

แผนกลยุทธ์โรงพยาบาล ปี 2561-2564 (ทบทวน)
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Strategic	Ultimate outcome	Precondition (Rational)	Lagging KPI	เป้าหมาย			
				ปี 61	ปี 62	ปี 63	ปี 64
1. Clinical Excellent	คุณภาพการดูแลรักษาที่เป็นเลิศ	1. ผ่านการรับรอง Disease Specific Certificate ใน 15 กลุ่มโรค	1. อัตราตายรวม (M)	ลดลง 10%	ลดลง 10%	ลดลง 10%	ลดลง 10%
			2. อัตราตายในแต่ละโรคสำคัญ (AMI, stroke, sepsis, cancer) (M)	< 25%	< 25%	< 25%	< 25%
			3.Re-admit (AMI, stroke) (M)	<25%	< 25%	< 25%	< 25%
			4.จำนวน DSC (Y)	2 โรค	3 โรค	4 โรค	5 โรค
		2. วัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร	1.คะแนนผลสำรวจ safety culture (Y)	≥ 4	≥ 4	≥ 4	≥ 4
			2. สัดส่วน miss/near miss (M)	ลดลง 10%	ลดลง 10%	ลดลง 10%	ลดลง 10%
2. Customer & Service Excellence	โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	1.ตอบสนองความต้องการ, ขจัดสิ่งไม่ดี	1. อัตราความไม่พึงพอใจ (HY)	-	ลดลง 10%	ลดลง 15%	ลดลง 20%
			2. อัตราความพึงพอใจ (HY)	≥ 85%	≥ 90%	≥ 95%	≥ 95%
			3. ข้อร้องเรียน (M)	ลดลง 10%	ลดลง 10%	ลดลง 10%	ลดลง 10%
			4. Service cycle time (แยก service) (Q)	ลดลง 10%	ลดลง 10%	ลดลง 10%	ลดลง 10%
		2. สร้างความประทับใจ, บริการเกินความคาดหมาย	1.อัตราความผูกพันของผู้รับบริการ (Y)	≥90 %	≥95 %	≥95 %	≥95 %
3.Collaborative network	Care Network Model	1. พัฒนาเครือข่ายการดูแลผู้ป่วยเพื่อการดูแลต่อเนื่อง	1. ความพึงพอใจของเครือข่าย (Y)	80%	85%	90%	95%
4.KM & RtoR & Innovation management	การดูแลผู้ป่วยที่ดีขึ้น	1.มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร 2. มีความรู้ที่เหมาะสม / จำเป็นในการดูแลผู้ป่วย 3. มีการนำความรู้ไปใช้ / ประยุกต์ใช้ในการดูแลผู้ป่วย	1. มี KM / R2R / innovation center (Y)	-	มี	มี	มี
			2. จำนวน Knowledge Assets (Y)	2 เรื่อง	2 เรื่อง	2 เรื่อง	2 เรื่อง
5.Organizational Management Utilization & Financial	มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย	1. เพิ่มแหล่งรายได้ใหม่ 2. เพิ่มประสิทธิภาพเรียกเก็บ 3.เพิ่มประสิทธิภาพบริหารห้องพิเศษ 4. Utilization management	1.Net profit (Y)	-	เพิ่มขึ้น 5%	เพิ่มขึ้น 10%	เพิ่มขึ้น 15%
			2. Revenue (Y)	-	เพิ่มขึ้น5%	เพิ่มขึ้น 10%	เพิ่มขึ้น 15%
			3. LOS กลุ่มโรคสำคัญ (AMI, stroke) (M)	< 25%	< 25%	< 25%	< 25%
IT & Data Management	Digital & Modernized Hospital	1. มี IT infrastructure ที่เสถียร และทันสมัย 2. มี software ที่ตอบสนองความต้องการและมีประสิทธิภาพ 3. มีข้อมูลที่ถูกต้อง พร้อมใช้ และตอบสนองการใช้งานทุกพันธกิจ	1. ระบบ IT ล่ม / ถูก hack /ไวรัส (M)	0	0	0	0
			2.จำนวน IT ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ (Y)	เพิ่มขึ้น 2	เพิ่มขึ้น 2	เพิ่มขึ้น 2	เพิ่มขึ้น 2
			3. มี OC center ประสิทธิภาพ (Y)	เริ่มมี	มี	มี	มี
			4. AI ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ (Y)	1(ICD10)	2	3	4
- Hospital Environment	1.สิ่งแวดล้อมสะอาดและปลอดภัย	1.1 Infrastructure เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานวิศวกรโรงพยาบาล 1.2 บุคลากรมีความรู้ มีความตระหนัก และปฏิบัติตามมาตรฐาน 1.3 มีการสร้างความมั่นใจในการดูแลสิ่งแวดล้อม 2.1การจัด Healing environment ให้ไปเป็นไปตามหลักวิชาการและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	1. อุบัติเหตุด้านสาธารณสุขโรคและสิ่งแวดล้อม (M)	ลดลง 10	ลดลง 10	ลดลง 10	ลดลง 10
6.Human resource Development	1.บุคลากรมีความสามารถและคุณธรรม 2.บุคลากรเป็นคนที่ มีสุข และผูกพันกับองค์กร 3.การบริการด้านทรัพยากรบุคคลที่เป็นเลิศ	1.โครงสร้างองค์กรที่ตอบสนองการขับเคลื่อนกลยุทธ์ของโรงพยาบาล 2. ระบบสรรหาคนเก่งเข้าสู่องค์กร (recruitment) 3. ระบบการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ที่ทำให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร 4. การสร้างรักษาคนเก่ง 5. การทำงานร่วมกับทุกฝ่ายและหน่วยงานอย่างบูรณาการ ที่มีความเชื่อมโยง ลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความคล่องตัว ไม่ติดขัด และการสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ	1. อัตราลาออกของบุคลากรแต่ละสาขา (Q)	<5	<5	<5	<5
			2. บุคลากรได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี (Y)	80%	80%	80%	80%
			3. บุคลากรบาดเจ็บ / เจ็บป่วยจากการทำงาน (M)	ลดลง 10%	ลดลง 10%	ลดลง 10%	ลดลง 10%

Y = Year, HY = Haft Year Q = Quarter, M = Month