อาหารพิเศษ ออกจากคอมฯทุกวัน ซึ่งบางครั้งเกิดความผิดพลาด ข้อมูลก็จะถูกส่งไปที่ห้องยา เมื่อผู้ป่วย D/C เจ้าหน้าที่ห้องยา ต้องโทรศัพท์ติดต่อให้หน่วยงานลบออก ทำให้ไม่สะดวกในการปฏิบัติงานทั้งห้องยาและหน่วยงาน

1.3 ในส่วนของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ต้อง Admit ผู้ป่วย มีความรำคาญ ไม่สะดวกในการ Admit ผู้ป่วยที่แพทย์ให้เข้าห้องพิเศษ ต้องประสานงานหลายรอบ อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านสัมพันธภาพตามมา

1.4 ในส่วนของผู้รับบริการ ทำให้ไม่ได้รับบริการที่รวดเร็ว

1.5 เคยมีเหตุการณ์

- ญาติเจ้าหน้าที่ต้องการ Admit ในห้องพิเศษ ทางหน้าจอคอมพิวเตอร์มองเห็นว่ามีห้องว่าง จึงเดินเข้ามาในหน่วยงานขอดูห้องด้วยตัวเอง
- เจ้าหน้าที่ที่จะ Admit ให้หัวหน้างานของตัวเองโทรมาประสานกับเจ้าหน้าที่ใน IPD
- ญาติผู้ป่วยอื่นที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เดินเข้ามาติดต่อใน IPD ด้วยตัวเอง

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่รวดเร็ว

2.2 เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน

2.3 เพื่อลดความขัดแย้งในกลุ่มเจ้าหน้าที่

3. วิธีการดำเนินงาน

แบบเดิม	แบบใหม่
1. ห้องพิเศษมีห้องพิเศษ 1-5 ห้องแยกโรค 5	1. จัดทำห้องพิเศษเพิ่มเป็นห้องพิเศษ VIP 1-5
2. Admit ในห้องพิเศษ - ในคอมฯ จะขึ้นอัตโนมัติเป็น 10 ค่าบริการทางการพยาบาลทั่วไป 60 ค่าห้องพิเศษแอร์ 61 ค่าอาหารพิเศษแอร์ - วันรุ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ IPD ต้องลบและเปลี่ยนข้อมูลเป็น 10 ค่าบริการทางการพยาบาลทั่วไป 11 ค่าเตียงสามัญ 12 ค่าอาหารสามัญ	2. Admit ในห้องพิเศษ VIP - ในคอมฯ จะขึ้นอัตโนมัติตามสิทธิบัตร (UC) เป็น 10, 11, 12 - เจ้าหน้าที่ IPD ไม่ต้องลบข้อมูล - ในคอมฯ จะแสดงให้เห็นว่าห้องพิเศษไม่ว่าง
3. Admit ลงเตียงสามัญ (25) - ในคอมฯ จะขึ้นอัตโนมัติตามสิทธิบัตรเป็น 10, 11, 12 - เจ้าหน้าที่ IPD ไม่ต้องลบ/เปลี่ยนข้อมูล - แต่ในคอมฯ จะแสดงว่าห้องพิเศษว่าง ซึ่งจริงแล้วมีผู้ป่วยนอนอยู่	

1. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่งานศูนย์ประกันสุขภาพตามความต้องการของหน่วยงาน คือเพิ่มเตียงห้องพิเศษ โดยใช้คำว่า “VIP”
2. ประสานงานแจ้งให้เจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ทราบ เพื่อให้เข้าใจตรงกัน
3. ปฏิบัติ
4. ประเมินผล

4. ปัญหาและอุปสรรค

- กรณีต้องการ Note ให้ทราบว่า ห้องชำรุด/รอซ่อม/รับแขก ยังไม่สามารถ ระบุให้เห็นได้ ทางหน้าจอคอมพิวเตอร์

5. ผลการดำเนินงาน

- เริ่มใช้ เดือน กรกฎาคม 2561
- อัตราความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่
- จำนวนครั้งการเกิดความขัดแย้งในกลุ่มเจ้าหน้าที่

6. งบประมาณที่ใช้

- ไม่มี