**ข้อมูลสำคัญของหน่วยงาน**

**(Service Profile)**

**หน่วยงาน………………………………………**

**โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่**

**คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

**ปรับปรุงครั้งล่าสุดวันที่………………..**

**หน้าที่และเป้าหมาย และประเด็นคุณภาพ HA I- 1.1 ก(1)**

|  |  |
| --- | --- |
| หน่วยงาน |  |
| ความมุ่งหมาย  (หน้าที่และเป้าหมาย) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| มิติคุณภาพ | ประเด็นคุณภาพสำคัญ | ตัวชี้วัด |
| Appropriate/Effectiveness  (เหมาะสม/ประสิทธิผล) | ถูกต้องเหมาะสม / ผลลัพธ์ดี/ ผิดพลาดน้อย ทำซ้ำน้อย | บุคลากรปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด |
| Safety (ปลอดภัย) | ไม่มีของแถม / มีความเสี่ยงน้อย/บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่างๆ | อุบัติการณ์ |
| Patient/people center | ใส่ใจ ให้เวลา รับฟัง พูดดี พูดรู้เรื่อง / ทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | ความพึงพอใจ  ข้อร้องเรียน |
| Efficiency (ประสิทธิภาพ) | มีความคุ้มค่า / ใช้ทรัพยากรคุ้มค่า  ไม่ซับซ้อน ไร้รอยต่อ, ประสานทุกจุดบริการ, สื่อสารข้อมูลให้ถึงพร้อม  เข้าถึงง่าย ไม่รอนาน / ติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก  รวดเร็ว, วงรอบรวดเร็ว | ความพึงพอใจของลูกค้าภายใน  อัตราการลดการใช้ทรัพยากร  ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร  ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการ  ระยะเวลาเปลถึงจุดบริการ  อัตราการประกันเวลารับส่งผู้ป่วยเร่งด่วน |

|  |  |
| --- | --- |
| ความต้องการสำคัญของผู้รับบริการ | ประเด็นสำคัญในมุมมองของทีม |
|  |  |

**ขอบเขตบริการ (**ลักษณะสำคัญของผู้รับบริการ)

**ทรัพยากร (ผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี และสถานที่)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ทรัพยากร | ศักยภาพ | ข้อจำกัด |
| บุคลากร |  |  |
| เครื่องมือ เทคโนโลยี |  |  |
| สถานที่ |  |  |

**การใช้เสียงของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุง HA I-3.2ก(1), I-4.1 ก(3)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | การออกแบบ/ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน |
| คำร้องเรียน  (อาจมาจากการบริการ หรือพฤติกรรมบริการ) |  |
| ข้อเสนอแนะ |  |

**การทบทวนในงานประจำ HA I-4.1, II-1.1ก(5), II-1.1 ข(1)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | สิ่งที่ทบทวน | การออกแบบหรือปรับปรุง |
| ความบกพร่องงานในประจำวัน |  | กระบวนการ:  ผลลัพธ์: |
| อุบัติการณ์สำคัญ |  | กระบวนการ:  ผลลัพธ์: |
| การใช้ทรัพยากร |  | กระบวนการ:  ผลลัพธ์: |
| Flow |  | กระบวนการ:  ผลลัพธ์: |
| คอขวด/ การรอคอย |  | กระบวนการ:  ผลลัพธ์: |
| KPI ของหน่วยงาน (ในด้าน safety อาจมองตามประเด็นคุณภาพ) |  | กระบวนการ:  ผลลัพธ์: |

**ความเสี่ยงสำคัญ (Risk Profile) HA II-1.2 ข(2,3)**

**การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)**

| พิจารณาจาก | ความเสี่ยงสำคัญ |
| --- | --- |
| กระบวนการ |  |
| อุบัติการณ์ |  |
|  |  |

**การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)**

|  |  |
| --- | --- |
| ระดับความสี่ยง | ความเสี่ยง |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**การจัดการความเสี่ยง (Risk Management Process) HA II-1.2 ก**

|  |  |
| --- | --- |
| **ความเสี่ยง** | **มาตรการ / แนวทางป้องกัน** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**ผลลัพธ์การบรรลุเป้าหมายที่โดดเด่น HA I-4.1, II-1.1 ก(6), IV**

| เป้าหมาย | ตัวชีวัด | ผลลัพธ์ |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**นวัตกรรม (Innovation) HA I-6.1 ง**

* …
* …
* …

**การพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement) HA I-6.1 ข(3), II-1.1 ก(9)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| เริ่มตั้งแต่ | การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่ยังใช้จนถึงปัจจุบัน | ผลลัพธ์ |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |