

คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

รพ.เชียงใหม่ จ.พะเยา

ข้อมูล ระดับองค์กร รพ.เชียงใหม่ จ.พะเยา

ชื่อองค์กร	โรงพยาบาลเชียงใหม่
ลักษณะองค์กร	โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง ระดับ F2 สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ระยะทาง 120 กม.ถึง อ.เมืองพะเยา
บริการหลัก	ให้บริการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และฟื้นฟูสภาพ ระดับทุติยภูมิ ร่วมกับภาคีเครือข่ายระดับปฐมภูมิ และการมีส่วนร่วมของชุมชน
วิสัยทัศน์	เราจะเป็นต้นแบบในการจัดระบบบริการเชิงรุก โดยใช้พื้นที่เป็นฐาน ประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทำงานแบบมีส่วนร่วม ในปี 2565
พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิและทุติยภูมิ ครอบคลุม ด้าน ส่งเสริม ป้องกัน รักษา ฟื้นฟู 2. พัฒนาระบบบริการโรคที่เป็นปัญหาในพื้นที่ในการเฝ้าระวัง การรักษา การส่งต่อ การฟื้นฟูโดยการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและชุมชน 3. จัดระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับปัญหาสุขภาพในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ 4. มีระบบกำกับ ติดตาม ประเมินผลโดยใช้หลักธรรมาภิบาล
ค่านิยมหลัก	มองภาพรวม เข้าใจวิถีชุมชน พัฒนาดน พัฒนางาน บริการด้วยหัวใจ สร้างสัมพันธ์ในองค์กร
สมรรถนะหลักขององค์กร	<p>การจัดระบบบริการสุขภาพแบบองค์รวมที่บุคลากรมีความเข้าใจในบริบทและวิถีชีวิตของคนในพื้นที่</p> <p>เชื่อมโยงจากโรงพยาบาลถึงการดูแลในระดับครอบครัวและชุมชน รวมไปถึงกระตุ้นให้ชุมชนสามารถดูแลตนเองได้ (จัดกระบวนการ เรียนรู้วิถีชีวิตของผู้ป่วย วิถีชุมชน จากปัญหาหน้างานที่พบ ลงไปศึกษาทำความเข้าใจ และนำมาเขียนเรื่องเล่า แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงตนเองและวิธีการทำงาน)</p>
ข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรรุ่นใหม่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน 2. บุคลากรส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ เข้าใจปัญหาและบริบทชุมชน 3. เป็นพื้นที่ขนาดเล็ก การทำงาน ประสานงาน การจัดการง่าย สะดวก 4. ทีมนำ/ผู้นำให้การสนับสนุน มีส่วนร่วม ทำงานเป็นทีม/สหวิชาชีพ 5. เป็นโรงพยาบาลแห่งเดียวในอำเภอไม่มีคลินิกหรือโรงพยาบาลเอกชน
ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นอำเภอที่อยู่ห่างไกลจากตัวเมืองมากที่สุด 2. การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ตั้งแต่ปี 2560 3. พฤติกรรมเสี่ยงสำคัญในพื้นที่เช่น การบริโภคสุราสูงเป็นอันดับต้นของจังหวัด และประเทศ 4. การนำเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน มาปรับใช้กับระบบบริการ และการทำงานเชิงรุก

โอกาสเชิงกลยุทธ์	<ol style="list-style-type: none"> 1.มีภาคีเครือข่ายให้การสนับสนุนในการจัดระบบบริการสุขภาพ 2.ผู้นำชุมชนมีศักยภาพ มีความสัมพันธ์ที่ดี ใส่ใจปัญหาสุขภาพชุมชน 3.ประชาชนมีวิถีชีวิตที่มีความช่วยเหลือเกื้อกูล เป็นสังคมเครือญาติ 4.ประชาชนมีความเชื่อมั่น ศรัทธาในบุคลากร 5.มีปัญหาด้านสังคม อาชญากรรม ยาเสพติดน้อย
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	<p>ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน</p> <p>ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบการให้บริการให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งในสถานบริการและในชุมชน</p> <p>ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนทุกกลุ่มที่มีบทบาทในการดูแลกลุ่มเป้าหมายให้มีส่วนร่วมในการจัดการสุขภาพ</p> <p>ยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมการจัดการความรู้ให้เป็นงานวิจัยและนวัตกรรม</p>
จุดเน้น/เข้มมุ่ง	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stroke 2. MI 3. Sepsis
สถานการณ์ด้านสังคม	<p>เป็นสังคมชนบท อยู่กันแบบเครือญาติมีวัฒนธรรมความเชื่อ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม 1) ชนพื้นเมือง 2) ชาวเขาเผ่าเย้า (แต่งงานอายุน้อย,ไม่เรียนหนังสือ มีลูกจำนวนมาก) 3) ชาวไทลื้อ</p> <p>ประชากรวัยที่มีภาวะพึ่งพิงเริ่มขยายจำนวนมากขึ้น ทั้งเด็ก และผู้สูงอายุ วัยแรงงานจะมี ทั้งทำงานในพื้นที่และออกไปหางานทำต่างจังหวัด</p>
สถานการณ์ด้านเทคโนโลยี	<p>มีการนำระบบ HosXp มาใช้ให้บริการผู้ป่วยทดแทนระบบ OPD card และมีเครื่องสำรองข้อมูล จำนวน 2 เครื่อง มีระบบ Internet Wifi บริการแก่เจ้าหน้าที่ ครอบคลุมพื้นที่ทำงานเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และสืบค้นข้อมูล ,วิทยุสื่อสารคลื่นความถี่ 175.25mhz แบบชนิดพกพา 5 เครื่อง และแบบติดตั้งในรถฉุกเฉิน จำนวน 3 เครื่อง , มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในอาคาร และจุดต่างๆในโรงพยาบาล จำนวน 22 จุด และมีแผนติดตั้งเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกจุดรวมถึงบ้านพักเจ้าหน้าที่</p>
สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ	<p>วัยแรงงานประกอบอาชีพเกษตรกรรม พืชที่ปลูกคือ ข้าวโพด ลำไย ยางพารา โดยจะมีการใช้สารเคมีในการทำเกษตร และมีการทำงานการเกษตรตลอดทั้งปี ในระดับครัวเรือนจะมีเศรษฐกิจในระดับปานกลาง</p>
สถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อม	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการใช้สารเคมีในการเกษตร 2. มีนโยบายการแยกขยะ การกำจัดขยะ ในระดับชุมชน 3. เป็นพื้นที่เตรียมความพร้อมในการรองรับการปรับตัวเข้าสู่ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนวัตวิถี ตามนโยบาย พชอ
สถานการณ์ด้านการเมือง	<ol style="list-style-type: none"> 1. นโยบายการปรับอัตราค่าจ้างคนของภาครัฐ 2. นโยบายการจัดตั้งคลินิกกัญชาใน รพ.รัฐ ทั่วประเทศ 3. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี สนับสนุนการจัดบริการและดูแลผู้สูงอายุระยะยาว คุณภาพชีวิตบูรณาการ 4 กระทรวง

สถานการณ์ด้านการแข่งขัน	เป็นโรงพยาบาลแห่งเดียวในอำเภอไม่มีคลินิกหรือโรงพยาบาลเอกชน
ข้อมูลทั่วไปด้านกำลังคน	เจ้าหน้าที่ทั้งหมด 131 คน เป็นข้าราชการ 48% ส่วนใหญ่เป็น Genaratin Y ร้อยละ 60% เป็นคนในพื้นที่ มีจำนวนครบตาม FTE
ปัจจัยความผูกพันของกำลังคน	บุคลากรส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ แต่กลุ่มที่มีอัตราการโยกย้ายส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม ลูกจ้าง หรือ พกส ที่ย้ายไปบรรจุเป็นข้าราชการที่อื่น โดยเฉพาะกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ
ข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัย	มีข้อกำหนดในการให้บริการเชิงรุก โดยเน้นการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและชุมชน บูรณาการงานส่งเสริม บำรุงรักษา วินิจฉัย รักษา และฟื้นฟูสภาพทั้งในและนอกโรงพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ พัฒนาศักยภาพตาม Service Plan เน้นความปลอดภัย 2P Safety เพื่อให้เกิดคุณภาพและความปลอดภัยต่อทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
วัสดุ เวชภัณฑ์	มีการจัดทำแผนสำรวจความต้องการและประมาณการพัสดุปีละ 2 ครั้ง ต้นปี และกลางปีงบประมาณ พิจารณาจาก นโยบาย ความจำเป็น ความเร่งด่วน ซึ่งบูรณาการแผนโดยจัดหาจากงบประมาณหลายแหล่ง(งบลงทุน งบค่าเสื่อม เงินบริจาค เงินบำรุง) กำกับติดตามการจัดซื้อ โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดทำแผนรายเดือน และควบคุมอัตราคงคลังไม่เกิน 60 วัน โดยใช้แนวทางการควบคุมภายในและการจัดการแบบธรรมาภิบาล
อาคารสถานที่	การจัดทำ master plan และกำหนดรูปแบบและจัดตั้งอาคารให้บริการและสนับสนุนอย่างเพียงพอ โดยแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินอยู่ด้านหน้าโรงพยาบาลสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่มีสิ่งกีดขวาง มีลานจอดรถเพียงพอปลอดภัย แผนกให้บริการอยู่ในบริเวณเดียวกันสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีการปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมกับบริบทโดยใช้เงินบริจาคของชุมชน เพื่อปรับรูปแบบการให้บริการผู้ป่วยให้มีความเหมาะสมตามสถานการณ์ และบริบท
เครื่องมือและเทคโนโลยี	มีอุปกรณ์ด้านการแพทย์ที่สำคัญคือเครื่อง Defibrillator จำนวน 3 เครื่อง และดำเนินการซื้อเพิ่มเติมอีก 1เครื่อง และเครื่องEKG. monitor จำนวน 3 เครื่อง กระจายไปยังแผนกที่สำคัญ เช่น ER และ IPD มีเครื่องตรวจอวัยวะภายในด้วยคลื่นเสียงความถี่สูง จำนวน 2 เครื่อง เครื่องตรวจสภาวะเด็กในครรภ์ (NST) จำนวน 1เครื่อง spirometer1 เครื่องมีระบบ Oxygen pipeline ครอบคลุมทั้งแผนกผู้ป่วยใน ห้องฉุกเฉิน และห้องคลอด มีเครื่องตรวจทางห้องปฏิบัติการแบบอัตโนมัติที่ให้ความแม่นยำสูงและมีระบบ QC เป็นการกำกับคุณภาพอยู่ในส่วน อุปกรณ์ด้านการสนับสนุน มีเครื่องสำรองไฟฟ้า, ระบบประปาภายใน ที่พร้อมใช้และมีระบบกำกับติดตามสม่ำเสมอ รวมทั้งยังมีรถ Ambulance จำนวน 4 คันที่มีอุปกรณ์กู้ชีพครบถ้วน

กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ	<ul style="list-style-type: none"> • รัฐธรรมนูญปี 2550 ตามหมวด 3 ว่าด้วยสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 32 บุคคลย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในร่างกาย มาตรา 36 บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางที่ชอบด้วยกฎหมาย มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูลค่าชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ ก่อนอนุญาตและดำเนินการใดๆ ต่อสุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียและมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนในเรื่องดังกล่าว มาตรา 82 ต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการได้มาตรฐานและทั่วถึง • กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานสาธารณสุข ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ 2550 พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. 2525 พระราชบัญญัติวิชาชีพทันตกรรม พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติวิชาชีพเภสัชกรรม พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติวิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมในฉบับที่ 2 พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 / พระราชบัญญัติวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ พ.ศ. 2547 / พระราชบัญญัติวิชาชีพกายภาพบำบัด พ.ศ. 2547 ฯลฯ • กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กร เช่น พระราชบัญญัติการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 / พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 / พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540 / พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551/ พ.ร.บ.ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 / พ.ร.บ.การจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 /พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 / ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
---------------------------	---

ระบบงาน	ระบบการนำองค์กร , ระบบการให้บริการผู้ป่วยใน , ระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก ,ระบบการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ระบบการให้บริการในชุมชน ระบบส่งต่อ ระบบ Fast Track
กระบวนการทำงานที่สำคัญ	การเข้าถึงและเข้ารับบริการ , การประเมินผู้ป่วย , การวางแผน , การดูแลผู้ป่วย , การให้ข้อมูลและเสริมพลังแก่ผู้ป่วย/ครอบครัว และ การดูแลต่อเนื่อง
กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	ระบบสารสนเทศ , ระบบสิ่งแวดล้อมและเครื่องมือ , ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล , ระบบยา , ระบบบริหารความเสี่ยง, ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ, ระบบการเงินการคลัง
ระบบกำกับดูแลองค์กร	การกำหนดทิศทางพัฒนา/วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ยุทธศาสตร์ โดยการมีส่วนร่วมของตัวแทนทุกหน่วยงาน ทีมนำระบบงานมีการทบทวนและรายงานผลลัพธ์สำคัญในการประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล มีระบบควบคุมภายใน ระบบ ITA การนิเทศกำกับระดับจังหวัด/เขต มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ

ผู้ป่วยและความต้องการ

ผู้ป่วยนอก w บริการที่รวดเร็ว w ที่นั่งคอยและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ w ความเอาใจใส่ของบุคลากร และพฤติกรรมบริการที่ดี
ผู้ป่วยใน w หายจากโรคและได้กลับบ้าน w ความเอาใจใส่ของบุคลากร และพฤติกรรมบริการที่ดี w สถานที่สะอาด อากาศถ่ายเท ญาติ
ผู้ป่วยมีที่พักผ่อน
ผู้รับบริการสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (UC) w บริการที่มีคุณภาพและเท่าเทียม
ผู้รับบริการสิทธิข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ w บริการที่รวดเร็ว สะดวก ไม่ยุ่งยาก
ผู้ป่วยฉุกเฉิน w รวดเร็ว w ปลอดภัย รอดชีวิต w บรรเทาความเจ็บปวดทรมาน w ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของบุคลากร
ผู้พิการ w ได้รับการปฏิบัติอย่างมีศักดิ์ศรี w มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมสำหรับผู้พิการw ส่งเสริมและสนับสนุนความสามารถในการ
ดำรงชีวิต
ผู้ติดเชื้อ HIV ผู้ป่วยสุขภาพจิต ผู้ตกเป็นเหยื่อความรุนแรง (OSCC)w ได้รับการยอมรับ ไม่ถูกรังเกียจw การรักษาความลับของผู้ป่วย
w ผู้ให้คำปรึกษาที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ
ผู้ป่วยโรคเรื้อรังw ได้รับการรักษาที่ดี มีมาตรฐานw ได้รับข้อมูลสถานะความเจ็บป่วยและความเสี่ยงของตนw ได้รับคำแนะนำที่ดี และ
สามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้ง่าย
ผู้ป่วยวาระสุดท้ายw ลดความเจ็บปวด ทุกข์ทรมานw ได้ทำในสิ่งที่ต้องการในช่วงสุดท้ายของชีวิตw ตายอย่างมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

ผู้รับผลงานอื่นๆ และความ
ต้องการ

กรมบัญชีกลาง/สำนักงานประกันสังคม/ บริษัทประกันภัย : การเบิกจ่ายถูกต้องและสมเหตุสมผล
บริษัทยา รพ.แม่ใจ (ยาสมุนไพร) ร้านค้าต่างๆ: มีการประสานงานด้านธุรการ การเงิน พัสดุ ที่รวดเร็ว ถูกต้องสะดวก ขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก
ซับซ้อน และ เป็นธรรม
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขียงม่วน:ออกเอกสารคดีถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา
บริษัทประกันภัย:ออกเอกสารรับรอง ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา
ส่วนราชการต่างๆ: ประสานข้อมูลถูกต้อง รวดเร็ว และสนับสนุนตามภารกิจที่มอบหมายอย่างเหมาะสม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความ
ต้องการ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ : บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน และส่งข้อมูลได้ครบถ้วน ทันเวลา
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา : ตอบสนองต่อนโยบายระดับต่างๆอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล: ร่วมให้บริการเชิงรุก มีระบบให้คำปรึกษาและรับ-ส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ
อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน: พัฒนาความรู้ด้านการดูแลสุขภาพและสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอ มีระบบสวัสดิการที่ดี

ผู้ส่งมอบ	<p>องค์การเภสัชกรรม บริษัทเครื่องมือแพทย์และวัสดุการแพทย์ วัสดุทันตกรรม วัสดุวิทยาศาสตร์ ร้านค้า: วัสดุสำนักงาน งานบ้านงานครัว วัสดุอื่น ผู้รับจ้าง ผู้รับเหมา: ทำความสะอาด ถ่ายเอกสาร งานปรับปรุงซ่อมแซม บริษัท sofeware โปรแกรม HOSxP V.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รพ.แม่ใจ ,3BB , CAT Telecom</p>
พันธมิตรและบทบาท	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด : กำกับติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงาน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต1 จ.เชียงใหม่ : จัดสรรงบประมาณการดำเนินงานตาม ผลงานและข้อตกลง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: สนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในพื้นที่ กรมบัญชีกลาง : จัดสรรงบดำเนินการตามผลประกอบการให้บริการ</p>
คู่ความร่วมมือและบทบาท	<p>อาสาสมัครสาธารณสุข: ขับเคลื่อนงานด้านสุขภาพ เฝ้าระวังโรค/ภัยสุขภาพ เครือข่ายสุขภาพภาคประชาชน กลุ่มแกนนำต่างๆในชุมชน : สื่อกลางประสานข้อมูลข่าวสารสาธารณสุข ร่วมเฝ้าระวังโรค/ภัยสุขภาพ ผู้นำชุมชน: เป็นแกนนำในการดำเนินกิจกรรมสุขภาพในประเด็นที่เกี่ยวข้องและเป็นตัวกลางเชื่อมโยงชุมชนกับระบบสาธารณสุขในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชน : สนับสนุนระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน</p>
เครือข่ายบริการและบทบาท	<p>โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลและ สสข.: ให้บริการระดับปฐมภูมิ ทีมกู้ชีพกู้ภัยในพื้นที่ จำนวน 5 ทีม: นำส่งผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น (Pre-Hospital) โรงพยาบาลพะเยา โรงพยาบาลเชิงคำ : รับส่งต่อผู้ป่วย</p>
บริการที่จ้างเหมา	<p>จ้างเหมากำจัดขยะติดเชื้อ จ้างเหมาระบบแปลงสัญญาณภาพเอกซเรย์เป็นดิจิทัล CR/DR : มีการจ้างบริการภายนอกเป็นครั้งคราว เช่น การดูแลระบบปรับอากาศ , ระบบไฟฟ้าหลัก ตรวจสอบเครื่องมือจากกองวิศวกรรมการแพทย์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 1 เชียงใหม่, บำรุงรักษาระบบ เซ็นทรัลไปป์ไลน์ของออกซิเจน</p>
ความร่วมมือในด้านการศึกษา	<p>เป็นแหล่งฝึกปฏิบัติงานภาคสนามของนักศึกษาหลักสูตร แพทย์เวชศาสตร์ครอบครัวและชุมชน เภสัชศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ เวชกิจฉุกเฉิน นักรักษาสาธารณสุข ของทั้ง มหาวิทยาลัยพะเยา วพบ.พะเยา รวมทั้งนักเรียน ม.ปลายของ รร.เชียงใหม่วิทยาคม เพื่อเรียนรู้การทำงานของแต่ละวิชาชีพ</p>

ปัญหาสุขภาพที่สำคัญ

1. กลุ่มโรคเสี่ยงสูง ได้แก่ Acute MI, Acute Stroke
2. กลุ่มโรคติดเชื้อ ได้แก่ sepsis
3. กลุ่มโรคติดต่อ ได้แก่ TB, DF, Hand foot mouth disease, Influenza flu
4. กลุ่มโรคเรื้อรังที่เป็นปัญหา ได้แก่ DM, HT, COPD, CRF , Alcoholism
5. กลุ่มผู้ป่วยระยะสุดท้าย ได้แก่ โรคมะเร็ง ผู้ป่วยโรคเรื้อรังระยะสุดท้าย
6. กลุ่มโรคและภาวะแทรกซ้อนจากอุบัติเหตุ ได้แก่ Head injury blunt trauma
7. กลุ่มแม่และเด็ก ได้แก่ PPH
8. พฤติกรรมเสี่ยงที่ก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพ ได้แก่ การดื่มสุรา การสูบบุหรี่

สาขาการให้บริการเฉพาะทางที่สำคัญ

1. CAPD clinic
2. Warfarin clinic
3. คลินิกจิตเวช

คุณลักษณะของบริการสุขภาพ

เข้าถึง เข้าใจ และพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพ ปลอดภัย

Service Profile

งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่

1. บริบท (context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการคัดกรอง ส่งตรวจรักษา ผู้ป่วยนอกอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามมาตรฐานวิชาชีพ แบบองค์รวม ด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์

ข. ขอบเขตการให้บริการ

ให้บริการตรวจรักษาแก่ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ ประกอบด้วย

- 1.งานประชาสัมพันธ์/คัดแยกประเภทผู้รับบริการ
- 2.งานคัดกรองประวัติ,อาการ
- 3.งานตรวจรักษาโรคทั่วไป ในเวลาราชการ 08.00 - 16.00 น. หยุดวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

- **ลูกค้าภายนอก** ความต้องการของผู้รับบริการภายนอก คือ การได้รับการรักษาพยาบาลอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัยตรงกับความต้องการ และได้รับการตามมาตรฐานวิชาชีพด้วยความเสมอภาค

- **ลูกค้าภายใน** ต้องการการทำงานเป็นทีม มีบรรยากาศการทำงานแบบเป็นกันเอง มีการประสานงานที่ดี มีเครื่องมือและบุคลากรพร้อมให้บริการตลอดเวลา มีระบบบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี และมีแนวทางในการดูแลผู้ป่วยอย่างชัดเจนถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ คือ

1. ผู้ป่วยทุกรายได้รับการรักษาพยาบาลอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ
และได้รับการปฏิบัติโดยเสมอภาค ด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์
2. การให้ข้อมูลสุขภาพ/การสื่อสารถูกต้องครบถ้วน
3. มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
4. มีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับและส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพ

จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงที่สำคัญ

1. การชักประวัติคัดกรองและบันทึกข้อมูลผู้ป่วยผิคน
2. ผู้ป่วยได้รับบริการล่าช้า (ระยะเวลารอคอยพบแพทย์เฉลี่ยมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด)
3. ผู้ป่วยไม่ทราบผลการตรวจวินิจฉัยโรค
4. อุบัติการณ์เกิดภาวะวิกฤตขณะรอตรวจ
5. จำนวนข้อร้องเรียน
6. การบันทึกข้อมูลผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องถูกคน ครบถ้วน 100 %
7. มาตรฐานความพึงพอใจ ≥ 80 %

จุดเน้นการพัฒนา

1. พัฒนาระบบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ(อัตราความพึงพอใจปีงบประมาณ 2563=82.25% ปี 2564 = 88.14% ปี 2565=86.6 %)
2. พัฒนาพฤติกรรมการบริการ
3. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคและบริการด้วยความหัวใจของความเป็นมนุษย์

2. กระบวนการสำคัญ

กระบวนการ (Key process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance indicator)
1.การต้อนรับ/ ประชาสัมพันธ์	- เพื่อสร้างสัมพันธภาพกับผู้มารับบริการ - เพื่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	- อัตราความพึงพอใจ ≥ 80 %
2. การจัดลำดับความ รุนแรง	- เพื่อให้ได้ข้อมูลประวัติการเจ็บป่วยและ คัดแยกแผนกส่งตรวจผู้รับบริการที่มี อาการรุนแรง	- ผู้รับบริการได้รับการคัดกรองและ จัดลำดับความรุนแรงโดยพยาบาล วิชาชีพทุกราย 100 %
3. ให้ข้อมูลขั้นตอนบริการ	- เพื่อเตรียมให้ผู้รับบริการให้รับทราบ เกี่ยวกับข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ	- ผู้รับบริการได้รับข้อมูลขั้นตอน การรับบริการของหน่วยงาน 100%
4. ชักประวัติ	- เพื่อค้นหาปัญหาและความต้องการของ ผู้รับบริการ	- ชักประวัติได้ถูกต้อง ถูกคน ตรง กับความต้องการของผู้รับบริการ

5. ตรวจร่างกาย	- เพื่อประเมินลักษณะร่างกายและอาการผิดปกติ	- ตรวจร่างกายได้ถูกต้องและครอบคลุมโดยแพทย์
6. ส่งชิ้นสูตร – X-ray ตรวจพิเศษ	- เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวินิจฉัยโรคของแพทย์	- ส่งการตรวจพิเศษได้ถูกต้องและตรงตามมาตรฐานการส่งตรวจพิเศษ
กระบวนการ (Key process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance indicator)
7. วินิจฉัยโรค	- เพื่อวิเคราะห์โรคหรือปัญหา หาแนวทางการรักษา - เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับภาวะสุขภาพตนเองและสามารถดูแลสุขภาพตนเองได้	- สามารถวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ - ผู้รับบริการได้รับการวินิจฉัยโรคตามมาตรฐานของแพทย์
8. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่แก่ผู้รับบริการและญาติ	- เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น/การปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง	- ผู้รับบริการทุกรายได้รับคำแนะนำและทราบเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่
9. การดูแลต่อเนื่อง	- ผู้รับบริการได้รับการส่งต่อการรักษา/คำแนะนำการปฏิบัติตัวและนัดมารับการรักษาเพื่อดูแลอย่างต่อเนื่อง โดย แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ เกษัชกร นักกายภาพบำบัด ฯลฯ	- ผู้รับบริการที่นัดได้รับการนัด/คำแนะนำ เพื่อมารักษาอย่างต่อเนื่องทุกราย 100 %

Service Profile

บริการ: ผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลเชียงใหม่

ปรับปรุง กุมภาพันธ์ 2565

1. บริบท (Context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย

ให้การบริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาลอย่างถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ ปลอดภัยจากภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้ มีความต่อเนื่อง ผู้รับบริการพึงพอใจ

ข. ขอบเขตการให้บริการ ศักยภาพ ข้อจำกัด

ให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยตามมาตรฐานโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง ทุกกลุ่มโรค ทุกกลุ่มอายุ ทั้ง เพศชาย เพศหญิง ตลอด 24 ชั่วโมง

ยกเว้นผู้ป่วยใส่ท่อช่วยหายใจ ทารกแรกเกิด-7วัน และผู้ป่วยคลอด โดยให้การพยาบาลตั้งแต่แรกรับ จนถึงจำหน่ายและส่งต่อศูนย์ดูแลต่อเนื่องในรายที่มีข้อบ่งชี้

ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน

กระบวนการหลักของการให้บริการ

1. การเตรียมผู้ป่วย
2. การประเมินวินิจฉัย
3. การวางแผนการดูแล
4. การดูแลรักษา
5. การประเมินซ้ำ
6. กิจกรรมคู่ขนาน
 - การให้ข้อมูล/แผนการดูแล/Inform consent
 - D/C plan
 - Nurse note
7. การจำหน่าย

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน)

ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ

ผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
ผู้ป่วยและญาติ	<ol style="list-style-type: none">1.บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย2.ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรค การรักษา และการปฏิบัติตัวชัดเจน เข้าใจง่าย3.ได้รับการดูแล เอาใจใส่จากแพทย์ พยาบาลอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง ด้วยพฤติกรรมบริการที่สุภาพ เป็นมิตร4.ได้รับการส่งต่อที่รวดเร็ว ปลอดภัย5.ได้รับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย6.มีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างเสริมสุขภาพ

ความต้องการในการประสานงานภายในสำคัญ

ผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
ผู้ติดต่องานทั่วไปจาก ชุมชน/องค์กร/หน่วยงาน อื่น	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการความสะดวกรวดเร็ว การพูดจาที่สุภาพ 2. การประสานงานที่ไม่มีขั้นตอนมาก
X-ray	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการให้แจ้งล่วงหน้าก่อนส่งผู้ป่วย ส่งข้อมูลทาง Hos xp ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตาม ชื่อผู้ป่วย 2. ต้องการของฟิล์มเดิมทุกครั้ง 3. ต้องการมีเจ้าหน้าที่ไปด้วยกรณีผู้ป่วยที่ต้องเฝ้าระวังพิเศษ
Lab	<ol style="list-style-type: none"> 1. เก็บ specimen ถูกต้องตามวิธีการ เขียนชื่อผู้ป่วยตรงกับ specimen ส่งข้อมูลทาง HosXp ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตาม ชื่อผู้ป่วย
ER	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการ การประสานงานที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ 2. ประสานงานก่อนส่งผู้ป่วยมาทำหัตถการทุกครั้ง 3. ทำงานเป็นทีมและสัมพันธ์ภาพที่ดี
OPD	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการประสานงานที่รวดเร็ว/สัมพันธ์ภาพที่ดี นัดผู้ป่วยเข้ารับบริการให้ตรงกับวันเปิดคลินิก 2. ใบนัดให้แจ้งกิจกรรมที่นัดตรวจให้ชัดเจน ระบุชื่อแพทย์ที่นัด
ห้องฟัน	ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ห้องฟันก่อนส่งผู้ป่วยทุกครั้ง
งานบริหาร / ธุรการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดส่งสมุดเบิกวัสดุงานบ้านล่วงหน้า อย่างน้อย 1สัปดาห์ บันทึกการประสานงานอย่างเป็นระบบ 2. บันทึกการจัดซื้อ-จัดจ้างตามแผนงบประมาณ 3. ส่งซ่อมวัสดุ ครุภัณฑ์ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน
การเงิน	<ol style="list-style-type: none"> 1. สรุปข้อมูลค่าใช้จ่ายให้ถูกต้อง ชัดเจน ตรวจสอบได้
โรงครัว	<ol style="list-style-type: none"> 1. แจ้งยอดอาหารและการเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้ป่วย และประเภทอาหารที่เหมาะสมกับผู้ป่วย 2. ระบุชื่อผู้ป่วย ชื่อโรค ประเภทอาหาร ที่ใบแจ้งยอดอาหารและป้ายท้ายเตียงให้ถูกต้อง ชัดเจน

ผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
Supply	<ol style="list-style-type: none"> 1. แยกเก็บของ/ ตรวจสอบของ sterile ให้ถูกต้องประเภท / ใช้ถูกวิธี 2. ตรวจสอบนับและแลกของให้เพียงพอ ประสานแจ้งความต้องการอุปกรณ์ที่จะใช้ใน แต่ละวันให้ถูกต้องพร้อมตรวจสอบก่อนรับของ
ซักฟอก	<ol style="list-style-type: none"> 1. แยกผ้าเปื้อนธรรมดา / เปื้อนเลือด / ให้ถูกวิธีตามประเภท 2. ไม่มี pampers หรือผ้าอนามัยปะปนในถังผ้าเปื้อน 3. แจ้งยอดจำนวนการใช้, stock ผ้าให้เป็นปัจจุบัน
กายภาพบำบัด	มีการประสานระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง แจ้งข้อมูลผู้ป่วยที่ทำกายภาพให้ชัดเจน ชื่อ เตียง Dx. Order แพทย์ / เวชระเบียนผู้ป่วย
งานเอดส์	ก่อนส่งผู้ป่วย pre – post counselling แจ้งเจ้าหน้าที่ทราบก่อนทุกครั้ง มีการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลการรักษาของผู้ป่วย
งานจิตเวช / ยาเสพติด/ บำบัดสุรา	ก่อนส่งผู้ป่วยทุกรายควรประเมินสภาพผู้ป่วยก่อนว่าพร้อมเข้ารับการรักษาหรือไม่ มีการประสาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยให้ทีมรับทราบ
ฝ่ายแผนงานฯ/ห้องบัตร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเวชระเบียนผู้ป่วยที่จำหน่ายและส่งให้งาน ข้อมูลให้ทันเวลาตามที่กำหนด 2. ผู้ป่วย admit ส่งตรวจสอบสิทธิการรักษาที่ห้องบัตร ทุกราย 3. มีการเก็บรวบรวม ตรวจสอบเอกสารที่ใช้ในการเบิกจ่าย

Service profile

หน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลเชียงใหม่

1. บริบท (Context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการตรวจ ประเมิน รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยคำนึงถึงความถูกต้อง ปลอดภัย ผู้รับบริการพึงพอใจ

ข. ขอบเขตการให้บริการ

ให้บริการกายภาพบำบัด ด้วยการรักษา ส่งเสริม ป้องกันและฟื้นฟูสภาพ แก่ผู้รับบริการทั้งในโรงพยาบาลและในชุมชน ในเวลาราชการ ตั้งแต่ 8.00 – 16.00 นาฬิกา

ค. ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ

- ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ / โรคที่ตนเองเป็นอยู่
- ทราบแนวทางการรักษาและมีสิทธิเลือกรับการรักษาได้
- ได้รับการตรวจรักษาอย่างมีมาตรฐาน
- หายหรือทุเลาจากโรค ไม่มีความพิการ ไม่มีภาวะแทรกซ้อนจากการรักษา สามารถช่วยเหลือตนเองได้เต็มตามศักยภาพที่มีอยู่
- ผู้ให้บริการมีการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี
- มีความเป็นกันเอง รวมถึงการมีมารยาทต่อผู้มารับบริการ
- การให้บริการมีความสะดวก ถูกต้อง ปลอดภัย ได้มาตรฐาน
- มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- มีคำแนะนำ / เอกสารสำหรับการดูแลรักษาตนเองที่บ้าน
- สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก สบาย ปลอดภัย ต่อผู้มารับบริการ

ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ

1. มีการสื่อสารให้ทราบถึงความก้าวหน้าในการรักษาผู้ป่วยแต่ละราย ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
2. ต้องการให้ร่วมเป็นทีมดูแลผู้ป่วยแบบสหสาขาวิชาชีพ
3. การประสานงานระหว่างหน่วยงานเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues) ให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ ปลอดภัย ผู้รับบริการพึงพอใจ

จ. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ

ความท้าทาย : การทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการประสานงานระหว่างสหสาขาวิชาชีพ ในการให้บริการอย่างต่อเนื่องจากโรงพยาบาลถึงชุมชน

ความเสี่ยงที่สำคัญ : การเกิดอุบัติเหตุจากการใช้เครื่องมือ เช่น burn จากการประคบร้อน,
การใช้ความร้อนลึก ผู้ป่วยพลัดตกเตียง

Service Profile

บริการ/ทีม: เภสัชกรรมชุมชนและคุ้มครองผู้บริโภค

1. บริบท (Context) ฝ่ายเภสัชกรรม ชุมชน รพ.เชียงใหม่ ให้บริการผู้ป่วยนอกทั่วไป ผู้ป่วยนอกโรคเรื้อรัง และผู้ป่วยใน ที่มารับการรักษา โดยใช้กรอบบัญชียาหลักแห่งชาติ จำนวน 253 รายการ ซึ่งร้อยละ 80 เป็นรายการยาในบัญชี ก และอีกร้อยละ 20 เป็นบัญชี ข ค ง จ ซึ่งบางรายการต้องมีการติดตามเฝ้าระวังการใช้ มีรายการยาความเสี่ยงสูง 19 รายการ โดยแบ่งเป็นยาความเสี่ยงสูง บัญชี 1 จำนวน 8 รายการ และบัญชี 2 จำนวน 11 รายการ

- **ความมุ่งหมาย (Purpose):** เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านยา และเวชภัณฑ์ยาอย่างมีระบบ ถูกต้อง ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าได้รับยาและบริการที่มีคุณภาพ โดยผู้ให้บริการที่มีสมรรถนะไม่ต่ำกว่ามาตรฐานวิชาชีพ
- **ขอบเขตบริการ (Scope of Service):** ให้บริการทางด้านยาโดยร่วมกับสหวิชาชีพเพื่อพิจารณาให้ยาที่มีความเหมาะสมกับโรคและตัวผู้ป่วย รวมถึงเฝ้าระวังความปลอดภัยจากการใช้ยาแก่ผู้ป่วย รวมทั้งการจัดซื้อ จัดหา เวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และเพียงพอ พร้อมให้บริการกับผู้ป่วย ทั้งในโรงพยาบาลและ รพ.สต. ขยายเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชนไปยังภาคีเครือข่ายอื่น ๆ ได้แก่ แกนนำ อสม. ตำบล คบส. และแกนนำ อย.น้อย เพื่อให้มีความรู้ มีข้อมูลในการเลือกซื้อ และกระจายข้อมูลไปสู่ประชาชนทั่วไปในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ให้มีความปลอดภัย

2. ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ:

ผู้ป่วย	ต้องการได้รับยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามคิว ได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง เข้าใจวิธีการใช้อย่างชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ รู้ถึงข้อควรระวังในการใช้ยา และได้รับการบริการที่ประทับใจ
ญาติผู้ป่วย	ต้องการทราบข้อมูลต่าง ๆ ที่จะสามารถนำไปดูแลและแนะนำผู้ป่วยที่บ้านได้
ผู้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ	ต้องการทราบข้อมูลและได้รับการคุ้มครองสิทธิในการที่จะได้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีมาตรฐาน ปลอดภัย และเป็นธรรม
บุคลากรใน รพ.	ต้องการได้รับการสนับสนุนข้อมูล ความรู้ในเรื่องยาที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติและบริหารยาต่อผู้ป่วยได้ และมีการประสานงานที่ดี บรรยากาศการทำงานเป็นกันเอง

3. ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ:

เจ้าหน้าที่ในทุกหน่วย บริการและสถานีนอามัย	-ต้องการได้รับการสนับสนุนยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็วและต่อเนื่อง -ต้องการได้รับการสนับสนุนข้อมูล ความรู้ในเรื่องยาที่ถูกต้องและ สามารถนำไปปฏิบัติและบริหารยาต่อผู้ป่วยได้ -ต้องการการประสานงานที่ดี บรรยากาศการทำงานเป็นกันเอง
---	---

4. ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน:

ประเภทการรักษา	จำนวนผู้รับบริการ (คน)			
	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
เบาหวาน	921	988	1024	1090
ความดันโลหิตสูง	3201	3417	3630	3265
ถุงลมโป่งพอง	220	230	235	302
หอบหืด	136	142	148	168
จิตเวช	118	122	128	195
หญิงตั้งครรภ์	156	118	72	30
ผู้ป่วย Trauma	234	223	191	92
ผู้ป่วย Palliative care	-	23	35	91
ผู้ป่วยวัณโรค	25	7	14	15
รวม	5011	5270	5477	5248

5. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues):

- การใช้ยาอย่างสมเหตุสมผลเหมาะสมกับโรคของผู้ป่วย (Rationale use)
- ความเพียงพอ คุณภาพ ประสิทธิภาพ และความปลอดภัยจากการใช้ยา (Sufficient, Quality, efficacy & safety)
- การติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่อง (Continuous)

6. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ

- 6.1 ลดการเกิดความคลาดเคลื่อนทางยาสำคัญที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะความคลาดเคลื่อนประเภท Dispensing Error

- 6.2 ฝึกระวังเพื่อไม่ให้เกิดการแพ้ยาซ้ำ
- 6.3 การประเมินความเหมาะสมของการใช้ยา นำไปสู่การวางแผนทางการใช้ยาอย่างสมเหตุสมผล เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการรักษาทั้งด้านต้นทุน และด้านประสิทธิผลของการรักษา ในปี 2557 ได้เน้นการใช้ยา Simvastatin และ Aspirin ส่วนในปี 2558 เน้นยาในกลุ่มยา ปฏิชีวนะ และในปี 2559 เน้นยาในกลุ่มยาปฏิชีวนะต่อ
- 6.4 การพบยาหมดอายุที่ไม่ใช่ยากำพร้าในคลังยาเป็นศูนย์
- 6.5 การพบยาขาด stock ในรายการยาใช้บ่อยไม่เกิน ๒ รายการต่อเดือน
- 6.6 ยากลุ่มที่จำเป็นต้องใช้ในกรณีฉุกเฉิน ต้องไม่มียาขาด Stock

7. ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี

	ผู้ปฏิบัติ	เครื่องมือ	เทคโนโลยี
ศักยภาพ	องค์ความรู้ทั้งด้านวิชาการ ตามวิชาชีพ และมีสรรถนะหลักที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน	-	ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริการ ในระบบ HosXp และการนำสารสนเทศมาใช้ในการบริหารเวชภัณฑ์
ข้อจำกัด	โอกาสในการพัฒนาความรู้ที่เป็นปัจจุบัน จำเป็นต้องเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรของ สภาเภสัชกรรม ซึ่งมีข้อจำกัดปีละ 1- 2 ครั้ง	-	-

8. ประเด็นสำคัญที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนา

- การนำกระบวนการทางเภสัชมาใช้ในการพัฒนางาน เช่น การใช้กระบวนการ Medication Reconciliation ประกอบการพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ยาทั้งในส่วนของ ระบบบริการ และความคลาดเคลื่อนจากผู้ป่วย
- การใช้ข้อมูลสารสนเทศ ทั้งการรวบรวมเพิ่มเติม หรือสารสนเทศจากระบบบริการในฐานะข้อมูลนำมาใช้ประกอบการพัฒนาด้วยเสมอ

9. แผนภูมิกระบวนการทำงาน (รวมทั้งความเสี่ยงและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
งานบริหารเวชภัณฑ์ การจัดซื้อ จัดหา เวชภัณฑ์	- จัดหายาที่มีคุณภาพ มีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการ - ยาไม่หมดอายุ	- การจัดหายาไม่ทันต่อการใช้ทำให้ยาขาด Stock - การไม่ปฏิบัติตามระบบพัสดุ FEFO ทำให้เสี่ยงต่อยาหมดอายุ	- จำนวนยาขาด Stock ต่อเดือน - จำนวนยาหมดอายุ ณ จุดบริการ
งานบริการ การจัดเตรียมยา ก่อนจ่าย	- จัดเตรียมยาให้ครบทั้งชนิด จำนวน ปริมาณและพร้อมต่อการจ่ายยา	- จัดยาไม่ครบ ชนิด จำนวน และปริมาณ - ไม่ได้ Double check ก่อนจ่ายยา	- อัตราความคลาดเคลื่อนทางยาในกระบวนการ Processing Error
การส่งมอบยาให้กับผู้ป่วย	- ตรวจสอบรายการยาที่แพทย์สั่งให้มีความเหมาะสมกับโรค - พิจารณาคู่ยาที่อาจเกิด Drug interaction - ปรึกษาแพทย์เมื่อพบความเสี่ยงต่อการใช้ยา - สื่อสารกับผู้ป่วยให้เข้าใจถึงการใช้ยา โดยเฉพาะเมื่อมีการปรับยาเพิ่มหรือลดขนาดยา รวมทั้งเมื่อเปลี่ยนชนิดยา หรือเปลี่ยน ลักษณะของยา - จ่ายยาตามระบบ Prime Question - มีการสอบถามประวัติการใช้ยาเดิมของผู้ป่วย โดยเฉพาะผู้ป่วยโรคเรื้อรัง - สอบถามประวัติการแพ้ยาในตัวยานั้น ผู้ป่วยไม่เคยได้รับ หรือยาที่มีประวัติการแพ้สูง	- ผู้ป่วยได้รับยาซ้ำซ้อน หรือได้รับยาที่อาจเกิด Drug Interaction - การสื่อสารที่ไม่เข้าใจทำให้ผู้ป่วยใช้ยาไม่ถูกต้องได้ - ไม่ได้รับข้อมูลจริงจากผู้ป่วย - จ่ายยาผิดชนิด ผิดคน และจำนวนไม่ถูกต้อง - ผู้ป่วยได้รับยาที่มีโอกาสแพ้ - ผู้ป่วยแพ้ยาซ้ำ	- ร้อยละของผู้ป่วยที่มีปัญหาจากการใช้ยา - ร้อยละของผู้ป่วยที่มีอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา - ร้อยละของผู้ป่วยที่แพ้ยาซ้ำ - ร้อยละของความคลาดเคลื่อนทางยาในกระบวนการ Dispensing

งานเยี่ยมบ้าน

โรงพยาบาลเชียงใหม่

Service Profile

หน่วยงาน เยี่ยมบ้าน

โรงพยาบาลเชียงใหม่

20 กุมภาพันธ์ 2565

1. บริบท (Context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย

ก.1. หน้าที่

งานเยี่ยมบ้านเป็นงานที่ให้การดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่บ้านหลังผู้ป่วยกลับจากโรงพยาบาลและชุมชน ให้การดูแลผู้ป่วย ในด้าน การส่งเสริม ป้องกัน รักษาและการฟื้นฟูสภาพ ครอบคลุม กาย จิต สังคม จิตวิญญาณ ดูแลผู้ป่วยตั้งแต่ในโรงพยาบาลต่อเนื่องไปยังชุมชน เน้นให้ผู้ป่วยและญาติสามารถดูแลตนเองได้อย่างถูกต้อง ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน

ก.2. เป้าหมาย

ผู้รับบริการ ได้รับการบริการด้านสุขภาพ และสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกัน รักษาและการฟื้นฟูสภาพ ต่อเนื่องที่บ้าน อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย และพึงพอใจ

ข. ขอบเขตการให้บริการ (Scope of Service)

ให้บริการในเวลาราชการทุกวัน ในเวลา เวลา 09.00 -16.00 น.

- ให้บริการออกเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้พิการ ผู้ป่วยระยะท้าย และผู้ป่วยโรคอื่นๆ ที่ส่งเยี่ยมบ้าน ในเขตรับผิดชอบอำเภอ.เชียงม่วน ที่มีปัญหาซับซ้อน
- ให้บริการทำหัตถการที่บ้านเช่น ทำแผล เปลี่ยนสาย NG tube เปลี่ยนสาย Foley's catheter เจาะเลือด
- ให้บริการฝึก(Training) ฟื้นฟูสภาพ สอนประเมินการฟื้นฟูสภาพ ของผู้ป่วยและญาติ (Care giver) ที่บ้าน
- ให้บริการประเมินการใช้ยาของผู้ป่วยที่บ้าน เช่น การฉีด ยารับประทาน ยาพ่น การOn O2 Home therapy
- ให้ความรู้แก่ผู้ป่วย ญาติ และผู้ดูแลผู้ป่วย เรื่องโรค การรักษาอย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติตัว การดูแลผู้ป่วยที่บ้าน และการป้องกันภาวะแทรกซ้อน ร่วมกับทีมสหวิชาชีพ และ ภาควิชาเครือข่าย
- ติดตามผู้ป่วยที่ไม่มาตรวจตามนัดและมีปัญหา เช่น การ Re-visit
- ให้บริการส่งต่อข้อมูลของผู้ป่วยเพื่อการติดตามเยี่ยมบ้านแก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่รับผิดชอบ
- ให้บริการคำปรึกษาเยี่ยมบ้าน แก่หน่วยบริการสาธารณสุขเครือข่าย
- ร่วมวางแผนการจำหน่ายผู้ป่วย ที่มีปัญหาซับซ้อนก่อนกลับบ้าน กับ ทีมสหสาขาวิชาชีพ
- นิเทศนักศึกษาแพทย์ และนักศึกษาพยาบาลจากสถาบันต่าง ๆ

ค. ความต้องการของผู้รับผลงานที่สำคัญ

ความต้องการของผู้รับบริการ

ผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
1. ผู้ป่วย	<ul style="list-style-type: none">● ได้รับการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน อย่างมีมาตรฐานปลอดภัย ด้วยความพึงพอใจ● ต้องการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ในเขตรับผิดชอบ● ทราบข้อมูลการเจ็บป่วยของตัวเอง และการดูแลสุขภาพของตนเองเบื้องต้น
2. ญาติ ผู้ดูแล	<ul style="list-style-type: none">● สามารถดูแลผู้ป่วยที่บ้านได้ ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน● สามารถใช้บริการรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขได้
3. รพ.สต./PCU/สอ.	<ul style="list-style-type: none">● มีการประสานงานกับหน่วยงานเยี่ยมบ้านโรงพยาบาลได้● เยี่ยมบ้านได้ตามแผนอย่างต่อเนื่อง● ให้บริการผู้ป่วยที่บ้าน (Home ward)
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	<ul style="list-style-type: none">● มีการประสานงานที่ดี กับหน่วยงานสาธารณสุข● ร่วมวางแผนให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยที่ไม่มีญาติ ผู้ป่วยยากไร้ / พิการ/ด้อยโอกาส● สนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นแก่ผู้ป่วยที่บ้านเช่น O2 Home therapy เตียง ที่นอนไฟฟ้า ผ้าอ้อมสำเร็จรูป
5. อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน	<ul style="list-style-type: none">● ดูแลผู้ป่วยในเขตพื้นที่รับผิดชอบได้ถูกต้อง● สร้างเครือข่ายการดูแลผู้ป่วยในชุมชน

ความต้องการของผู้รับบริการ(ภายในโรงพยาบาล)

ผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
6. OPD/ER/LR/ clinic DM / HT /งานจิตเวช	<ul style="list-style-type: none"> ● การประสานงานที่รวดเร็ว ● ข้อมูลผู้ป่วยชัดเจน ต่อเนื่อง ● การตอบกลับที่ข้อมูลการเยี่ยมบ้าน รวดเร็ว ครบถ้วน ทันเวลา
7. งานผู้ป่วยใน	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการประสานงานที่ดี ● การตอบกลับที่ข้อมูลการเยี่ยมบ้าน รวดเร็ว ครบถ้วน ทันเวลา
8. เกสัชกร	<ul style="list-style-type: none"> ● ร่วมกับทีมเยี่ยมบ้านกรณีผู้ป่วยที่มีปัญหาในการใช้ยา เช่น สอ และ ประเมินการใช้ ยารับประทาน ยาฉีด ยาพ่น ผู้ป่วย/ญาติที่บ้าน
9. แพทย์	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ป่วยได้รับการเยี่ยมบ้านรวดเร็ว ทันเวลา ● ได้รับข้อมูลการเยี่ยมบ้านอย่างครบถ้วน ต่อเนื่อง ทันเวลา ● ออกเยี่ยมร่วม ในรายที่มีปัญหาซับซ้อน หรือ re-admit บ่อย
10. กายภาพบำบัด / กิจกรรมบำบัด	<ul style="list-style-type: none"> ● สอน และประเมินผู้ป่วย/ญาติเรื่องการฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยที่บ้าน ● การกระตุ้นพัฒนาการเด็กที่บ้าน ● ออกเยี่ยมบ้าน ร่วมกับทีมเยี่ยมบ้านกรณีผู้ป่วยที่มีปัญหาซ้ำซ้อน
11. งานโภชนาการ	<ul style="list-style-type: none"> ● แนะนำอาหารเฉพาะโรคตามบริบทของชุมชน ● วิธีการจัดอาหารแลกเปลี่ยนอาหารในผู้ป่วย DM
12. ฝ่ายชันสูตร	<ul style="list-style-type: none"> ● ต้องการข้อมูลการส่งตรวจที่ชัดเจน
13. งานจ่ายกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ● ส่งคืน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้สะอาดปราศจากเชื้อพร้อมใช้
14. พนักงานขับรถ	<ul style="list-style-type: none"> ● ออกเยี่ยมบ้าน ปฏิบัติงานตามแผน ตรงเวลา
15. งานเวชระเบียน	<ul style="list-style-type: none"> ● ส่ง รับ ทะเบียนผู้ป่วยได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues)

การให้บริการเยี่ยมบ้าน ด้วยความถูกต้อง ปลอดภัย และ ฟังพอใจ

จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ จุดเน้นในการพัฒนา

จ.1. ความท้าทาย

1. การเยี่ยมบ้านที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐาน ผู้ป่วย ญาติ ผู้ดูแล สามารถดูแลตนเอง มีความปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน

2. ระบบเวชระเบียน ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา
3. ทีมเยี่ยมบ้านมีความปลอดภัย ไม่มีอุบัติเหตุ หรืออันตรายจากการออกเยี่ยมบ้าน

จ.2. ความเสี่ยงที่สำคัญ 6 อันดับ

1. ผู้ป่วยไม่ได้รับการเยี่ยมบ้าน
2. ผู้ป่วยได้รับการเยี่ยมบ้านล่าช้า
3. ความไม่สมบูรณ์ของเวชระเบียน
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับเยี่ยมบ้านล่าช้า/ไม่ได้รับข้อมูลตอบกลับ
5. เสี่ยงต่อเกิดอุบัติเหตุขณะออกเยี่ยมบ้าน
6. เกิดภาวะแทรกซ้อนของผู้ป่วยติดบ้าน/ติดเตียง

ความเสี่ยงที่สำคัญ	แนวทางป้องกัน และแก้ไข	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
1. ผู้ป่วยไม่ได้รับการเยี่ยมบ้าน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปฏิบัติตามแนวทางการเยี่ยมบ้าน 2. ประสานพื้นที่รับผิดชอบผู้ป่วยให้ทราบทันที ที่ผู้ป่วยกลับบ้าน ทางโทรศัพท์ 3. ติดตาม เยี่ยมบ้าน ผู้ป่วยทางโทรศัพท์ 4. ประสานจุดบริการที่ส่งเยี่ยมบ้านระบุความเร่งด่วนในการติดตามเยี่ยมให้ชัดเจน 	- ผู้ป่วยโรคเรื้อรังและคนพิการได้รับการเยี่ยมบ้านร้อยละ 90
2. ผู้ป่วยได้รับการเยี่ยมบ้านล่าช้า	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปฏิบัติตามแนวทางการเยี่ยมบ้าน 2. ประสานพื้นที่รับผิดชอบผู้ป่วยให้ทราบทันที ที่ผู้ป่วยกลับบ้าน ทางโทรศัพท์ 3. ติดตาม เยี่ยมบ้าน ผู้ป่วยทางโทรศัพท์ 4. ประสานจุดบริการที่ส่งเยี่ยมบ้านระบุความเร่งด่วนในการติดตามเยี่ยมให้ชัดเจน โดยการแบ่งประเภทตามสี เช่น สีแดง สีเหลือง สีเขียว 	- ผู้ป่วยโรคเรื้อรังและคนพิการได้รับการเยี่ยมบ้านร้อยละ 90
3. ความไม่สมบูรณ์ของเวชระเบียน	<ol style="list-style-type: none"> 1. หลังเยี่ยมบ้าน นำข้อมูลการเยี่ยมบ้านมาลงใน ฐานข้อมูล HOS XP 2. หลังการเยี่ยมบ้าน สรุปการเยี่ยมบ้านติดหน้า แฟ้มประวัติผู้ป่วย 	- การบันทึกข้อมูลการเยี่ยมบ้าน ลงข้อมูลเชิงรุกใน HOS XP ขึ้นร้อยละ 100
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปฏิบัติตามแนวทางการเยี่ยมบ้าน 	

<p>4. ได้รับข้อมูลตอบกลับเยี่ยมบ้านล่าช้า/ไม่ได้รับข้อมูลตอบกลับ</p>	<p>2. ประสานพื้นที่รับผิดชอบผู้ป่วยกรณีไม่ได้รับข้อมูลตอบกลับตามเวลาที่กำหนดร่วมกัน</p> <p>3. ประสานจุดบริการที่ส่งเยี่ยมบ้านระบุความเร่งด่วนในการติดตามเยี่ยมให้ชัดเจน</p>	<p>- ได้รับข้อมูลตอบกลับเยี่ยมบ้านเพิ่มขึ้นร้อยละ 80</p>
--	---	--

<p>ความเสี่ยงที่สำคัญ</p>	<p>แนวทางป้องกัน และแก้ไข</p>	<p>ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น</p>
<p>5. เสี่ยงต่อเกิดอุบัติเหตุขณะออกเยี่ยมบ้าน</p>	<p>1. พนักงานขับรถ ตรวจสอบสภาพรถก่อนออกเยี่ยมบ้าน</p> <p>2. ขับรถด้วยความไม่ประมาท</p> <p>3. ให้ผู้ป่วย/ญาติ ผูกสนับ ให้เรียบร้อยก่อนเข้าไปในบ้านผู้ป่วย</p> <p>4. ไม่ออกเยี่ยมบ้านผู้ป่วยตามลำพัง</p> <p>5. ประสาน อสม. ผู้นำชุมชน เข้าร่วมในทีม</p>	<p>- อุบัติการณ์การเกิดอุบัติเหตุของทีมเยี่ยมบ้าน 0 %</p>
<p>6. . เกิดภาวะแทรกซ้อนของผู้ป่วยติดบ้าน/ติดเตียง เช่น ผลกดทับ การติดเชื้อจากการใส่สายสวนปัสสาวะ ข้อติดแข็ง</p>	<p>1. ประเมินอาการผู้ป่วยทุกครั้งขณะเยี่ยมบ้าน</p> <p>2. ให้เบอร์โทรติดต่อศูนย์เยี่ยมบ้านเพื่อให้ผู้ป่วยญาติได้สอบถามข้อสงสัย / ผิดปกติ</p> <p>3. โทรประสานญาติทุกครั้งก่อนเยี่ยมบ้าน</p> <p>4. สาธิตการดูแลผู้ป่วย และสาธิตย้อนกลับ เช่น การทำแผล การป้องกันผลกดทับ การบริหารร่างกาย</p>	<p>- อุบัติการณ์การเกิดผลกดทับร้อยละ 15.62% (เกิดในกรณีเป็นเคส Palliative care /PPS=30 %)</p>

จ.3.จุดเน้นในการพัฒนา

จุดเน้น โรงพยาบาล	จุดเน้นหน่วยงาน		
	เป้าหมาย / วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด / ผลลัพธ์	กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ
จุดเน้นที่1. พัฒนา ศักยภาพ บริการเป็น โรงพยาบาล ชุมชนแม่ข่าย มีความ เชี่ยวชาญ เฉพาะ 6 สาขา	เพื่อพัฒนาบุคลากร พยาบาลและระบบงาน เยี่ยมบ้าน	-อัตราการได้รับ การฝึกอบรมของ บุคลากรอย่างน้อย คนละ10วันต่อปี มากกว่าร้อยละ 90 - ผู้ป่วยที่สมควร ได้รับการเยี่ยมบ้าน ได้รับการเยี่ยมร้อยละ 90 - ความเสี่ยงได้รับ การจัดการร้อยละ 100	1.พัฒนาและเพิ่มขีดสมรรถนะ ระดับ บุคคล ให้เอื้อต่อภารกิจของ งานโดยฝึกอบรมตาม Training need และSERVICE PLAN 2.ประสานพื้นที่รับผิดชอบผู้ป่วยให้ ทราบทันทีที่ได้รับใบเยี่ยมบ้านจาก หน่วยงานที่ส่งเยี่ยม ทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะรายที่ต้องการเยี่ยมด่วน (สีแดง) 3.ทีมออกติดตามเยี่ยมกรณี case สีแดง พร้อมทีมสหวิชาชีพ และส่ง ต่อพื้นที่ต่อไป 4.หลักฐานเชิงประจักษ์ โดยการ ถ่ายรูปผู้ป่วยและสภาพแวดล้อม ผู้ป่วยติดใน แฟ้มประวัติผู้ป่วย HHC
จุดเน้นที่2. พัฒนาระบบ บริการเพื่อให้ ผู้รับบริการมี ความปลอดภัย มุ่งเน้น กลุ่ม โรค Stroke MI COPD DM HT อุบัติเหตุ จากรถ โรค เรื้อรัง ผู้ป่วย มะเร็ง/ ระยะ ท้าย PPS≤60%	เพื่อให้ผู้ป่วยหลังกลับ จาก รพ. ได้รับการดูแล อย่างถูกต้อง ปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน เช่นเกิดการติดเชื้อจาก การทำหัตถการโดย ญาติหลังได้รับได้รับ คำแนะนำการปฏิบัติ เกี่ยวกับโรคจาก เจ้าหน้าที่ของทาง รพ . ขณะผู้ป่วยนอน รพ.และ ได้รับการเยี่ยมบ้านเพื่อ ประเมินการดูแลของ ญาติพร้อมให้ความรู้	-ผู้ป่วยได้รับการ ดูแลที่เหมาะสมกับ โรคที่เป็นอยู่โดย ญาติและได้รับการ ฝึกทักษะการดูแล และสามารถดูแล ตนเองได้และได้รับ การเยี่ยมบ้าน ต่อเนื่องโดยทีม เยี่ยมบ้านในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 90 -ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ไม่เกิดภาวะแทรก ซ้อนร้อยละ 93.90	1.ประสานพื้นที่รับผิดชอบผู้ป่วยให้ ทราบทันทีที่ได้รับใบเยี่ยมบ้านจาก หน่วยงานที่ส่งเยี่ยม ทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะรายที่ต้องการเยี่ยมด่วน (สีแดง) 2.ทีมออกติดตามเยี่ยมกรณี case สีแดง พร้อมทีมสหวิชาชีพ และส่ง ต่อพื้นที่ต่อไป 3.หลักฐานเชิงประจักษ์ โดยการ ถ่ายรูปผู้ป่วยและสภาพแวดล้อม ผู้ป่วยติดใน แฟ้มประวัติผู้ป่วย HHC

ผู้ป่วยที่มี หัตถการ	เพิ่มเติมโดย เจ้าหน้าที่ สาธารณสุขในพื้นที่		ทางกลุ่มไลน์HHC และทางไลน์ กลุ่มจิตอาสา
จุดเห็น โรงพยาบาล	จุดเห็นหน่วยงาน		
	เป้าหมาย / วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด / ผลลัพธ์	กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ
<u>จุดเน้นที่3</u> พัฒนาการ ให้บริการโดย ใช้แนวคิด Lean	เพื่อลดขั้นตอนการการ ตอบกลับเยี่ยมบ้านจาก พื้นที่	-ได้รับใบตอบกลับ เยี่ยมบ้านในเวลา ที่กำหนดตามสี ที่ กำหนดไว้ร้อยละ 80	ส่งต่อไปเยี่ยมบ้านแต่ละครั้งจะ ประสานทางโทรศัพท์ Line HHC/FB และให้ตอบกลับทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
<u>จุดเน้นที่ 4</u> พัฒนาระบบ บริการสู่ความ พึงพอใจของ ผู้รับบริการ	- ความพึงพอใจของ ผู้ป่วยและญาติ ต่อการ เยี่ยมบ้านเพิ่มขึ้น	-ความพึงพอใจของ ผู้ป่วยและญาติ ต่อ การเยี่ยมบ้าน มากกว่า ร้อยละ 90(ปี59พบความ พึงพอใจของรับ บริการ ร้อยละ 96	- แนะนำตัวก่อนเข้าเยี่ยมบ้าน - ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็ม ใจ - ประสานชุมชน องค์กรท้องถิ่น เพื่อขอความช่วยเหลือ เมื่อผู้ป่วย ต้องการความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ที่ขาดแคลน โดยประสานทางกลุ่ม จิตอาสา กิ่งกาชาดอำเภอเชียง ม่วน
<u>จุดเน้นที่5</u> บุคลากรมี ความพึงพอใจ	-เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน งานมีความสุข พึงพอใจ บรรยากาศในการทำงาน		

<p>ในบรรยากาศการทำงาน</p>		<p>ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงาน ร้อยละ 85 (ปี55 พบความพึงพอใจบรรยากาศในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 87.26)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สํารวจความพึงพอใจบรรยากาศในการทำงาน - การสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ที่สําคัญ ยานพาหนะในการปฏิบัติงานของทีม - เสริมสร้างขวัญและกําลังใจในการทำงานมีกิจกรรมสันทนาการร่วมกัน - บุคลากรในหน่วยงานเข้าร่วมการอบรมจริยธรรม และทำกิจกรรมต่าง ๆ ของรพ.
---------------------------	--	--	---

Service Profile

ซักฟอก

1.บริบท (Context)

(ก.) หน้าที่และเป้าหมาย :

เป็นหน่วยงานให้บริการซักแห้งทุกหน่วยงาน และงานตัดเย็บ-ซ่อมแซมผ้าชำรุดเพื่อให้ผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ที่มีผ้าสะอาด เพียงพอ พร้อมใช้ เกิดความพึงพอใจและเจ้าหน้าที่ที่มีความปลอดภัยในการทำงาน

(ข.) ขอบเขตการให้บริการ ศักยภาพ ข้อจำกัด

ให้บริการรับผ้าจากหน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาลซักผ้า อบผ้า พับผ้า และส่งผ้าตามหน่วยงาน ให้บริการทุกวัน เวลา 08.00 – 16.00 น. โดยจะรับ – ส่งผ้าวันละ 2 รอบ รอบแรกรับผ้าเวลา 08.30 น.และส่งผ้าเวลา 13.00 น. รอบสองรับผ้าเวลา 13.00 น.และส่งผ้าเวลา 15.30 น.และให้บริการตัดเย็บผ้าและซ่อมแซมผ้าที่ชำรุดทุกวัน

(ค.) ความต้องการผู้รับผลงานที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน)

ลำดับ	ผู้รับผลงาน	ความต้องการที่สำคัญ
1.	ผู้รับบริการและญาติ	ผ้าสะอาด มีกลิ่นหอม ไม่มีคราบสกปรก ผ้าไม่บางหรือหนาเกินไป ไม่ชำรุดและมีปริมาณเพียงพอ
2.	ตึกผู้ป่วยใน	ผ้าที่มีคุณภาพ มีการตรวจสภาพผ้าก่อนการนำส่ง สะอาด เพียงพอ
3.	อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	ผ้าที่มีคุณภาพ มีการตรวจสภาพผ้าก่อนการนำส่ง สะอาด เพียงพอ
4.	ห้องคลอด	ผ้าที่มีคุณภาพ มีการตรวจสภาพผ้าก่อนการนำส่ง สะอาด เพียงพอ

(ง.) ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน)

ลำดับ	ผู้รับผลงาน	ความต้องการที่สำคัญ
1.	ตึกผู้ป่วยใน	มีการประสานงานที่ดี ติดต่อประสานงานได้ตลอด
2.	อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	มีการประสานงานที่ดี ติดต่อประสานงานได้ตลอด
3.	ห้องคลอด	มีการประสานงานที่ดี ติดต่อประสานงานได้ตลอด

(จ.) ประเด็นคุณภาพที่สำคัญของหน่วยงาน

สะอาด เพียงพอ พร้อมใช้ ปลอดภัย ผู้รับบริการพึงพอใจ

(ฉ.) ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ จุดเน้นในการพัฒนา

1. ผ้ามีคราบเปื้อนหรือฉีกขาดชำรุด

2. ผ้าไม่เพียงพอในการใช้งาน ผ้าสูญหาย
3. การส่งผ้าเปื้อนปนมากับผ้าทั่วไป
4. ความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน

(ข.) ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี

ศักยภาพ ให้บริการรับผ้าจากหน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาลซักผ้า อบผ้า พับผ้า และส่งผ้าตามหน่วยงานทุกวัน โดยมีปริมาณงานดังนี้

1. ซักผ้าวันละประมาณ 100 กก. - 170 กก. รวมงานซักทั้งหมด 34,717 กก.ต่อปี
2. งานตัดเย็บผ้าตามที่แต่ละหน่วยงานต้องการ ดังนี้

รายการ	จำนวน	รายการ	จำนวน
ผ้าถุง		ผ้าห่อ Set	
ผ้าเช็ดมือ		ถุงผ้า	
ผ้าปูเตียง		ผ้ารัดตรึงผู้ป่วย	
ผ้าขาว		ผ้าห่อลูกประคบ	
ปกอกหมอน			

ข้อจำกัด

1. พบความเสี่ยงในเรื่องความเพียงพอของผ้าในหอผู้ป่วยใน ทั้งเสื้อผ้าผู้ป่วย ผ้าปู ปกอกหมอน เนื่องจากการสั่งซื้ออุปกรณ์ผ้าทุก 2 ปี ส่งผลให้ไม่สามารถสั่งซื้อผ้าได้ในปริมาณไม่มากพอเนื่องจากความซับซ้อนในขั้นตอนการจัดซื้อซึ่งยังคงทำให้ผ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน
2. เนื่องจากเครื่องอบผ้ามีจำนวน 1 เครื่อง ดังนั้นหากเครื่องซักผ้าชำรุด ทำให้ไม่มีเครื่องอบผ้าสำรองใช้งานส่งผลให้ผ้าแห้งช้าและต้องลดรับส่งผ้าเพื่อมาทำความสะอาดจากวันละ 2 รอบ เหลือเพียงวันละ 1 รอบ

(ข) ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง :

1. การตรวจสอบสุขภาพประจำปีของบุคลากรในหน่วยงาน
2. การรับวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ทุกปี
3. การสวมใส่ชุดป้องกันตัวขณะปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันการได้รับอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยจากการทำงาน

2. กระบวนการสำคัญ (Key Process)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัด (Performance Indicator)
---------------------------------	---	-------------------------------	--------------------------------------

การคัดแยกผ้า	- หน่วยงานมีการคัดแยกผ้าก่อนทิ้งลงถังผ้าได้อย่างถูกต้อง	- ไม่มีการคัดแยกผ้ามาจากหน่วยงาน - พบสิ่งแปลกปลอมปนมากับผ้า	- จำนวนครั้งของการไม่คัดแยกผ้า/คัดแยกผ้าไม่ถูกต้อง - จำนวนครั้งของพบสิ่งแปลกปลอมปนมากับผ้า
การขนส่งผ้าเปื้อนใช้แล้ว	- บุคลากรสวมเครื่องป้องกันตนเองถูกต้อง - มีการขนย้ายด้วยความระมัดระวังโดยมัดปากถุงให้สนิทและอยู่ในรถที่ปิดมิดชิด	- บุคลากรไม่สวมเครื่องป้องกัน/สวมไม่ครบ/สวมไม่ถูกต้อง - เกิดการรั่วซึมของถุงผ้าเปื้อนขณะขนย้าย	- อัตราการสวมเครื่องป้องกันตนเอง > 80 % - จำนวนครั้งของการขนย้ายผ้าเปื้อนไม่เหมาะสม
การทำความสะอาดผ้าเปื้อนติดเชื้อ	- บุคลากรสวมเครื่องป้องกันตนเองถูกต้อง - เจ้าหน้าที่มีการทำความสะอาดผ้าเปื้อนติดเชื้อตามแนวทางการทำความสะอาดผ้าเปื้อนติดเชื้อ	- บุคลากรไม่สวมเครื่องป้องกัน/สวมไม่ครบ/สวมไม่ถูกต้อง - บุคลากรไม่ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติฯ	- อัตราการสวมเครื่องป้องกันตนเองถูกต้อง > 80 % - อัตราของการสุ่มตรวจพบการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติฯ 100 %
การตรวจสอบคุณภาพผ้า	- มีการตรวจสอบผ้าทุกครั้งก่อนการพับและการนำจ่ายแก่หน่วยงานทุกครั้ง	- การส่งผ้าไม่พร้อมใช้ให้หน่วยงาน	- จำนวนครั้งของการรายงานการนำส่งผ้าไม่มีคุณภาพ

3. กิจกรรมทบทวนที่ผ่านมา

1. พบความเสี่ยงในเรื่องความเพียงพอของผ้าในหอผู้ป่วยใน ทั้งเสื้อผ้าผู้ป่วย ผ้าปู ปลอกหมอน เนื่องจากมีการสั่งซื้ออุปกรณ์ผ้าทุก 2 ปี ส่งผลให้ไม่สามารถสั่งซื้อผ้าได้ในปริมาณไม่มากพอและยังคงไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ ร่วมกับการบริหารจัดการผ้าที่ไม่ดีพอ จึงได้วางแผนการสั่งซื้อเสื้อผ้าผู้ป่วยทุกปีและซื้อผ้าสำหรับตัดเย็บเพิ่มเติมกรณีอุปกรณ์ผ้าอื่น ๆ มีปริมาณลดลง ร่วมกับวางแผนการบริหารจัดการผ้าร่วมกับหอผู้ป่วยใน กำหนดจำนวนผ้า Fix Stock ในหน่วยงาน และให้หน่วยงานซักฟอกโทรประสานหอผู้ป่วยในทุกครั้งก่อนจ่ายผ้าเพื่อให้มีปริมาณผ้าใน Stock เพียงพอต่อการใช้งาน หลังการดำเนินการ 3 เดือนยังไม่มีการรายงานความเสี่ยงในเรื่องความไม่เพียงพอในการใช้งานของผ้าจากหน่วยงานต่างๆ

2. จากปัญหาผ้าสูญหายที่มีจำนวนมากในแต่ละปี ส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการจัดซื้อผ้าทดแทนคิดเป็นเงินจำนวนมากในแต่ละปี จึงได้วางแผนทบทวนช่องทางที่เป็นเหตุของการสูญหาย จากนั้นจึงได้วางแผนในการบันทึกผ้าที่นำออกจากโรงพยาบาลจากสาเหตุต่างๆ โดยเฉพาะจากการส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลอื่น จากนั้นได้ประสานทีมพนักงานขับรถในการติดตามผ้าทุกสัปดาห์หรืออย่างน้อยทุกเดือนตามแต่โอกาส จากการดำเนินการดังกล่าวยังพบว่าการติดตามผ้ายังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเนื่องจากการเพิ่มภาระงานให้หน่วยงานในการจดบันทึกและการติดตามผ้าของพนักงานขับรถไม่ปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน จึงได้จัดทำสมุดบันทึกแบบใหม่ที่ลดภาระในการเขียนและ

ประสานหัวหน้างานพนักงานขับรถในการให้พนักงานขับรถเป็นผู้ติดตามผ้าทุกสัปดาห์ วางแผนในการติดตามและ
ประเมินผลต่อไป

Service Profile

หน่วยงานโภชนาการ

1. บริบท (Context)

ก. ความหมาย

จัดเตรียมวัตถุดิบ ประกอบและให้บริการอาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ โภชนบำบัด ให้มีความสะอาด ปลอดภัยแก่ผู้บริโภคในปริมาณที่เพียงพอ รวมถึงการส่งเสริมทักษะการเลือกบริโภคอาหารเฉพาะโรคและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

ข. ขอบเขตของการให้บริการ

- จัดทำอาหารให้ผู้ป่วย พิเศษ สามัญ ห้องคลอด และห้องสังเกตอาหารทุกมื้อ
- ให้คำแนะนำ ส่งเสริมสุขภาพด้านการเลือกบริโภคอาหารแก่ผู้ป่วยใน โรงพยาบาล
- ฝึกทักษะการปฏิบัติอาหารทางสายให้อาหารแก่ญาติผู้ป่วย
- ให้บริการอาหารเช้าแก่ผู้ป่วยโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ที่มารับบริการ

ในคลินิกพิเศษ

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
ผู้ป่วย (กลุ่มนอนโรงพยาบาล) - อาหารทั่วไป	- อาหารที่มีรสชาติอร่อย - อาหารเพียงพอ - อาหารสะอาด ปลอดภัย
- โรคเบาหวาน	- อาหารลดหวาน - อาหารที่มีปริมาณเพียงพอ - อาหารที่สะอาด ปลอดภัย - ต้องการให้พนักงานบริการยิ้มแย้ม แจ่มใส
- โรคความดันโลหิตสูง	- อาหารลดเค็ม ลดมัน ลดหวาน - อาหารที่สะอาด ปลอดภัย
- อาหารสายยาง (ญาติ)	- อาหารสะอาด / สารอาหารครบถ้วน - ผู้ป่วยไม่ท้องเสียหลังจากให้อาหารสายยาง
ผู้ป่วย (กลุ่มคลินิกพิเศษ) (เบาหวาน ความดันโลหิตสูง)	- อาหารเช้า ลดหวาน ลดมัน ลดเค็ม - อาหารที่สะอาด ปลอดภัย - น้ำสมุนไพรรสชาติหวานน้อย

- ได้รับคำแนะนำการเลือกรับประทานอาหารที่เหมาะสมกับโรคและวิถีการดำเนินกิจกรรมประจำวัน

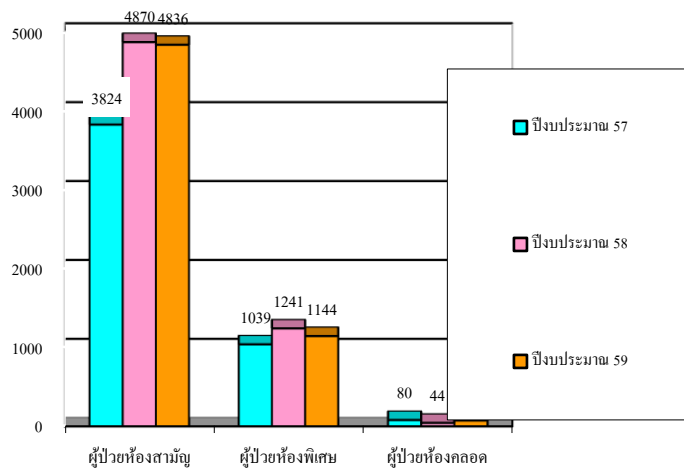
ง. ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ

1. การแยกอาหาร ถูกต้อง ชัดเจน
2. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเครื่องมือ อุปกรณ์

จ. ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน

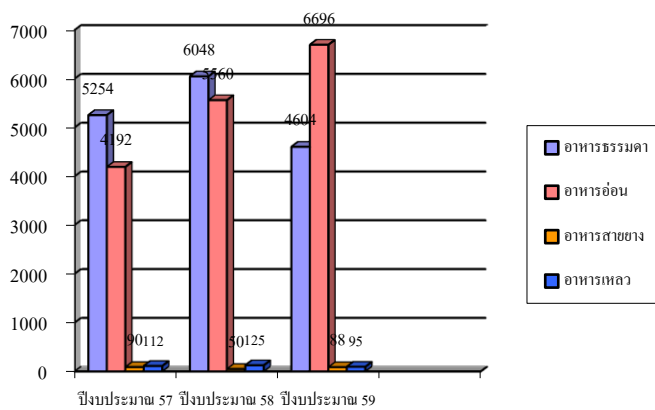
ปริมาณผู้มารับบริการ

หน่วยนับ : คน



ปริมาณอาหารที่ให้บริการแยกตามประเภท

หน่วยนับ: ถาด





จ. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

1. อาหารมีคุณค่าตามหลักโภชนาการ เหมาะสมกับโรคตามหลัก โภชนบำบัด สะอาด ปลอดภัย มีปริมาณเพียงพอ
2. ผู้ป่วยได้รับคำแนะนำการเลือกบริโภคอาหารให้เหมาะสมกับโรค
3. ผู้ป่วยได้รับอาหารถูกต้องตามคำสั่งแพทย์
4. ผู้รับบริการได้รับบริการที่น่าประทับใจ

ข. ความท้าทายและความเสี่ยงสำคัญ

งานโภชนาการ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการอาหารแก่ผู้ป่วยที่นอนรับการรักษาตัวในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ป่วยโรคที่ไม่เหมือนกลุ่มผู้ป่วยโรคทั่วไป เนื่องจากสภาพร่างกาย และจิตใจ มีปัญหา ทำให้ความยากอาหารของผู้ป่วยลดลง ดังนั้นงานโภชนาการจึงสรรหาวิธีการที่จะทำให้ผู้ป่วยได้รับอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค							
โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา							
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข							
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑							
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข							
							moit 2 ข้อ 3

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข							
ชื่อหน่วยงาน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเชียงใหม่						
วัน/เดือน/ปี :	15/12/2565						
หัวข้อ :	ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน รพ.เชียงใหม่ www.cmhos.net						
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)							
เผยแพร่	คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน						
Link ภายนอก :	;						
หมายเหตุ :							
	ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล			ผู้อนุมัติรับรอง			
	นิชนันท์ ท้าวแพทย์						
	(นางสาวนิชนันท์ ท้าวแพทย์)			(นายสมภพ เมืองชื่น)			
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาทางการแพทย์			นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่			
	ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่						
							
	(นางปณิตา กล้าหาญ)						
	นักวิชาการเงินและบัญชี						

