



# CoP งานสิทธิ ประกันสุขภาพ



งานสิทธิประกันสุขภาพมีพันธกิจหลัก 2 ด้านคือ การบริหารสิทธิการรักษาพยาบาล และการบันทึกข้อมูลเหตุการณ์ผ่าตัด และวิสัญญี โดยหน่วยงานมุ่งเน้นให้บริการแบบ one stop service เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับข้อมูลได้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึงเรื่องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของผู้ป่วยที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

งานสิทธิประกันสุขภาพจึงจัดตั้งกลุ่ม CoP ขึ้นมา เพื่อพัฒนาประเด็นเหล่านี้เป็นการ จัดการความรู้ และเผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน และผู้รับบริการ ให้เกิดความเข้าใจ สามารถที่จะใช้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องตามสิทธิที่ควรได้รับ และเนื่องจากงานสิทธิประกันสุขภาพมีการให้บริการ 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ทุกคนในหน่วยงานจึงมีความสำคัญอย่างมากเท่าเทียมกัน เพราะทุกคนต้องหมุนเวียนกันไปให้บริการตามจุดต่าง ๆ โดยถือว่าทุกคนเป็นสมาชิกของกลุ่มที่จะช่วยขับเคลื่อนหน่วยงาน ให้บรรลุเป้าหมาย และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การดำเนินงานของกลุ่ม CoP งานสิทธิประกันสุขภาพ ประกอบด้วยทีมกลางสนับสนุน ซึ่งทำหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านสถานที่ อุปกรณ์ และเป็นผู้ประสานงานจัดทำตารางนำเสนอข้อมูล โดยมีประเด็นจากสมาชิกในทีมที่พบปัญหาจากการทำงาน หรือมีประสบการณ์หน้างานที่ต้องการเผยแพร่ให้กับสมาชิกท่านอื่นในทีมได้รู้



โดยมีการจัดกิจกรรมเป็นประจำทุกเดือน สมาชิกในทีมจะหมุนเวียนกันนำเสนอความรู้ และหาแนวทางแก้ปัญหาในการทำงานต่าง ๆ ร่วมกัน ซึ่งหัวหน้างานให้อิสระกับสมาชิกอย่างเต็มที่ในการนำเสนอ และให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกคนในทีมอย่างเท่าเทียม อีกทั้งยังเป็น facilitator ที่คอยกระตุ้นให้สมาชิกในทีมเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ ให้คำแนะนำ ปรีกษา ในประเด็นต่าง ๆ ทุกครั้งจะมี Historian ทำหน้าที่จดบันทึก จับประเด็น และสรุปประเด็นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากนั้นจะส่งให้ทีม KM คณะฯ ร่วมคัดกรองความรู้ที่สามารถเผยแพร่สู่ภายนอกได้หรือไม่ ในส่วนที่เผยแพร่ได้ จะมีการเผยแพร่ผ่าน Siriraj KM website

ความรู้สึกของสมาชิกจากหน่วยบริหารสิทธิประโยชน์ ที่เข้าร่วม CoP “แรกเริ่มสมาชิกไม่ต้องการเข้าร่วมเนื่องจากเป็นกิจกรรมหลังเลิกงาน และยังไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของกิจกรรม CoP แต่เมื่อสมาชิกสังเกตเห็นประโยชน์ที่จะเกิดกับผู้รับบริการ จึงเกิดเป็นความรู้สึกอยากแบ่งปันความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เกิดเป็นคู่มือในการทำงาน สื่อการเรียนรู้ ทำให้สมาชิกในทีมมีทักษะในการทำงานมากขึ้น และสามารถทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดข้อผิดพลาดในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงาน ส่งผลให้ตัวชี้วัดของหน่วยงานดีขึ้นและเชื่อว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการทำ CoP เหล่านี้จะเกิดประโยชน์ต่อศิริราชอย่างแน่นอน”

