

แบบประเมินตนเอง ตามมาตรฐาน HA

ฝ่ายบริหารทั่วไป

(การเงินและบัญชี)

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

อำเภอเฉลิมพระเกียรติ

จังหวัดน่าน

วันที่ 9 เมษายน 2553

1.สรุปข้อมูลสำคัญของหน่วยงาน (Unit Profile)

1.หน้าที่ เป้าหมาย วัตถุประสงค์

ชื่อหน่วยงาน

งานการเงินและบัญชี ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

เจตจำนง/ความมุ่งหมาย (purpose)

บริการด้านการเงินของโรงพยาบาล อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วถูกต้องตามระเบียบราชการและเป็นปัจจุบัน

ขอบเขตของการบริการ

ให้บริการต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน ผู้ป่วยและบุคคลภายนอกตามระเบียบราชการ ประกอบด้วย

- งานการรับเงิน เงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ
- งานการจ่ายเงิน เงินงบประมาณและนอกงบประมาณ
- การเก็บรักษาเงิน
- การจัดทำบัญชีเงินสดและบัญชีเกณฑ์คงค้าง
- เงินโครงการต่าง ๆ
- การจัดทำรายงานการเงิน
- การจัดทำบัญชีทุกประเภท
- การเก็บค่าสาธารณูปโภค

ความต้องการของผู้รับบริการ

ลูกค้าภายนอก

1. ผู้ป่วยและญาติ
 - ต้องการให้บริการที่ประทับใจและมีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส
2. ตัวแทนบริษัท
 - ติดต่อรับเงินสด เช็คด้วยความรวดเร็วถูกต้อง
3. หน่วยงานภายนอก
 - ผู้ป่วยหรือญาติติดต่อเกี่ยวกับเอกสาร
 - ได้รับบริการที่เสมอภาคและมีความพึงพอใจ

ลูกค้าภายใน

ผู้ร่วมงานในโรงพยาบาล

- ต้องการการบริการที่ประทับใจ มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ต้องการทราบระเบียบการเบิกจ่ายเงินและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและกำหนดเวลาที่ชัดเจน

เป้าหมาย

ให้บริการด้านการเงิน ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา
ผู้รับบริการพึงพอใจ

เครื่องชี้วัด

เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย	ระดับปฏิบัติได้		
		ปี 2552	ปี 2553 ต.ค.52 –เม.ย. 53	ปี 2554
1. อัตราความผิดพลาดในการออกใบเสร็จรับเงิน	1 %	0.05%	0.02%	
2. อัตราความผิดพลาดของหลักฐานการจ่ายเงิน	0 %	2.78%	0.06%	
3. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ	80 %	80%	80%	
4. อัตราการบันทึกบัญชีประจำวัน เป็นปัจจุบัน	90 %	100%	100%	
5. อัตราการจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ ตามกำหนด	100%	100%	100%	

จุดเน้นในการพัฒนา

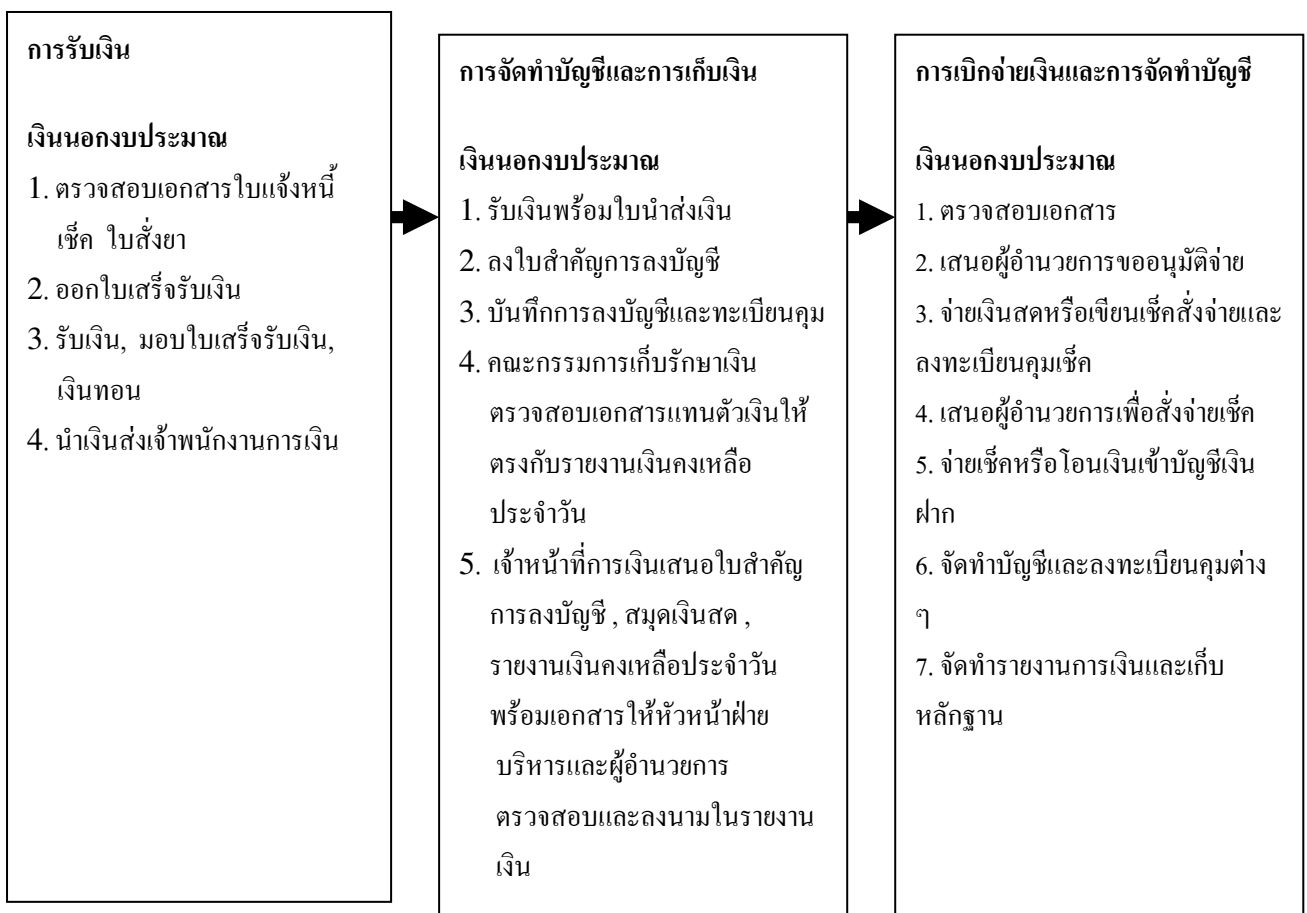
1. พัฒนาระบบการยืมเงิน
2. มาตรฐานการเบิกจ่ายเงิน
3. บริหารความเสี่ยง
4. ส่งเสริมสุขภาพเจ้าหน้าที่

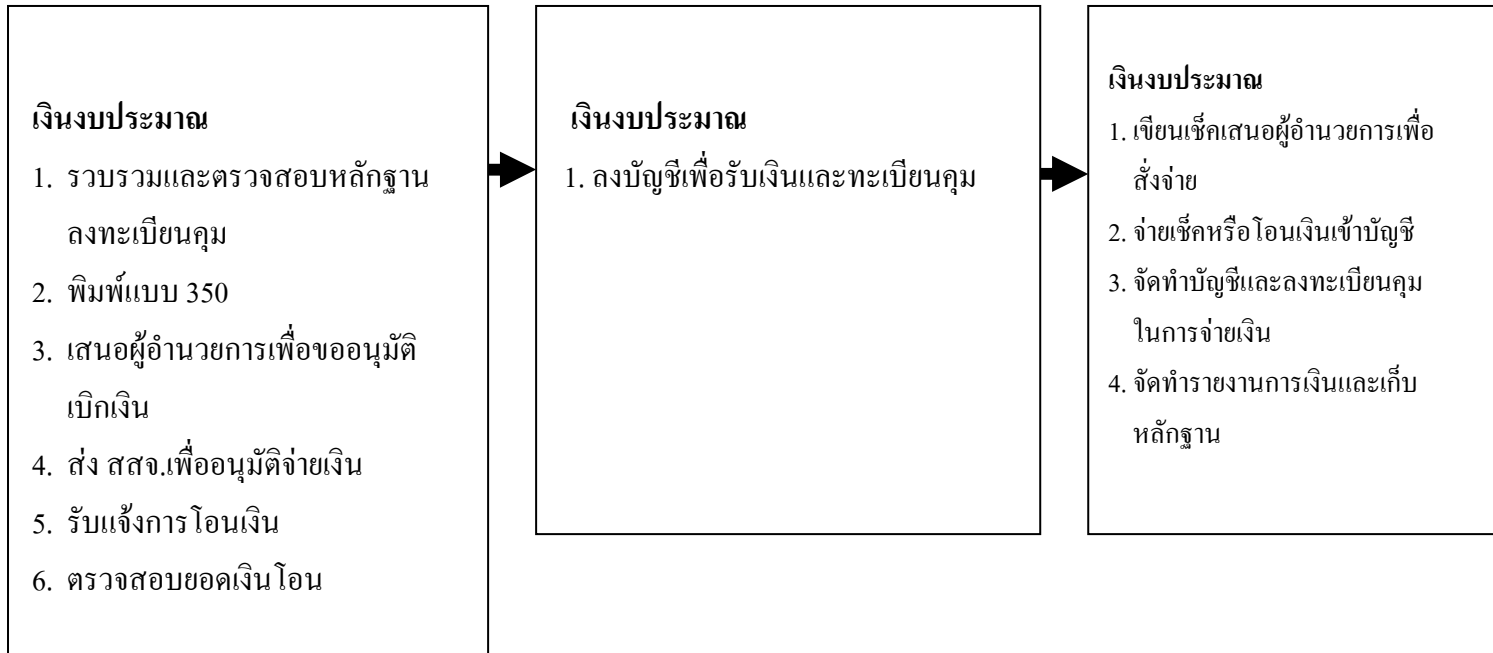
วัตถุประสงค์ของงานปฏิบัติการ

วัตถุประสงค์/กลยุทธ์	เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย	ระดับขั้น ปฏิบัติงาน
1. พัฒนาระบบสัญญาการยืมเงิน	อัตราการคืนเงินยืมตามระยะเวลาที่กำหนด	100%	75%
2. เพื่อให้การเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามมาตรฐาน	อัตราความครบถ้วนเอกสารเบิกจ่าย	100%	100%
3. เพื่อให้ระบบการตรวจสอบบัญชีเป็นปัจจุบัน	อัตราการตรวจสอบบัญชีของคณะกรรมการทุกสัปดาห์	100%	100%
4. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายมีความสุขภาพจิตที่ดี	อัตราการเข้าร่วมกิจกรรมชมรมต่าง ๆ	100 %	83%

2. กระบวนการงานหลักของการเงิน

2.1 กระบวนการงานหลักของงานการเงิน (Top Down flow chart)





วิเคราะห์โอกาสพัฒนา

กระบวนการ	จุดมุ่งหมาย/คุณค่า	ความเสี่ยง/ปัญหา/โอกาสพัฒนา
เงินนอกงบประมาณ การรับเงิน 1. ตรวจสอบเอกสารใบแจ้งหนี้เช็ค ใบสั่งยา	เพื่อความถูกต้องจำนวนที่เรียกเก็บและชื่อ-นามสกุลของผู้รับบริการ	1. เขียนชื่อ-นามสกุลและจำนวนเงินในใบเสร็จรับเงินไม่ถูกต้อง
2. ออกใบเสร็จรับเงิน	เพื่อเป็นหลักฐานรับเงินจากผู้รับบริการ	1. ออกใบเสร็จรับเงินผิด
3. รับเงิน,มอบใบเสร็จรับเงิน, ทอนเงิน	เพื่อเก็บเงินจากผู้รับบริการให้หน่วยงาน	1. ทอนเงินผิด
4. นำเงินส่งเจ้าพนักงานการเงิน	เพื่อนำเงินฝากธนาคาร	1. เจ้าพนักงานปิดเงินผิด
การจัดทำบัญชีและเก็บเงิน 1. รับเงินพร้อมใบเสร็จ	เพื่อลงบัญชีและพร้อมนำเงินไปฝากธนาคาร	1. จำนวนเงินในใบเสร็จรับเงินที่ปิดไม่ตรงกับใบนำส่ง

2. ลงใบสำคัญการลงบัญชี	เพื่อนำไปลงบัญชีในคอมพิวเตอร์ (บัญชีเกณฑ์คงค้าง)และบัญชีเกณฑ์เงินสด	1. วิเคราะห์การลงบัญชีไม่ถูกต้อง
3. บันทึกบัญชีและลงทะเบียนคุม	เพื่อเป็นหลักฐานการตรวจสอบได้ถูกต้อง	
4. คณะกรรมการเก็บรักษาเงิน ตรวจสอบเอกสารแทนตัวเงินให้ตรงกับรายงานเงินคงเหลือประจำวัน	เพื่อตามระเบียบกระทรวงการคลัง	1. คณะกรรมการติดการอบรม
5. เจ้าหน้าที่การเงินเสนอ ใบสำคัญการลงบัญชี สมุดเงินสด,รายงานเงินคงเหลือประจำวันพร้อมเอกสารให้ หัวหน้าฝ่ายบริหารและ ผู้อำนวยการตรวจสอบและลงนามในรายงานเงินคงเหลือประจำวันคณะกรรมการ ตรวจสอบเงินประจำวัน		

กระบวนการ	จุดมุ่งหมาย/คุณค่า	ความเสี่ยง/ปัญหา/โอกาส
เงินนอกงบประมาณ การเบิกจ่ายเงินและการจัดทำบัญชี 1. ตรวจสอบเอกสาร 2. เสนอผู้อำนวยการขออนุมัติจ่าย 3. จ่ายเงินสดหรือเขียนเช็คสั่งจ่ายและลงทะเบียนเช็ค	- เพื่อความถูกต้อง - เพื่ออนุมัติก่อนจ่ายเงิน - เพื่อชำระหนี้	1. เอกสารไม่ครบถ้วน 2. เอกสารไม่ถูกต้อง แนวทางแก้ไข 1. ตรวจสอบเอกสารก่อนการจ่ายเงิน
4. เสนอผู้อำนวยการเพื่อสั่งจ่ายเช็ค 5. จ่ายเช็คหรือโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝาก	- เพื่อให้กรรมการเซ็นเช็คสั่งจ่าย - เพื่อชำระหนี้ให้เจ้าหนี้เป็นหลักฐานและตรวจสอบและทราบเจ้าหนี้ที่ค้างชำระ	1. ลายเซ็นคณะกรรมการไม่ครบถ้วน 2. เขียนเช็คผิด แนวทางแก้ไข 1. ตรวจสอบทุกครั้งก่อนจ่ายเงิน
6. จัดทำบัญชีและลงทะเบียนคุมต่าง ๆ 7. จัดทำรายงานและเก็บเอกสาร	- เพื่อตรวจสอบการรับจ่ายเงินและให้สำนักงานตรวจสอบเงินแผ่นดิน ตรวจสอบและเป็นหลักฐานการเงิน	1. บัญชีผิดพลาด แนวทางแก้ไข 1. มีคณะกรรมการตรวจสอบบัญชีและมีการตรวจสอบภายใน
เงินงบประมาณ การรับเงิน 1. รวบรวมและตรวจสอบหลักฐานลงทะเบียนคุม	- เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารตามระเบียบกระทรวงการคลัง - เพื่อเบิกเงินพร้อมลงรายละเอียดไว้เป็นหลักฐาน	1. เอกสารหลักฐานสูญหาย แนวทางแก้ไข 1. ทำทะเบียนคุม

<p>2. พิมพ์แบบ 350</p>	<p>- เพื่อให้ผู้อำนวยการเซ็นชื่อเบิกเงิน</p>	<p>1. พิมพ์ตัวเลขหรือรายละเอียดในแบบ 350 ไม่ถูกต้อง 2. คณะกรรมการตรวจรับพัสดุเซ็นชื่อไม่ครบถ้วน</p> <p>แนวทางแก้ไข</p> <p>1.เจ้าหน้าที่กรรมการตรวจสอบมีการเซ็นชื่อกำกับ</p>
<p>3. เสนอผู้อำนวยการเพื่ออนุมัติเบิกเงิน</p>	<p>- เพื่อให้ทราบว่ามีการ โอนเงิน</p>	<p>1. ผู้อำนวยการเซ็นไม่ครบ</p> <p>แนวทางแก้ไข</p> <p>1.ให้ผู้รักษาการมีอำนาจในการเซ็น</p>
<p>5. รับแจ้งการโอนเงิน</p>	<p>-เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนเงินที่ได้รับโอนมาตรงกับยอดเงินที่ขอเบิก</p>	<p>1 ได้รับหนังสือการ โอนเงินแล้ว</p> <p>แนวทางแก้ไข</p> <p>1.ตรวจสอบกับ สตจ.</p>
<p>6. ตรวจสอบยอดเงิน โอน</p>	<p>เพื่อจะได้ทราบจำนวนเงินที่โอน</p> <p>- ลงทะเบียนคุมการรับเช็ค</p>	<p>1. จำนวนเงิน โอนที่ได้รับ ไม่ตรงกับแบบ350</p>
<p>การจัดทำบัญชีและการเก็บเงิน</p> <p>1. รับสำเนาการ โอนเงินและ 350</p>		<p>1. ไม่ได้ลงทะเบียนเมื่อมีเงิน โอน</p>
<p>2. รับเช็ค</p>		<p>1. ไม่ได้ลงทะเบียนคุมการรับเช็ค</p>
<p>การจ่ายเงินและการจัดทำบัญชี</p> <p>1. เจ้าหน้าที่พัสดุทำบันทึกขออนุมัติซื้อ/จ้างเสนอผู้มีอำนาจสั่งจ่ายและมีรายชื่อคณะกรรมการตรวจรับอย่างสมบูรณ์</p>	<p>-เพื่อให้ได้หลักฐานการขออนุมัติที่สมบูรณ์ ครบถ้วนตามระเบียบพัสดุ</p>	<p>1. ลายมือชื่อคณะกรรมการตรวจรับเซ็นต์ไม่ครบถ้วน</p> <p>2. ขาดรายชื่อผู้รับของ</p>
<p>2. เขียนเช็คเสนอผู้มีอำนาจสั่งจ่าย</p>	<p>- จ่ายเช็คให้กับเจ้าหน้าที่</p>	<p>1. เขียนตัวเลข ตัวอักษรไม่ตรงกัน</p>

3. ลงทะเบียนคอมพิวเตอร์จ่ายเช็ค	- เพื่อเป็นหลักฐานการจ่ายเช็ค	1. ไม่ได้บันทึกทะเบียนคอมพิวเตอร์
4. จัดทำบัญชีเงินสดและบัญชีเกณฑ์คงค้าง	- สรุปผลการรับ-จ่ายในแต่ละเดือน	1. ไม่ได้ลงทะเบียนคอมพิวเตอร์จ่ายและลงบัญชี
5. จัดทำรายงานการรับจ่ายวันสิ้นเดือน	- เพื่อเป็นหลักฐานไว้เพื่อตรวจสอบ	1. ลงรายละเอียดในรายรับ-รายจ่าย ผิด(ผิดประเภท)

ลำดับ	ความเสี่ยง	แนวทางป้องกัน / หลีกเลี่ยง
1. 2	การรับเงิน เช็คสูญหาย ไม่ทราบ กรณีมีเงินโอนเข้ามา แต่ไม่มีหนังสือแจ้ง	1. ทำทะเบียนคอมพิวเตอร์รับเช็ค 2. สอบถามหน่วยงานที่คิดว่ามีเงิน โอนเข้ามา เช่น - ค่ายาสมุนไพร ตรวจสอบกับงานแพทย์แผนไทย - ค่าบริการทางการแพทย์ตรวจสอบงานประกัน - ค่า พ.ร.บ. ตรวจสอบงาน พ.ร.บ. - เงินงบประมาณ ตรวจสอบกับ สสจ. และขอสำเนาการโอนเงิน
1. 2.	การจ่ายเงิน - หลักฐานประกอบการจ่ายเงินไม่สมบูรณ์ - ลายมือชื่อคณะกรรมการไม่ครบ	1. ให้ผู้ตรวจสอบภายใน ได้ตรวจสอบเอกสารหลักฐานก่อนให้เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่การเงินก่อนจ่ายจะต้องมีการตรวจสอบอีกครั้ง
1. 2.	การจัดทำบัญชีเกณฑ์คงค้าง บัญชีเกณฑ์คาดว่ามีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งทำให้ข้อมูลสูญหายได้แก่ มีไวรัส บัญชีเกณฑ์คงค้างข้อมูลล่าช้าเพราะข้อมูลต่างๆ จำเป็นต้องการให้ข้อมูลมาเป็นภาพรวมของหน่วยงาน	1. ติดตั้งโปรแกรมไวรัส 2. สำรองข้อมูลลงแผ่นดิสก์ทุกวัน 1. กำหนดให้สถานีอนามัยส่งข้อมูลทุกวันที่ 5 ของทุกเดือน 2. กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งข้อมูลภายในวันที่ 5

1.	การจัดทำรายงาน ข้อมูลการทำรายงานไม่ถูกต้อง	- ตรวจสอบข้อมูลการรับ-จ่าย เงินบำรุงทุก สิ้นเดือน
----	---	--

การบรรลุเป้าหมายและพัฒนาต่อเนื่อง

ผลงานเด่นและความภาคภูมิใจของหน่วยงานที่สามารถเป็นตัวอย่างให้ผู้อื่น

- กำหนดวันจ่ายค่ารักษาพยาบาล โดยกำหนดส่งทุกวันที่ 15 ของเดือนและจ่ายเงินไม่เกินวันที่ 20 ของเดือน
- จ่ายเงินเดือนให้เจ้าหน้าที่ทุกคนภายในสิ้นเดือน ตามกำหนดเวลาและมีใบสลิปเงินเดือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง
- ทำมาตรฐานการจ่ายเงิน
- นำโปรแกรมสำเร็จรูป มาใช้บันทึกบัญชีตามระบบบัญชีเกณฑ์คงค้าง
- บันทึกบัญชีประจำวัน ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน

สรุปกิจกรรมการพัฒนาที่ได้ทำไปแล้วการปรับเปลี่ยนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

- งานการเงินและบัญชี ได้ปรับเปลี่ยนการทำเงินเดือนให้กับเจ้าหน้าที่โดยครั้งแรกทำเงินเดือน โดยใช้เครื่องคิดเลขแต่ปัจจุบันได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้
- ค่ารักษาพยาบาลเมื่อก่อนเงินออกล่าช้าเราเจ้าหน้าที่เขียนผิด ได้ปรับเปลี่ยนให้ได้รับเงินเร็วขึ้นโดยการเขียนแบบฟอร์มไว้ดูเป็นตัวอย่างและได้กำหนดวันส่งหลักฐานและวันจ่ายเงิน
- เมื่อก่อนได้ทำบัญชีเงินสดอาทิตย์ละครั้ง ทำให้มีข้อผิดพลาดได้มากขึ้นและเจ้าหน้าที่การเงินมีคนเดียว ปัจจุบันได้ทำบัญชีทุกวันและเป็นปัจจุบัน โดยมีการแบ่งงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

การพัฒนาระบบงานและกิจกรรมพัฒนาคุณภาพซึ่งกำลังดำเนินการหรือมีแผนจะดำเนินการต่อไป

เรื่อง	จะเริ่มเมื่อ	ความคาดหวัง/เป้าหมาย/วัตถุประสงค์
1. กำหนดวันส่งค่าตอบแทนเวรนอกเวลาและให้มีลายชื่อในหลักฐานการจ่ายให้ครบถ้วน	มกราคม 2552	เจ้าหน้าที่ได้รับเงินค่าตอบแทนรวดเร็ว ทันเวลา และเอกสารสมบูรณ์ สามารถตรวจสอบได้
2. กำหนดเอกสารหลักฐานในการเบิกเงิน โครงการต่าง ๆ เช่น การเบิกค่าอาหาร ค่าวัสดุ ฯลฯ	ตุลาคม 2552 เป็นต้นไป	พัฒนางานด้านเอกสารให้มีมาตรฐานเดียวกัน
3. กำหนดแบบฟอร์มเบิกค่าตอบแทนเวรนอกเวลา	ตุลาคม 2552	เพื่อลดเอกสารหลักฐานและมีมาตรฐานเดียวกัน

ข.รายละเอียดของการปฏิบัติตามมาตรฐานทั่วไป

บทที่ 1

GEN.2 การจัดการองค์กรและการบริหาร

มีการจัดองค์กรและการบริหารในลักษณะที่เอื้อต่อการบริการ ตามพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพ

1. ขอให้อธิบายกลไกการสื่อสาร / ประสานงานระหว่างหน่วยงานและระหว่างวิชาชีพเพื่อให้การบริการสนับสนุนของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพฝ่ายบริหารงานทั่วไปได้มีกลไกการปฏิบัติงานดังนี้

1. มีสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานชัดเจน
2. มีสายการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ
3. มีการสื่อสาร / ประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล
4. ประสานงานในแนวราบระหว่างหน่วยงานระหว่างสาขาวิชาชีพ
5. การประสานนโยบายกับโรงพยาบาลมีการประสานงานแนวนิ่ง

2. วิธีการหรือช่องทางการสื่อสาร / ประสานงานที่ได้ผลมีคืออะไร ?

1. โดยการพูดคุย, ประชุมชี้แจง, โทรศัพท์ ทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ตลอดจะมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาเพื่อแก้ไขและสามารถให้คำปรึกษาทางด้านระเบียบงานการเงินทั้งภายนอกและภายในหน่วยงาน
2. ทำงานร่วมกันเป็นทีม แก้ปัญหาร่วมกัน
3. การประสานงานโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้งานถูกต้องและมีความรวดเร็ว

- โครงสร้างการบริหาร/ซึ่งนำการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานนี้เป็นอย่างไร?อยู่ในรูปของคณะกรรมการหรือที่ประชุมหน่วยงาน?

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบคุณภาพงานเช่น คณะกรรมการเก็บรักษาเงิน คณะกรรมการตรวจสอบภายใน เพื่อให้เกิดความผิดพลาดในด้านการเงินน้อยลง

2. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานได้ช่วยกันค้นหาปัญหา,วิเคราะห์ปัญหากำหนดตัวชี้วัดของงานร่วมกับแก้ไขปัญหากำให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม

ผลงาน/มติสำคัญของคณะกรรมการหรือที่ประชุมหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมามีอะไรบ้าง?

1. แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละงาน

2. การติดป้ายบอกชื่อ- สกุลตาม โต๊ะเพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อทราบ

3. รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทางหน่วยงานจะมีการจดบันทึกและรวบรวมเสนอที่ประชุมฝ่าย

เพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน

4. ทำมาตรฐานการเงิน

5. เขียนตัวอย่างแบบฟอร์ม การเขียนคำรักษาพยาบาล การเขียนใบเสร็จ เพื่อลดปัญหาการผิดพลาด

6. ทำป้ายบอกให้ผู้บริการทราบ เมื่อชำระเงินแล้วให้รอรับใบเสร็จเพื่อลดข้อร้องเรียน

มีวิธีการในการตรวจสอบหรือค้นหาปัญหาอย่างไร

1. มีการจดบันทึก เมื่อพบปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

2. มีการระบบที่จะรับฟังความคิดเห็น เช่น มีผู้รับความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์และทางวาจา

มีระบบในการส่งต่อปัญหาให้ผู้เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการอย่างไร?

1. จัดลำดับความรุนแรงของปัญหา ถ้าไม่รุนแรงมีการประชุมในหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหา ถ้ารุนแรงจะเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อแก้ไขและหาแนวทางปฏิบัติ

2. กรณีที่เป็นปัญหาเร่งด่วน ติดต่อประสานงานโดยตรงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการประสานงานที่รวดเร็ว

- ขอให้ยกตัวอย่างปัญหาและการแก้ไขที่ทีมเห็นว่ามีการแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ปัญหาการรับเงิน เขียนชื่อหรือนามสกุลผู้รับบริการไม่ถูกต้องเขียนจำนวนเงินที่เป็นตัวเลขกับตัวอักษรไม่ตรงกัน ทางด้านการเงินจึงได้ประสานงานกับผู้รับผิดชอบให้ตรวจสอบทุกครั้งเมื่อมีการออกใบเสร็จ

2. ใบเสร็จสูญหาย มีการแก้ปัญหาโดยการทำทะเบียนรับ – ส่งใบเสร็จระหว่างผู้รับผิดชอบประจำกับเวรนอกเวลา

LED.1 วัฒนธรรมองค์กร

โรงพยาบาลมีวัฒนธรรมในการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและผู้รับบริการ

ขอให้ยกตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมของการพัฒนาระบบงานซึ่งมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอะไรคือความต้องการของผู้รับบริการที่อยู่ในแผนว่าจะตอบสนองให้ดีขึ้น

1. จ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามเวลาที่กำหนดไว้
2. ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันโดยเสมอภาค ถือหลักมาก่อน-มาหลังตามลำดับ
3. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบการเงินทั้งในงบประมาณ และนอกงบประมาณกับเจ้าหน้าที่

อะไรคือตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาและการตอบสนองความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นปกติประจำวันในชีวิตประจำวัน?

3. การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการบันทึกบัญชี เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว
4. ตรวจสอบเอกสารก่อนการจ่ายเงินและลงบัญชีเพื่อลดปัญหาการผิดพลาด
5. ทำบัญชีเป็นปัจจุบันและเสนอผู้อำนวยการตรวจสอบทุกอาทิตย์ สามารถตรวจสอบได้

LED.4 บทบาทของผู้นำในการพัฒนาคุณภาพ

ผู้นำโรงพยาบาลให้การสนับสนุนผลักดันให้เกิดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

ขอให้อธิบายว่าผู้นำของหน่วยงานชี้นำ สนับสนุน ผลักดัน ให้เกิดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของบริการในหน่วยงานนี้อย่างไร?

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข จึงสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ศึกษาอบรม นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในหน่วยงาน เช่น นำโปรแกรมสำเร็จรูปในการจัดทำบัญชีระบบเกณฑ์คงค้างมาใช้ แทนการลงบัญชีด้วยระบบเกณฑ์เงินสดแบบเดิม โปรแกรม ECPAY ซึ่งเป็นโปรแกรมเงินเดือน

2. ผู้นำของหน่วยงาน เป็นผู้แนะนำให้คำปรึกษา รับฟังความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะแก่เจ้าหน้าที่ให้มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้แก่เจ้าหน้าที่ ในการพัฒนาคุณภาพ และกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ

3. มีการประชุมประจำเดือนเป็นประจำทุกเดือนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อถ่ายทอดนโยบายที่ได้รับจากคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ การติดตามความคืบหน้าของกระบวนการคุณภาพต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่รับทราบถือปฏิบัติ

4. สนับสนุนให้มีส่วนร่วมเกิดการทำงานเป็นทีม

5. สนับสนุนให้มีการนำกิจกรรม CQI มาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน เช่น การทำ CQI เรื่อง สัญญาเยี่ยมเงิน (อยู่ระหว่างดำเนินงาน)

6. ยอมรับความสามารถของเจ้าหน้าที่กำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน

7. สนับสนุนให้บุคลากรได้มีการอบรมเพิ่มเติมความรู้อย่างต่อเนื่องทั้งในและนอกหน่วยงาน

มีการประสานเชื่อมโยงกิจกรรมพัฒนาคุณภาพต่าง ๆ อย่างไร?

1. เชื่อมโยงกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยใช้แผนยุทธศาสตร์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลเป็นเป้าหมายในการพัฒนาประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ

2. ดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพระดับหน่วยงาน ตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ให้บรรลุเป้าหมายของโรงพยาบาล

3. กรณีความเสี่ยงในหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานร่วมทบทวนหามาตรการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำและทุกคนร่วมกำหนดแนวทางปฏิบัติและถือปฏิบัติ ติดตามประเมินผลรวมทั้งหาแนวทางแก้ไข

มีปัญหาอุปสรรคอะไรเกิดขึ้นและผู้นำของหน่วยงานนี้ ได้ช่วยจัดอุปสรรคดังกล่าวอย่างไร ?

1. การไม่เข้าใจในกระบวนการพัฒนาคุณภาพ แก้ไขโดยการค้นคว้าคู่มือ หรือเอกสารนำมาไว้ให้ศึกษา หากปฏิบัติงานไม่สำเร็จได้มีการกระตุ้นหรือเป็นแกนกลางในการให้คำปรึกษาปัญหาหรือการปรึกษา Facilitator

2. กรณีที่งานเกิดปัญหา ได้ดำเนินการแก้ไขโดยการชี้แจงระเบียบให้ปฏิบัติตามระเบียบโดยเคร่งครัด มีการติดตามงานอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 4

GEN.3 การจัดการทรัพยากรบุคคล

มีการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บริการงานสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ได้ตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

ประเภทของเจ้าหน้าที่	ปริมาณงาน	จำนวนเจ้าหน้าที่
นางสาวรัชฎาภรณ์ กลิ่นจันทร์ นักวิชาการเงินและบัญชี	เงินนอกงบประมาณ,เงินงบประมาณ - รับเงินประจำวันเพื่อฝากธนาคาร - การเบิกจ่ายเงินงบประมาณและนอก งบประมาณ - ทำงบพิสูจน์ยอด - ทำบัญชีประกันสังคม - ทำเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างประจำ - จ่ายเงินเดือนลูกจ้างชั่วคราว - ทำฎีกาเบิกเงินงบประมาณต่าง ๆ - ทำทะเบียนคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ - อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย	1 คน

นางสาวรัชฎาภรณ์ กลิ่นจันทร์ นักวิชาการเงินและบัญชี นางสาวภัทรา สิทธิวัง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี นางสาวนิชวีดี ศรีใจอินทร์ เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลนักวิชาการ เงินและบัญชี	- ทำบัญชีเกณฑ์เงินสด - ทำรายงานเงินนอกงบประมาณ - ทำทะเบียนคุมใบเสร็จรับเงิน - ทำทะเบียนคุมเช็ค - ตรวจสอบคำรักษาพยาบาล - อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย	3 คน
นางสาวรัชฎาภรณ์ กลิ่นจันทร์ นักวิชาการเงินและบัญชี นางสาวภัทรา สิทธิวัง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	- ทำบัญชีเกณฑ์คงค้าง - เก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อลงบัญชีเกณฑ์คงค้าง - อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย	2 คน
นางสาวรัชฎาภรณ์ กลิ่นจันทร์ นักวิชาการเงินและบัญชี นางสาวภัทรา สิทธิวัง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี นางสาวนิชวีดี ศรีใจอินทร์ เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูล	- เก็บเงินคำรักษาพยาบาลจากผู้รับบริการ - ทำรายงานการรับเงินประจำวัน - อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย	6. คน

ขอให้อธิบายวิธีการจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอเพื่อทำหน้าที่ของหน่วยงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความเสี่ยงในเรื่องความไม่เพียงพออย่างไร ?

7. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนให้ชัดเจน หากมีเจ้าหน้าที่ลาหรือไปราชการจะมีการจัดเจ้าหน้าที่อีกคนปฏิบัติงานแทน

มีมาตรการอย่างไรในกรณีกำลังคนไม่เพียงพอ ?

มีการจัดอัตรากำลังสำรองเพื่อทดแทน กรณีกำลังคนไม่เพียงพอ ดังนี้

1. การทราบล่วงหน้า เช่นการลาต่าง ๆ หรือไปราชการ หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้จัดอัตรากำลังทดแทน ให้เจ้าพนักงานการเงิน คนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่แทน โดยจะมีวิธีปฏิบัติและระเบียบปฏิบัติที่ได้ทำไว้ให้ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่แทนได้ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

วิธีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเอง

1. สนับสนุนให้เข้ารับการอบรมทั้งในและนอกหน่วยงาน
2. จัดหาหนังสือหรือระเบียบต่าง ๆ ไว้ให้ศึกษา

3. ให้ประยุกต์ความรู้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ปฏิบัติงาน

GEN.4/HUM.3 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

มีการเตรียมความพร้อม การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ มีการนำข้อมูลจากการติดตามเครื่องชี้วัด การพัฒนาคุณภาพ และการนิเทศงานมาใช้ในการกำหนดเนื้อหาในการฝึกอบรมอย่างไร ?

1. ทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน
2. นำปัญหาในหน่วยงาน มาทำโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนางานให้บรรลุเป้าหมาย

บทที่ 5 การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

ENV.1 โครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม

โรงพยาบาลมีโครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม ที่เป็นหลักประกันว่าผู้ป่วยจะได้รับการดูแลรักษาอย่างได้ผลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะดวกสบาย และเป็นที่ยังพอใจ

บทที่ 6 เครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ

GEN.7 เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการผู้ป่วย ได้อย่างปลอดภัยมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ

เครื่องมือที่สำคัญต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานนี้ได้แก่อะไรบ้าง

1. เครื่องคอมพิวเตอร์
2. เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า
3. เครื่องโทรสาร
4. เครื่องรับโทรศัพท์
5. เครื่องคำนวณ
6. เครื่องสำรองไฟ
7. เครื่องปริ้นเตอร์

มีการจัดการให้มีเครื่องมือที่จำเป็นเพียงพอสำหรับใช้งานอย่างไร ?

1. ตรวจสอบความพร้อมเพียงของเครื่องมือ
2. มีแผนการจัดซื้อเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นทุก ๆ ปี

3. มีแผนการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน
4. ตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทั้งก่อนและหลังใช้งาน

อะไรคือปัญหาข้อขัดข้องเกี่ยวกับเครื่องมือที่เกิดขึ้นในรอบปีที่ผ่านมา ?

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ มีปัญหาไวรัสอยู่ทำให้เครื่องมีปัญหาบ่อย และเจ้าหน้าที่จุดอื่นมาใช้งานทำให้เครื่องไม่พอในการทำงาน

ขอให้อธิบายวิธีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน(การตรวจสอบและเปลี่ยนชิ้นส่วนตามกำหนดเวลาก่อนที่จะมีการชำรุดเสียหาย)ที่มีทำอยู่

1. ตรวจสอบเช็คเครื่องมืออุปกรณ์โดยงานซ่อมบำรุง
2. ทำความสะอาดบำรุงรักษาหลังใช้งานทุกครั้ง
3. การบำรุงรักษาตามคู่มือ ที่แนบมาพร้อมเครื่อง ตามความสามารถของเจ้าหน้าที่
4. กรณีไม่สามารถซ่อมได้ด้วยตนเอง จึงส่งซ่อมช่างชำนาญเฉพาะด้าน

บทที่ 7 ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล

IM.2 การดำเนินงานระบบสารสนเทศ

มีการเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหาร การดูแลผู้ป่วย และการพัฒนาคุณภาพ

อะไรคือข้อมูลและสารสนเทศที่หน่วยงานต้องการจากระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลเพื่อใช้ในการประเมินและพัฒนาคุณภาพในการทำงานของหน่วยงานนี้?

ข้อมูล ได้แก่ข้อมูลด้านบุคลากร ข้อมูลด้านการเงินและบัญชี ข้อมูลด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ ข้อมูลการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ ยาและเวชภัณฑ์คงคลัง มูลค่าสนับสนุนลูกค้า ข้อมูลการให้บริการผู้ป่วย

ได้นำข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าวมาใช้ประโยชน์อย่างไร ?

1. เป็นฐานข้อมูล มาพัฒนางานคุณภาพในหน่วยงาน
2. เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการบริการภายในโรงพยาบาลและในระบบเครือข่ายของอำเภอ
3. จัดทำรายงานการเงินในวันสิ้นเดือน

ได้มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานนี้อย่างไร ?

8. บันทึกและจัดเก็บข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงในหน่วยงาน เช่น รายงานการเงิน รายได้ของบุคลากรในหน่วยงาน

บทที่ 8 กระบวนการคุณภาพทั่วไป

GEN.9 มีกิจกรรมติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานหรือบริการ โดยการทำงานเป็นทีมและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ในรอบปีที่ผ่านมา มีการทำกิจกรรมคุณภาพร่วมกับหน่วยงานอื่นอะไรบ้าง ?

ทีมค้นหาความเสี่ยง

1. ร่วมค้นหาความเสี่ยงเชิงรุก
2. การรายงานความเสี่ยง ข้อร้องเรียนที่พบ
3. วางมาตรการป้องกันแก้ไข พร้อมกำหนดแนวทางแก้ไขความเสี่ยง

ทีมโครงสร้างกายภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

1. จัดสิ่งแวดล้อมภายนอกและภายในอาคารอย่างปลอดภัยต่อผู้ป่วย ประชาชน และเจ้าหน้าที่
2. ร่วมค้นหาความเสี่ยงด้านโครงสร้างสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
3. ร่วมกำหนดนโยบายและแนวทางป้องกันให้เกิดความปลอดภัย เช่น ด้านอัคคีภัย ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการกำจัดของเสีย ขยะ น้ำเสีย และด้านชีวอนามัย ด้านอุบัติเหตุหมู่

ทีมป้องกันโรคติดต่อ

1. ร่วมอบรมการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคในโรงพยาบาล
2. ปฏิบัติตามขั้นตอนการล้างมือที่ถูกต้องตามหลัก IC

ทีมสารสนเทศ

1. การจัดส่งข้อมูลที่ต้องการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นให้กับทีมสารสนเทศ
- กิจกรรมเหล่านั้นส่งผลต่อการปรับปรุงระบบการทำงานให้ดีขึ้นอย่างไรและผู้รับผลงานได้ประโยชน์อะไร?
1. มีการตรวจสอบข้อมูลได้ถูกต้อง
 2. เกิดกิจกรรมคุณภาพในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
 3. เพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางเดียวกัน
 4. มีข้อมูลที่จำเป็นเพียงพอในการพัฒนางาน

แนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นปัญหาไม่สามารถปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ได้ครบถ้วนได้แก่เรื่องอะไร? มีแผนการที่จะดำเนินการต่อไปอย่างไร?

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
1. การใช้โทรศัพท์ของราชการไม่ได้ลงสมุดคู่มือการใช้โทรศัพท์	- แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและถือปฏิบัติโดยให้ลงในสมุดทุกครั้งไม่ว่าจะใช้โทรศัพท์ส่วนตัวหรือราชการ
2. การใช้โทรศัพท์ของราชการทางไกลและมือถือไม่กด 1234	- แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและถือปฏิบัติโดยให้กด 1234 ทุกครั้ง
3. การส่งแฟกซ์ไม่เขียนใบปะหน้า	- แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบการส่งแฟกซ์ให้เขียนใบปะหน้าทุกครั้ง
4. การส่งใช้เงินยืมไม่ตรงตามกำหนด	- แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่ยืมเงินทำบันทึกเหตุผลในการส่งล่าช้า
5. ส่งหลักฐานในการเบิกเงินไม่ตรงเวลาเอกสารไม่ครบถ้วน	- กำหนดการส่งเอกสาร
6. ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องส่งรายงานคงคลังไม่ตรงเวลา	- แจ้งฝ่ายงานให้ถือปฏิบัติตามข้อกำหนดตกลง

มีการนำเครื่องมือชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ (Key performance indicator) มาใช้ประโยชน์อย่างไร? มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพและการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลจากการติดตามเครื่องชี้วัดดังกล่าว?

เครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ

1. อัตราความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน
2. อัตราความสมบูรณ์ของหลักฐานการจ่ายเงิน
3. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ
4. อัตราการบันทึกบัญชีประจำวัน ถูกต้อง ครบถ้วน ได้นำมาใช้

1. เพื่อพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
3. เป็นข้อมูลทางด้านการบริหารด้านการเงินให้ถูกต้องตามระเบียบและสามารถตรวจสอบได้
4. ป้องกันการผิดพลาดในการลงบัญชี

ขอให้ยกตัวอย่างการใช้ข้อมูล การใช้ความคิดสร้างสรรค์ ในการแก้ปัญหาหรือการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานที่ท่านได้ทำไป ?

1. มีการจัดทำบัญชีระบบเกณฑ์คงค้าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
2. มีการจัดทำใบจ่ายเงินเดือน/หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ในรอบปีที่ผ่านมา ได้มีการปรับปรุงระบบงานอะไรบ้าง ที่เป็นผลมาจากการเฝ้าระวังความเสี่ยงหรือจากระบบอุบัติการณ์ ?

1. การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ได้เร็วขึ้น
 2. การเขียนใบเสร็จรับเงินมีการเขียน ชื่อ - สกุล และจำนวนเงินถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ความเสี่ยงอะไรที่ยังเป็นเรื่องท้าทายในการหามาตรการป้องกันให้ดีขึ้น
1. การส่งใช้เงินยืมให้ตรงตามกำหนด
 2. การส่งหลักฐานการเบิกค่าตอบแทนไม่ครบถ้วนสมบูรณ์
 3. การใช้โทรศัพท์ของทางราชการ

บทที่ 10 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

IC.6 กระบวนการดำเนินงาน

มีกระบวนการดำเนินงานป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล (nosocomial infection – NI) อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

อะไรคือ NI ที่เป็นปัญหาสำคัญหรือมีโอกาสเกิดขึ้นในหน่วยงานนี้

1. การติดเชื้อจากการปฏิบัติงาน (ไม่ล้างมือ)

มีการปรับปรุงระบบงานหรือทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพเพื่อลดปัญหาหรือป้องกัน NI อย่างไร?

1. ร่วมเฝ้าระวัง , ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหลักการควบคุมป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล
2. ดูแลสิ่งแวดล้อมให้สะอาด ไม่ให้ปนเปื้อนเน้นแนวทางการปฏิบัติตัว ล้างมือ

โปรดอธิบายวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามหลัก Universal precaution/Isolation Precaution อย่างถูกต้อง

เทคนิค หน่วยงานมีข้อจำกัดอะไรบ้าง?

1. ล้างมืออย่างถูกวิธี

มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร?

1. ให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม การควบคุมป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ
2. รับการตรวจเยี่ยมจากทีม IC
3. ร่วมประสานกิจกรรมกับฝ่ายต่าง ๆ ในโรงพยาบาล

