

ผลงานพัฒนาคุณภาพ ปี ๒๕๖๓

๑. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา : SCAN ง่าย ย้ายไว ๔ ครั้งต่อปี
๒. คำสำคัญ : สิทธิบัตรทอง, ย้ายโรงพยาบาล
๓. ประเภทกิจกรรม : COL (Change at the Organization level)
๔. สรุปผลงานโดยย่อ :

มีสื่อสำหรับแนะนำขั้นตอนการย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตรทอง ในรูปแบบของเอกสารแผ่นพับ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการด้านสุขภาพ ทราบถึงข้อมูลการติดต่อ การเตรียมเอกสาร และสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น

๕. สมาชิกทีม :

๕.๑ ที่ปรึกษา

- | | |
|---------------------------|--|
| ๑) นางสาววรรณ ไชยมูล | สส.ม. หัวหน้ากลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ |
| ๒) นางสาวมลฤดี ทองดวง | สส.บ. นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ |
| ๓) นางสาวกรนิภา คงหนองลาน | สส.บ. นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ |

๕.๒ ผู้รับผิดชอบ

- | | |
|-------------------------|--------------------------------|
| ๑) นางสาวสุภาวดี บุญรอด | สส.บ. นักสังคมสงเคราะห์ (พกส.) |
|-------------------------|--------------------------------|

๖. เป้าหมาย :

- เพื่อพัฒนาสื่อแนะนำขั้นตอนการย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตร ได้แก่ เอกสารแผ่นพับ ๑ ฉบับ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ QR CODE
- เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการด้านสุขภาพ

๗. ตัวชี้วัด

- มีสื่อแนะนำขั้นตอนการย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตรได้แก่ เอกสารแผ่นพับ ๑ ฉบับ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ QR CODE
- ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๕

๘. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

จากการให้บริการผู้ป่วยเด็กและครอบครัวที่เข้ารับบริการที่งานสังคมสงเคราะห์ กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ พบว่า ผู้ป่วยที่มีปัญหาการใช้สิทธิด้านการรักษาพยาบาล จำนวน ๓๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓^๑ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด จำนวน ๒,๗๔๖ ราย เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ทราบข้อมูลเรื่องการย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตรทองได้ ๔ ครั้ง/ปีงบประมาณ ไม่ทราบขั้นตอนการติดต่อและการเตรียมเอกสาร นอกจากนี้ยังพบปัญหาผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้สิทธิบัตรทองได้ เนื่องจากโรงพยาบาลตามสิทธิบัตรทองกับที่อยู่อาศัยจริงไม่ตรงกัน จึงส่งผลให้ไม่สามารถเข้ารับบริการโรงพยาบาลตามสิทธิได้สะดวก ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ เข้าไม่ถึงสิทธิและสวัสดิการที่พึงได้รับ ด้วยเหตุนี้ นักสังคมสงเคราะห์ในฐานะนักวิชาชีพที่มีบทบาทการทำงานพิทักษ์สิทธิและให้ข้อมูลเรื่องสิทธิและสวัสดิการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการด้านสุขภาพอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน จึงพัฒนาสื่อสำหรับแนะนำขั้นตอนการย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตรทองเพื่อให้ผู้ป่วยเด็กและครอบครัวเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการด้านสุขภาพ ได้รับความรู้ใหม่ในเรื่องสิทธิและสวัสดิการ ทราบถึงข้อมูลการติดต่อ การเตรียมเอกสารและสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น

^๑ ข้อมูลสถิติปัญหาการใช้สิทธิ/สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล จากรายงานประจำเดือนรายคน ย้อนหลัง ๖ เดือน (เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๖๒) กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ งานสังคมสงเคราะห์

๙. กิจกรรมการพัฒนา :

- วิเคราะห์ปัญหาเรื่องการใช้สิทธิบัตรทองของผู้ป่วยเด็กและครอบครัว
- หาข้อมูลเรื่องการย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตรทอง
- พัฒนาสื่อแนะนำขั้นตอนการย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตรทอง ครั้งที่ ๑ ได้แก่ เอกสารแผ่นพับ ๑ ฉบับ
- ทดลองใช้ตั้งแต่เดือนมกราคม - พฤษภาคม ๒๕๖๓
- ประเมินผลการใช้งาน (ประเมินผลความพึงพอใจ) และมีสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
- พัฒนาสื่อสำหรับแนะนำขั้นตอนการย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตรทอง ครั้งที่ ๒ ได้แก่ ปรับปรุงเอกสารแผ่นพับ และพัฒนาข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ QR CODE เริ่มใช้และเผยแพร่ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

๑๐. การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง :

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)
• มีเอกสารแนะนำขั้นตอนการย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตรทอง จำนวน ๑ ฉบับ	• มีเอกสารแนะนำขั้นตอนการย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตรทอง จำนวน ๑ ฉบับ เริ่มให้บริการเดือนมกราคม ๒๕๖๓	• ผู้ป่วยเด็กและครอบครัวเข้าถึงสิทธิด้านสุขภาพและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย
• พัฒนาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบ QR CODE	• มีเอกสารเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แนะนำขั้นตอนการย้ายรพ. สิทธิบัตรทองรูปแบบ QR CODE	• ผู้ใช้บริการได้รับความรู้ใหม่ในเรื่องของสิทธิและสวัสดิการด้านสุขภาพ
• ความพึงพอใจผู้ให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๕	• ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕ (ติดตามย้อนหลังผลทางโทรศัพท์)	• บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถเข้าถึงข้อมูลได้
		• ลดจำนวนกระดาษสำหรับผลิตเอกสารแนะนำขั้นตอนการย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตรทอง จำนวน ๘๘ แผ่น คิดเป็นราคา ๑๕.๘๔ บาท/เดือน
		• ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก ลดขั้นตอนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ
		• ผู้ใช้บริการสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตรทองจากเดิมใช้ระยะเวลา ๑ วัน เหลือ ๒๐ นาที
		• ผู้ใช้บริการสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตรทอง จำนวน ๗๕๐ บาท (๑๕ คน×๕๐ บาท : คิดค่าเดินทาง ๕๐บาท/คน)

๑๑. บทเรียนที่ได้รับ :

- การมีสื่อแนะนำขั้นตอนการย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตรทองทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการด้านสุขภาพ
- การมีสื่อแนะนำขั้นตอนการย้ายโรงพยาบาลสิทธิบัตรทองทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้ใหม่ในเรื่องของสิทธิและสวัสดิการด้านสุขภาพ และสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก เกิดความสบายใจและคลายกังวลเรื่องปัญหาโรงพยาบาลสิทธิบัตรทองไม่ตรงกับที่อยู่อาศัยปัจจุบัน
- ในกรณีผู้ใช้บริการมีข้อจำกัดในการเข้าถึงสื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีการแก้ไขโดยการแจกเอกสารแผ่นพับ (เฉพาะราย)

๑๒. การติดต่อกับทีมงาน :

งานสังคมสงเคราะห์ กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ โทร.๓๓๒๗

นางสาวสุภาวดี บุญรอด E-mail : mingsupawadee@gmail.com