ศูนย์อนามัยที่ ๗ ขอนแก่น

รายงานการประเมินผลการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานย่อย กระบวนการหลัก ภารกิจการให้บริการงานเวชระเบียน

สำหรับระยะเวลาการดำเนินงานสิ้นสุดวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

(๑) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการ ภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ / วัตถุประสงค์	(๒) ความเสี่ยง	(๓) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๔) การประเมินผลการควบคุมภายใน	(๕) ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่	(๖) การปรับปรุงการควบคุม	(๗) หน่วยงานที่รับผิดชอบ / กำหนดเสร็จ
ภาระกิจการให้บริการงานเวชระเบียนและ คัดกรองผู้รับบริการ ๑.คัดกรองผู้รับบริการ/ให้คิวผู้รับบริการ วัตถุประสงค์ เพื่อให้การส่งตรวจถูกคน/ถูกคลินิก ตามอาการของผู้รับบริการ	*ส่งตรวจผู้รับบริการผิดคลินิคให้สิทธิการรับบริการไม่ถูกต้อง *ตู้คีย์ออสระบบส่งตรวจเซฟเวอร์ไม่ทำงาน *ผู้รับบริการให้ข้อมูลไม่เป็นจริง	*ซักถามความต้องการการรับบริการและอาการที่ผู้รับบริการต้องการมาปรึกษา ให้มีความละเอียดมากขึ้น * ตรวจสอบและแก้ไขใบคิว ก่อนให้ใบนำทางแก่ผู้รับบริการ *ให้ผู้รับบริการยื่นบัตรประชาชนทุกครั้งที่มารับบริการ *ตรวจสอบชื่อ/สกุล/อายุ วัน/เดือน/ปีเกิด ทุกครั้งและตรวจสอบรูปในระบบHosxpกับตรวจจริงทุกครั้ง ก่อนให้บัตรคิว	*มีการปฏิบัติตามการควบคุมบางครั้งขาดการซักประวัติที่ละเอียด *ขาดความชำนาญในการวิเคราะห์การใช้สิทธิ	*ส่งผู้รับบริการผิดคลินิก สาเหตุ *ขาดการซักประวัติที่ไม่ละเอียด *ผู้รับบริการลืมนำบัตรประชาชนมา	*ซักถามความต้องการการรับบริการ *ซักประวัติคัดกรอง อาการที่ผู้มารับบริการต้องการขอคำปรึกษา ให้มีความละเอียดมากขึ้น *การรับฟังและการตอบกลับความต้องการของผู้รับบริการ *จัดทำคู่มือการใช้สิทธิ ผู้รับ	๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ จนท.งานเวชระเบียน

		*งดให้บริการกรณีที่โทรมาเปิดvisit ออกบัตรคิว			บริการประเภทต่างๆ	
๒.จัดพิมพ์ประวัติผู้รับบริการเพิ่มรายใหม่/จัดค้นประวัติผู้รับบริการรายเก่า **วัตถุประสงค์** *เพื่อให้ได้รับบัตรถูกคน ครบถ้วนสมบูรณ์	๒.พิมพ์ประวัติผู้รับบริการใหม่ผิด/พิมพ์ประวัติไม่ครบ **สาเหตุ** *ข้อมูลในใบกรอกประวัติไม่ครบถ้วน *ผู้รับบริการไม่ให้ข้อมูลในใบกรอกประวัติ ๓.ประวัติผู้รับบริการเก่าสูญหาย/เก็บประวัติผิดที่/ค้นประวัติผิดคน **สาเหตุ** ประวัติคงค้างที่คลินิคต่างๆ *ประวัติคงค้างจากการนำไปใช้ประโยชน์อื่นๆ *ประวัติคงค้างจากการลงทะเบียนของงานเวชระเบียน *ผู้รับบริการถึงแก่กรรม *ขาดความรอบครอบประวัติคงค้างจากการนำไปใช้ประโยชน์อื่นๆ ผู้รับบริการถึงแก่กรรมประวัติคงค้างจากการลงทะเบียนของงานเวช	๒.ขณะพิมพ์ประวัติถ้าพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือข้อมูลไม่ตรงกับประวัติเดิมให้สอบถามผู้รับบริการอีกครั้ง *ก่อนส่งบัตรใหม่ให้ผู้รับบริการควรตรวจสอบข้อมูลในประวัติร่วมกับผู้รับบริการให้ถูกต้องอีกครั้ง *ตรวจสอบการลงทะเบียนรับกลับในระบบHosXP *ตรวจสอบบัตรที่คงค้างยังไม่ลงทะเบียนและตรวจสอบถามไปยังคลินิคที่ผู้รับบริการมาครั้งล้าสุด *เน้นย้ำผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับกลับเร็วที่สุดเมื่อได้รับบัตรคืน	*มีการตรวจสอบบัตรไม่ครบทุกรายและเป็นส่วนน้อย	๒.พิมพ์ประวัติผู้รับบริการใหม่ผิด/พิมพ์ประวัติไม่ครบ **สาเหตุ** *ข้อมูลในใบกรอกประวัติไม่ครบถ้วน *ผู้รับบริการไม่ให้ข้อมูลในใบกรอกประวัติ ๓.ประวัติผู้รับบริการเก่าสูญหาย/เก็บประวัติผิดที่/ค้นประวัติผิดคน **สาเหตุ** ประวัติคงค้างที่คลินิคต่างๆ	*ขณะพิมพ์ประวัติถ้าพบว่าข้อมูลไม่ครบหรือข้อมูลไม่ถูกต้องให้สอบถามผู้รับบริการเพิ่มเติม *ตรวจสอบการลงทะเบียนรับกลับในโปรแกรมHosXP *ตรวจสอบประวัติคงค้างที่ยังไม่ลงทะเบียนและสอบถามไปยังคลินิที่ผู้รับบริการไปใช้บริการล่าสุด	๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ จนท.งานเวชระเบียน

	ระเบียน ขาดความรอบครอบ					
๓. ตรวจสอบสิทธิพร้อมบันทึกในระบบHosxp และลงทะเบียนส่งตรวจ วัตถุประสงค์ เพื่อสิทธิ์ในการใช้บริการครั้งนี้ถูกต้อง	ตรวจสอบสิทธิและลงบันทึกสิทธิการรักษาของผู้รับบริการ *ระบบตรวจสอบสิทธิล้ม สาเหตุ มีการเปลี่ยนแปลงสถานภาพของผู้รับบริการ เข้าWebตรวจสอบสิทธิไม่ได้ ผู้รับบริการไม่ได้แจ้งการเปลี่ยนแปลงเรื่องสิทธิการรักษา	กรณีตรวจสอบสิทธิไม่ได้ให้แจ้งกับผู้รับบริการว่าให้ใช้สิทธิเดิมตามที่ผู้รับบริการเคยแจ้งไปครั้งก่อนแต่หากพบว่าสิทธิของผู้รับบริการไม่ถูกต้องหรือมีการเปลี่ยนแปลงจะมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ *หรือมีการสอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการเพิ่มเติมว่ามีการใช้สิทธิเบิกกับหน่วยงานใดหรือไม่	*พบสิทธิผิดในบัตรคิวของผู้รับบริการ *ตรวจสอบสิทธิผิดและลงส่งสิทธิในระบบ Hos xp ผิด	๔บันทึกสิทธิการรักษาไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นปัจจุบัน สาเหตุ มีการเปลี่ยนแปลงสถานะภาพของผู้รับผิดชอบ	*สอบถามผู้ใช้บริการร่วมกันพิจารณาข้อมูลที่พบในการตรวจสอบกับโปรแกรมสปสช. *กรณีตรวจสอบสิทธิไม่ได้ตกลงกับผู้ใช้บริการว่าให้ใช้สิทธิตามที่ผู้รับบริการแจ้งไปก่อนแต่หากพบว่าสิทธิไม่ถูกต้องจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอีกครั้ง	๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ จนท.งานเวชระเบียน
๔.ส่ง OPD Card ไปยังคลินิกต่างๆ วัตถุประสงค์ เพื่อส่งบัตรได้ถูกต้องตามคลินิกครบถ้วนทันเวลา	*ส่งบัตรผิดคลินิก/ส่งบัตรช้าเกิน๒๐ นาที/คน	*จัดแยกกลุ่มบัตรตามคลินิกและนำส่งโดยเจ้าหน้าที่	มีการบัติตามการควบคุมที่มีอยู่	๕.ส่งบัตรช้าเกิน๒๐นาที/คน สาเหตุ *มีผู้มารับบริการจำนวนมาก *เจ้าหน้าที่รอรวมบัตรได้จำนวนหนึ่งค่อยนำส่งตามคลินิก	*มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นผู้เดินบัตรหากพบว่ามีบัตรรอส่งให้รีบนำส่งที่คลินิกเร็วที่สุดถึงแม้จะมีบัตรจำนวนน้อย	๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ จนท.งานเวชระเบียน
๕.การับกลับ OPD Card ตรวจสอบคุณภาพ เวชระเบียนผู้ป่วยนอกให้รหัส ICD ๑๐/ICD๙	*ให้รหัสโรคไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน/ไม่ลงรหัสโรค	*มีคู่มือการให้รหัสโรค/รหัสหัตถการ	*มีการใช้คู่มือการให้รหัสโรค	๕.ให้รหัสโรคไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน	*การควบคุมที่มีอยู่เพียงพอสามารถป้องกันความเสี่ยง	๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ จนท.งานเวชระเบียน

						ทุกวัน
๗.เรียงและจัดเก็บ OPD Cardเข้าชั้นจัดเก็บเอกสาร <u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อให้มีการเก็บ OPD Card ตามระบบสากล	*จัดทำระบบและคู่มือการเก็บบัตร	๗.เก็บ OPD Card ผิดที่ <u>สาเหตุ</u> *ขาดความละเอียดรอบ *ขาดความละเอียดรอบครอบ *OPD Card มีจำนวนมากและบัตรซ้อนกัน	*จัดทำระบบและคู่มือการจัดเก็บ OPD Card โดยมีการแยกสีของ OPD Card ตามหมายเลข *จัดทำป้ายคั่นหมวดหมู่ในชั้นเก็บ OPD Card	**๓๐ กันยายน ๒๕๖๖** เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน	O	<u>วิธีการติดตาม</u> ระหว่างการปฏิบัติงานทุกวัน ถ้าพบให้ลงบันทึกในแบบบันทึกความเสี่ยง และรวบรวมคีย์ลงโปรแกรมความเสี่ยงทุกเดือน <u>สรุปผลการประเมิน</u> ยังหาบัตรไม่พบเนื่องจากมีการเก็บผิดที่ <u>ข้อคิดเห็น</u> ตรวจสอบการเรียงผิดหมวดสี ที่ให้รหัสสีตาม HN

☆ = ดำเนินการแล้วเสร็จ
✓ = ดำเนินการแล้วแต่ล่าช้ากว่ากำหนด
X = ยังไม่ได้ดำเนินการ
O = อยู่ระหว่างดำเนินการ

ลายมือชื่อ (.....)
(นางจารินี ยศปัญญา)
นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ(ด้านโภชนาการ)
รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ ๗ ขอนแก่น