TQM-Best Practices

One Stop Financial Service ด้วยแนวคิด Lean

งานการเงิน ฝ่ายการคลัง
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานการคลัง
ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก

ที่ปรึกษาโครงการ

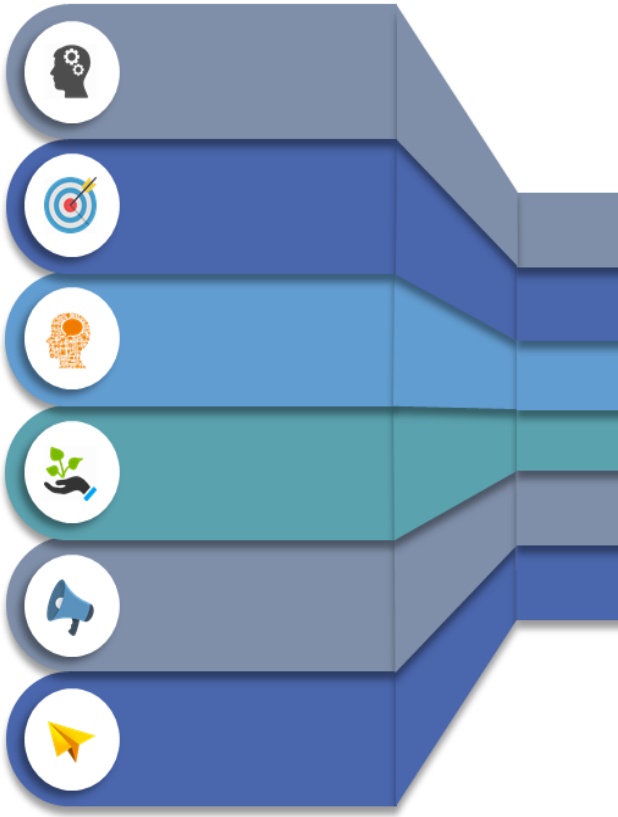
รศ.พญ.อุบลรัตน์ สันตวัตร
ศ.คลินิก พญ.อัญชลี ชูโรจน์
นพ.นิมิตร ทองพูลสวัสดิ์
นพ.สมชาย ดุษฎีเวทกุล
นายคฑาวุฒิ ประวัติศิลป์

ผู้นำเสนอ

นางสาวกิตติรัตน์ กิตติไชยากุล
นางสาวอัญชุลี เรืองพลับพลา
นางสาวกมลรัตน์ โพธิ์ขวัญยืน
นางสาวอุไรรัตน์ สุบรรณวิลาศ

หัวข้อนำเสนอ

1. บทสรุปของผู้บริหาร
2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน
3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"
4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต
5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่
6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ
7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข
8. ความท้าทายต่อไป
9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน
10. เอกสารอ้างอิง



1.บทสรุปของผู้บริหาร

CEO

แบบเดิม ไม่ตอบโจทย์

ที่มา

ประชุมหารือร่วมกันระหว่าง SRR และ GJ เพื่อจัดทำระบบ พัฒนาโปรแกรมพร้อมติดตั้ง และฝึกอบรมใช้เวลา 3 เดือน (ตค63-ธค63)

"One Stop Financial Service"

เริ่มใช้งาน ม.ค. 2564

1.บทสรุปของผู้บริหาร

ที่มา

แนวคิด Lean

ปรับปรุงวิธีการ & ขั้นตอนรับชำระเงิน ใช้ระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Stop Service ณ ศูนย์ เอ็ม อาร์ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก อำนวยความสะดวกตรวจสอบสิทธิและชำระเงินโดยไม่ต้องเดินทางมาโรงพยาบาลศิริราช

- แก้ปัญหาผู้รับบริการจำนวนมาก
- ลดการรอคิวตรวจ MRI & CT Scan นานเฉลี่ย 6 เดือน ถึง 1 ปี
- เพิ่มการให้บริการ & เปิดโอกาสเข้าถึงการรักษา
- ลดภาระการเดินทางระหว่าง 2 สถานพยาบาล
- ผู้ป่วยได้รับประโยชน์สูงสุด ลดเวลารอคอย

1.บทสรุปของผู้บริหาร

วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม

- การปรับเปลี่ยนกระบวนการ และวิธีการทำงานให้เป็นเอกภาพ (Unity) ด้วยระบบรวมศูนย์บริการ (One Stop Service) จุดเดียว โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer center) เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่อง MRI / CT Scan
- การใช้แนวคิด Lean ลดขั้นตอนไม่จำเป็น ลดการใช้ทรัพยากร ลดความเสี่ยงความสูญเปล่า ใช้ระยะเวลาสั้นลง
- การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่การเงินที่ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ให้ทำงานได้หลายหน้าที่ (Multipurpose) โดยการใช้โปรแกรมของโรงพยาบาลศิริราช

ประสิทธิผล

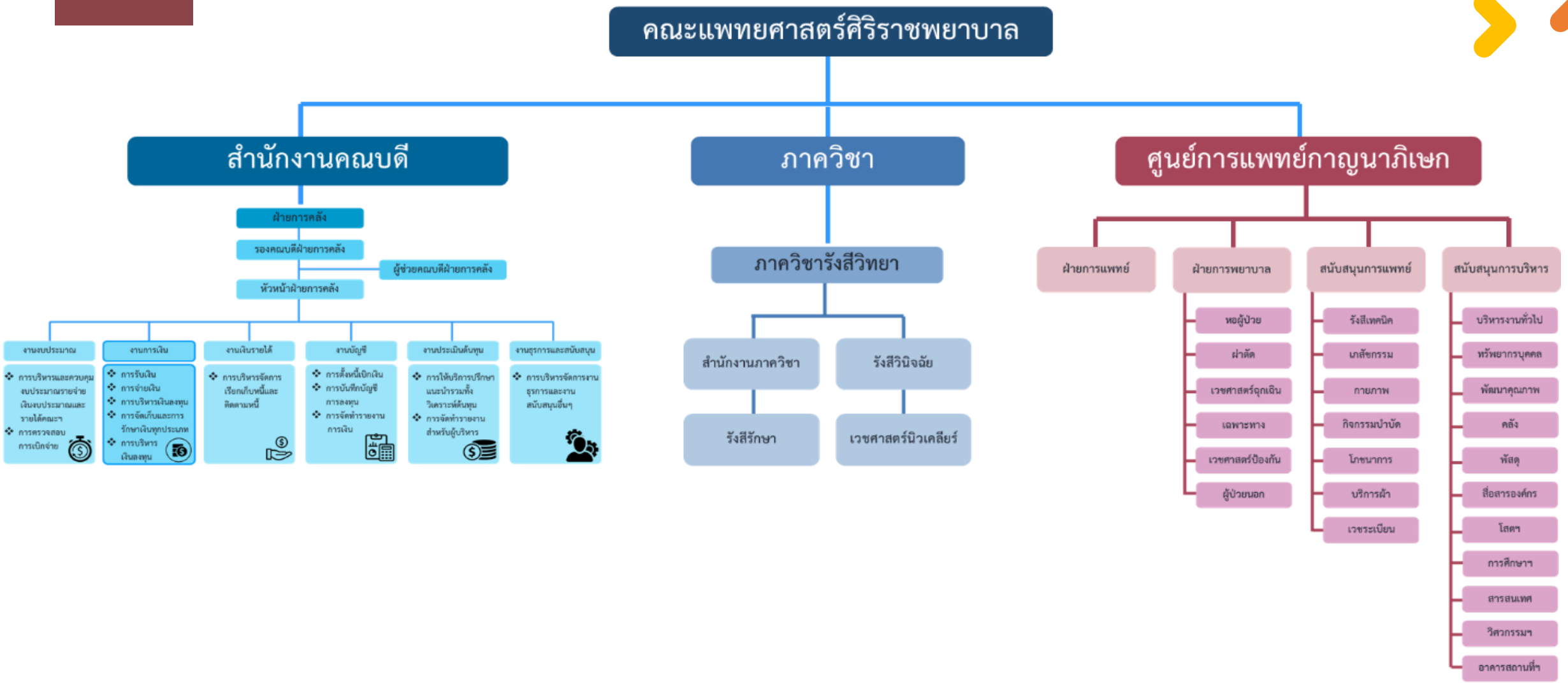
1) ลดระยะเวลาในการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่อง MRI และเครื่อง CT Scan ลงจากเดิมใช้เวลา 1 ชั่วโมง 13 นาที ลดเหลือ 17 นาที คิดเป็นลดลงสูงถึงร้อยละ 76.71

2) ลดขั้นตอนและขบวนการทำงานในการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยฯ ลงจากเดิม 8 ขั้นตอน ลดเหลือ 4 ขั้นตอน คิดเป็นลดลงร้อยละ 50

3) ลดความผิดพลาดของการออกใบเสร็จรับเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยฯให้ผู้ป่วย ลงจากเดิมพบความผิดพลาดร้อยละ 5 ลดลงเหลือร้อยละ 0

4) เพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยฯ โดยผู้ป่วยให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 99.3

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน



3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

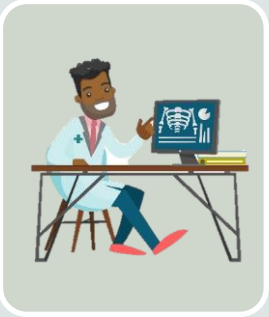
Stakeholders

ผู้ป่วย

ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ในราคาปกติ ทันต่อการรักษา ตามระยะของโรค

แพทย์เจ้าของไข้

เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจรักษาลดความแปรปรวนจากรายงานผล



รังสีแพทย์

ลด workload และเพิ่มรายได้นอกเวลาราชการ

นักรังสีการแพทย์

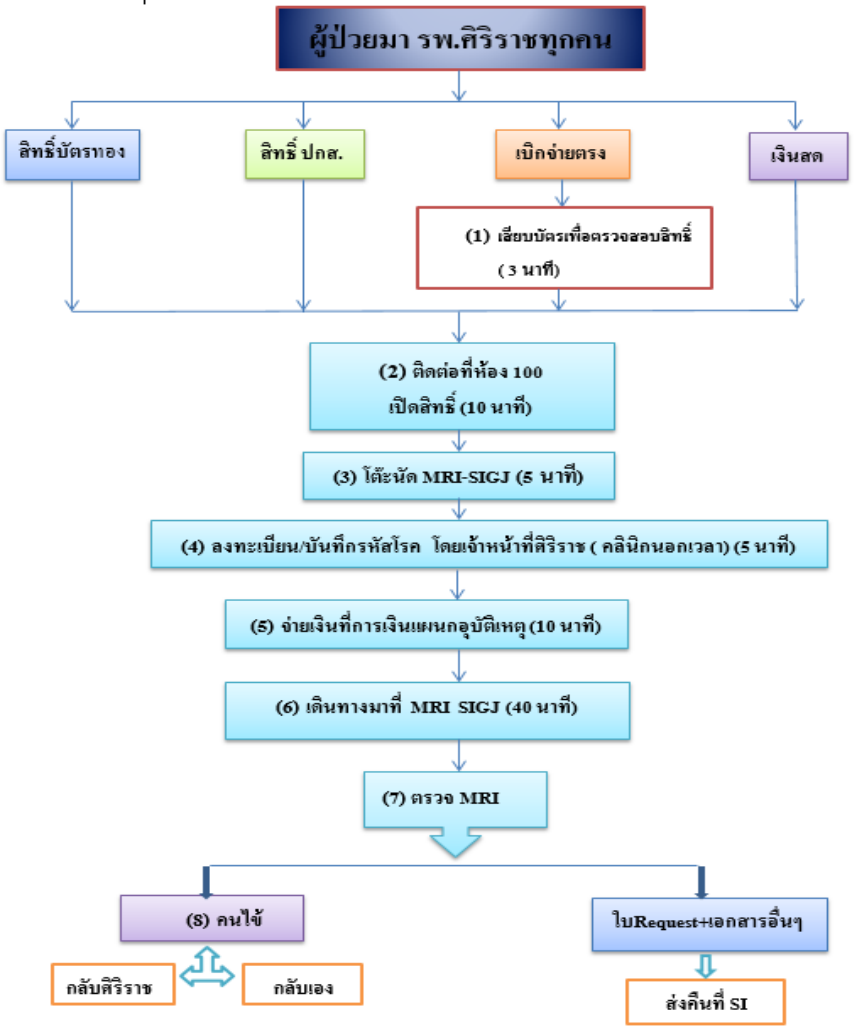
ลดภาระงานในกรณีเคส Emergency

เจ้าหน้าที่การเงิน

พัฒนาศักยภาพการบริการแบบเชื่อมโยงระบบ partnership

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

Flow เดิม การให้บริการผู้ป่วยศิริราช



เดิม

Flow เดิม

ผู้ป่วยที่จะไปตรวจวินิฉัยรักษาด้วยเครื่อง MRI และ CT Scan ณ ที่ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ต้องเดินทางมาที่ศิริราชก่อน

การให้บริการผู้ป่วยศิริราช มี 8 ขั้นตอน
ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ 1 ชั่วโมง 13 นาที

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

One Stop Financial Service ด้วยแนวคิด Lean

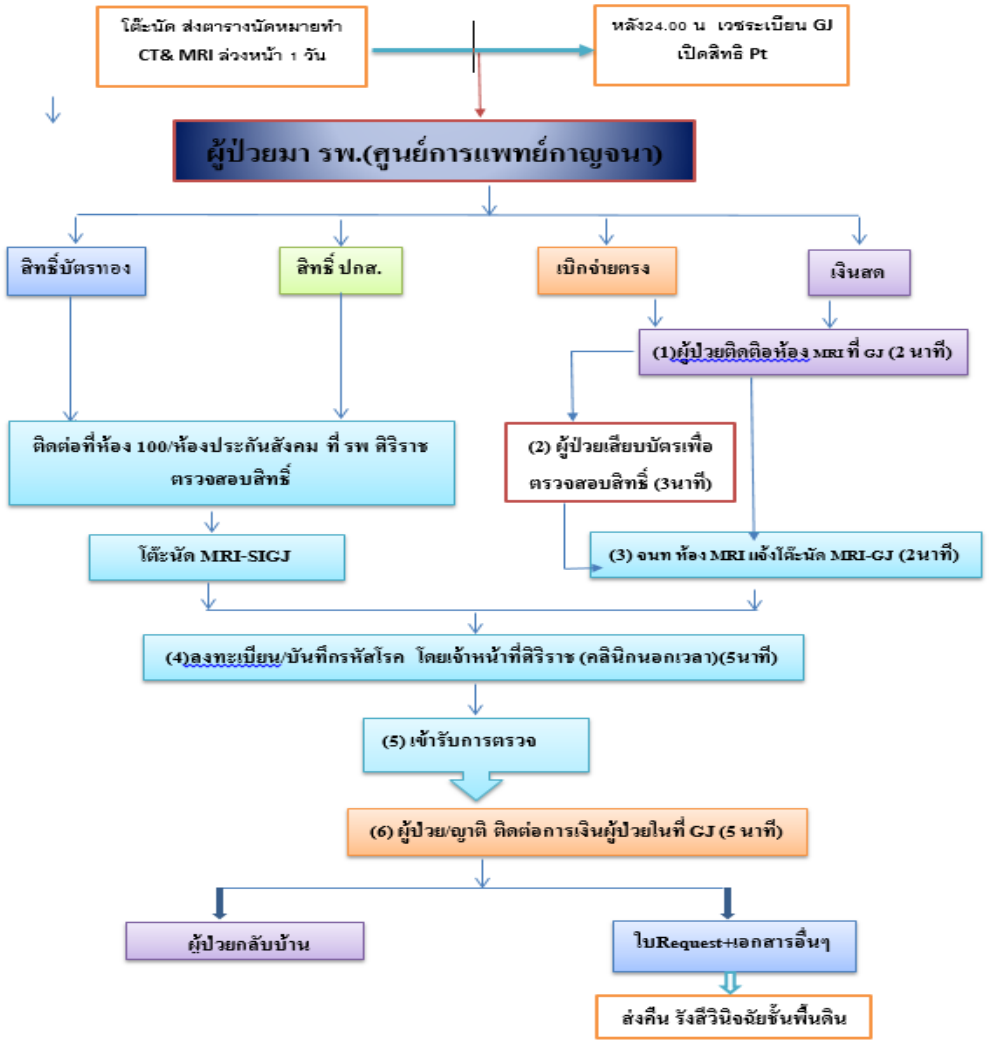
Flow ใหม่

ระบบ One Stop Financial Service ด้วยแนวคิด Lean สามารถรองรับการให้บริการ ณ ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก

ใหม่

หลังจากใช้ระบบใหม่การให้บริการผู้ป่วยศิริราช มี 4 ขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ 17 นาที

Flowใหม่ การให้บริการผู้ป่วยศิริราช



6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงานและประโยชน์ที่ได้รับ

วิธีปฏิบัติ	ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ	ร้อยละ เพิ่มขึ้น/ลดลง
1.ระยะเวลาการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยลดลง	1 ช.ม. 13 นาที	17 นาที	(76.71)
2.ขั้นตอนและขบวนการทำงาน การให้บริการรับชำระเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยลดลง	8 ขั้นตอน	4 ขั้นตอน	(50)
3.ความผิดพลาดของการออกใบเสร็จรับเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยลดลง	ร้อยละ 5	0	Zero Error
4.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (>4)	N/A	ร้อยละ 99.3	99.3

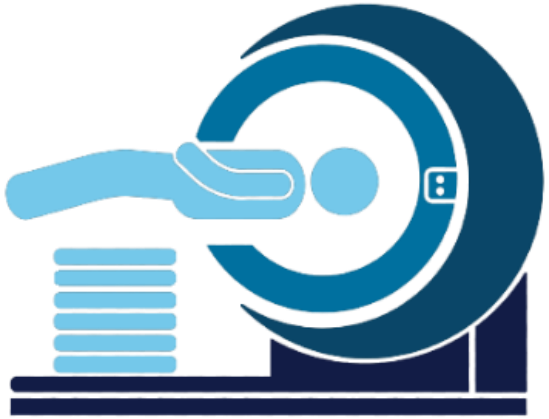
7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
1 ระยะแรกเมื่อเกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการตรวจวินิจฉัย ผู้ป่วยต้องกลับมาชำระเงินที่โรงพยาบาลศิริราชเท่านั้น	กำหนดแนวทางเมื่อเกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก เป็นผู้รับชำระค่าตรวจเพิ่มเติม 2) ประสานงานกับเจ้าหน้าที่การเงินรับส่วนหน้าผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ตรวจสอบยอดรับชำระผ่าน Group LINE 3) เจ้าหน้าที่การเงินรับส่วนหน้าผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราชออกใบเสร็จรับเงิน / ใบแจ้งค่ารักษาพยาบาล และส่งเอกสารให้ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก
2 ผู้ป่วยที่จะรับการตรวจที่ศูนย์เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก ต้องเดินทางมาที่โรงพยาบาลศิริราชก่อน เพื่อตรวจสอบสิทธิ เปิด Visitและชำระเงินแล้วจึงไปทำหัตถการที่ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก (รถคณะฯ) ทำให้ผู้ป่วยบางท่านเกิดความไม่สะดวก	หารือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขจนกระทั่งเกิดเป็นโครงการ One Stop Financial Service ที่รวมทุกระบบที่เกี่ยวกับการรับชำระค่ารักษาพยาบาล ตรวจวินิจฉัยทางรังสีรักษา เช่น งานสิทธิ งานเวชระเบียน งานการเงิน งานรังสีเทคนิค และภาควิชารังสีวิทยา
3 เริ่มใช้ระบบ One Stop Financial Service ได้เฉพาะผู้ป่วยสิทธิกรมบัญชีกลาง เนื่องจากเงื่อนไขในการเก็บค่ารักษาพยาบาลไม่ซับซ้อน	วางแผนขยายโครงการให้ครอบคลุมทุกสิทธิหลักของการรักษาพยาบาลในอนาคต

8. ความท้าทายต่อไป

แผนพัฒนา

1) ขยายผลการทำหัตถการในบาง Protocol ที่ผู้ป่วยยังต้องรอคิวนัดหมายทำหัตถการนาน
2) เป็นต้นแบบสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการให้บริการรูปแบบเดียวกัน



9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

การคำนึง
ถึงประโยชน์
ของผู้รับบริการ

การสร้าง
ความร่วมมือ
ระหว่างองค์กร
โดยใช้แนวคิด Lean

การบริหารโครงการ
อย่างเป็นระบบ

10. เอกสารอ้างอิง

ISO 27001 มาตรฐานหลัก
ในหมวดระบบมาตรฐานความปลอดภัยสารสนเทศ

ISO 27701 ระบบมาตรฐานการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยการบริหารงบประมาณ
และการเงิน พ.ศ.๒๕๕๑

Question

And Answer