

ตัวอย่างการบันทึกผลการทบทวน 12 กิจกรรมของหน่วยงาน
ชื่อหน่วยงาน งานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป ประจำเดือน พฤศจิกายน 2552

1. การทบทวนขณะดูแลผู้ป่วย

| ชื่อโรค | ผลลัพธ์การทบทวน/แนวทางการปรับปรุงระบบงานที่เกิดขึ้น |
|---------|---|
| | |

2. การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

| ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน | ผลลัพธ์การทบทวน/แนวทางการปรับปรุงระบบงานที่เกิดขึ้น |
|--|--|
| 1. ไม่แจ้งการอนุญาตการ ลาของเจ้าหน้าที่ทราบ ก่อนวันลา 2. หนังสือรับก่อนการ นำส่งให้หน่วยงานอื่น ๆ หายระหว่างการนำส่ง และไม่มีเอกสารตามสิ่ง ที่ส่งมาด้วย 3. พิมพ์หนังสือราชการตก หล่นและพิมพ์ผิด 4. หนังสือรับบางฉบับเป็น | หลังได้รับข้อร้องเรียน ทางงานธุรการ ได้นำข้อร้องเรียนเหล่านั้นมาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และได้ปรับปรุงวิธีการให้บริการ ดังนี้ 1. การลา เมื่อผู้อำนวยการอนุมัติแล้ว แจ้งเจ้าหน้าที่ทันที 2. เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือและนำส่งหนังสือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ให้ตรวจสอบเลขที่รับ ก่อนการลงนามรับหนังสือ 3. เมื่อพิมพ์หนังสือราชการเสร็จ ให้ตรวจทานอักษรในเครื่องคอมพิวเตอร์ ก่อนการสั่งพิมพ์ 4. เมื่อได้รับหนังสือด่วน ดำเนินการรับโดยเร็ว ตามลำดับชั้น และดำเนินการ SCAN และนำส่งไปยังผู้รับทันที 5. ประชาสัมพันธ์ในระบบประกาศข่าว ในระบบ HosXp โดยบอกขั้นตอนการเปิดเอกสารดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่เข้าใจ หรือ แจ้งทางโทรศัพท์ 6. แจ้งให้เจ้าหน้าที่ห้องบัตร และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเมื่อได้รับหนังสือแล้ว ให้นำไปให้งานธุรการทันที |

| | |
|---|--|
| <p>เรื่องด่วน แต่นำส่งไป ยังผู้รับล่าช้า เนื่องจาก รับหนังสือทางทะเบียน รับเสร็จแล้วต้อง SCAN ทางระบบ HosXp</p> <p>5. เจ้าหน้าที่ ไม่สามารถ เปิดดูเอกสาร งานสาร บรรณจากระบบ HosXp</p> <p>6. หน่วยงานภายนอกได้ ส่งหนังสือมายัง โรงพยาบาลแล้ว แต่งาน ธุรการไม่ได้รับหนังสือ</p> | |
|---|--|

3. การทบทวนการส่งต่อ/ขอย้าย/ปฏิเสธการรักษา

| การส่งต่อ/ขอย้าย/ปฏิเสธการรักษา | ผลลัพธ์การทบทวน/แนวทางการปรับปรุงระบบงานที่เกิดขึ้น |
|---------------------------------|---|
| | |

4. การทบทวนการตรวจรักษาโดยผู้ที่ชำนาญกว่า

| ประเด็นปัญหา | ผลลัพธ์การทบทวน/แนวทางการปรับปรุงระบบงานที่เกิดขึ้น |
|--------------|---|
| | |

5. การค้นหาและป้องกันความเสี่ยง

| ความเสี่ยง | ผลลัพธ์การทบทวน/แนวทางการปรับปรุงระบบงานที่เกิดขึ้น |
|--|--|
| <p>1. หน่วยงานภายนอกได้ส่งหนังสือมายังโรงพยาบาลแล้ว แต่งานธุรการไม่ได้รับหนังสือ</p> <p>2. หนังสือรับจาก สสจ. น่าน นำส่งงานธุรการค่อนข้างล่าช้า</p> <p>3. ระบบการจัดเก็บหนังสือ</p> <p>4. การพิมพ์หนังสือราชการ</p> <p>5. การรับหนังสือระบบงานสารบรรณจากระบบ HosXp ค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากหนังสือบางฉบับจำนวนหน้าเอกสารค่อนข้างมาก มีหน้า –</p> | <p>1. แจ้งเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เมื่อได้รับหนังสือแล้ว นำส่งงานธุรการทันที</p> <p>2. หนังสือจากหน่วยงาน สสจ.น่าน เมื่อนำมาแล้ว ให้พนักงานขับรถ นำหนังสือให้งานธุรการทันที กรณีนอกเวลางานให้นำหนังสือวางไว้ที่โต๊ะงานธุรการ ป้องกันหนังสือหาย</p> <p>3. งานธุรการ จัดเก็บหนังสือตามรหัสเพิ่ม เพื่อง่ายต่อการค้นหา แบบฟอร์มต่าง ๆ ให้มีดัชนีเพิ่ม หนังสือจัดเก็บไว้ปีต่อปี</p> <p>4. การพิมพ์หนังสือราชการ เมื่อพิมพ์เสร็จให้ทบทวน และตรวจทานให้ถูกต้อง ก่อนการส่งพิมพ์</p> <p>5. หนังสือรับ เมื่อมี หน้า –หลัง ให้ SCAN นอกระบบ HosXp เนื่องจากสามารถ SCAN หน้า-หลังได้ ในระหว่างการลงรับเมื่อระบบ HosXp ผิดพลาด ให้ออกจากระบบ และเข้าระบบใหม่</p> <p>6. เมื่อหน่วยงานภายในโรงพยาบาลให้ประสานงานในเรื่องหนังสือ หรือเรื่องอื่น ๆ ให้ดำเนินการทันที เพื่อความทันเวลา และลดเกิดการสูญเสีย รวมทั้งภาพพจน์ของโรงพยาบาล</p> |

| | |
|--|--|
| <p>หลัง ระบบ HosXp ไม่สามารถเข้าไปใช้งานได้ และผิดพลาดระหว่างการรับหนังสือ</p> <p>6. การประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกล่าช้า</p> | |
|--|--|

6. การป้องกันและเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาล

| ประเด็นการทบทวน | ผลลัพธ์การทบทวน/แนวทางการปรับปรุงระบบงานที่เกิดขึ้น |
|-----------------|---|
| | |

7. การป้องกันและเฝ้าระวังความคลาดเคลื่อนทางยา

| ประเด็นปัญหา | ข้อมูลความคลาดเคลื่อน | ผลลัพธ์การทบทวน/แนวทางการปรับปรุงระบบงานที่เกิดขึ้น |
|--------------|-----------------------|---|
| | | |

8. การทบทวนการดูแลผู้ป่วยจากเหตุการณ์สำคัญ

| ประเด็นการทบทวน | ผลลัพธ์การทบทวน/แนวทางการปรับปรุงระบบงานที่เกิดขึ้น |
|-----------------|---|
| | |

9. การทบทวนความสมบูรณ์ของการบันทึกเวชระเบียน

| ประเด็นการทบทวน | ผลลัพธ์การทบทวน/แนวทางการปรับปรุงระบบงานที่เกิดขึ้น |
|-----------------|---|
| | |

10. การทบทวนการใช้ข้อมูลวิชาการ

| ประเด็นการทบทวน | ผลลัพธ์การทบทวน/แนวทางการปรับปรุงระบบงานที่เกิดขึ้น |
|-----------------|---|
| | |

11. การทบทวนการใช้ทรัพยากร

| ประเด็นการทบทวน | ผลลัพธ์การทบทวน/แนวทางการปรับปรุงระบบงานที่เกิดขึ้น |
|--|---|
| 1. กระดาษถ่ายเอกสาร หน้าที่ไม่ใช่มีก่อนข้าง เยอะ | 1. นำกระดาษที่ไม่ใช้แล้ว นำกลับมาใช้ใหม่ เมื่อพิมพ์หนังสือหรือเอกสารที่เก็บไว้ที่หน่วยงาน ให้ใช้กระดาษที่ใช้แล้ว ซึ่งเป็นการ ประหยัดกระดาษ |

12. การติดตามเครื่องชี้วัดสำคัญ

| เครื่องชี้วัด | ผลลัพธ์การทบทวน/แนวทางการปรับปรุงระบบงานที่เกิดขึ้น |
|--|--|
| 1. การร้องเรียนจาก หน่วยงานภายในและ หน่วยงานภายนอก ลดลง | 1. ระบบงานสารบรรณงานรวดเร็วขึ้น และการติดต่อประสานงานที่ดีขึ้น |