**ข้อมูลสำคัญของหน่วยงาน**

**(Service Profile)**

**หน่วยงาน………………………………………**

**โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่**

**คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

**หน้าที่และเป้าหมาย และประเด็นคุณภาพ HA I-1.1ก(1), I-2.2ก(2)(5)**

|  |  |
| --- | --- |
| **วิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล** |  |
| **พันธกิจของโรงพยาบาล** |  |
| **ความมุ่งหมายของหน่วยงาน****(หน้าที่และเป้าหมาย)** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **มิติคุณภาพ / ประเด็นคุณภาพสำคัญในเป้าหมาย** | **ตัวชี้วัดการบรรลุเป้าหมาย** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **แผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง** | **ตัวชี้วัดของหน่วยงาน** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**ขอบเขตบริการ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ครอบคลุม** |  |
| **ไม่ครอบคลุม** |  |
| **ลักษณะสำคัญของผู้รับบริการ** |  (ความต้องการที่เป็นเอกลักษณ์ของผู้รับบริการพิจารณาจากโรคและกลุ่มอายุ) |

**ทรัพยากร (ผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี และสถานที่)**

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

**ปริมาณงานที่สำคัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| **งานสำคัญ (เช่น หัตถการต่างๆ ที่ทำในหอผู้ป่วย high risk หรือ high volume ที่สำคัญและไม่ใช่งาน routine)** | **ปริมาณงาน /ปี** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**การใช้ประโยชน์จากค่านิยมหลักขององค์กร HA I-1.1ก(1)**

| **ค่านิยมหลัก** | **HA Core value**  | **ตัวอย่างการปฏิบัติที่เป็นปกติประจำ**  | **ประโยชน์ที่ได้จากการใช้ค่านิยม** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Customer focus** | * **Patient and customer focus**
* **Focus on health.**
 | * พฤติกรรมบริการที่ดี ยิ้มแย้ม
* นัดเป็นช่วงเวลา
* แนะนำตัวทุกครั้งก่อนให้การดูแล
* เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามทุกครั้งในการทำกิจกรรม
 | ไม่เกิดข้อร้องเรียนความพึงพอใจเพิ่มขึ้นService cycle time ลดลง |
| **Quality** | * **Visionary leadership**
* **System perspective**
* **Focus on results**
* **Management by fact**
* **Continuous process improvement**
* **Evident based approach**
 | * หัวหน้าพาทำคุณภาพ
* ทุกคนยึดเป้าหมายของหน่วยงาน / เป้าหมายของโรค ในการทำงาน
* ใช้มาตรฐาน และ WI ในการปฏิบัติงาน
* มีระบบ hand over ในการส่งต่อ
* ระบบ consult ที่เป็นระบบ
* Before action review (morning conference)
* Multidisciplinary round
 | * อุบัติการณระดับ Eup ลดลง
 |
| **Innovation** | * **Visionary leadership**
* **Creativity and innovation**
 |  |  |
| **Integrity** | * **Ethical and Professional practice**
* **Community responsibility**
 | * ทำงานด้วยจริยธรรมแห่งวิชาชีพ
 |  |
| **Teamwork** | * **Value on staff**
* **Teamwork**
 |  |  |

**ความรับผิดชอบต่อสังคม HA I-1.2ก(3), I-1.2ข, I-1.2ค**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน** | **บทบาทของหน่วยงาน** |
| **กฎหมาย** | กฎหมายอาคารกฎหมายการจัดซื้อจัดจ้าง |  |
| **กฎระเบียบ** | กฎระเบียบการลากฎระเบียบพัสดุ |  |
| **มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง** | มาตรฐานวิชาชีพมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย |  |
| **ผลกระทบเชิงลบต่อสังคม** |  |  |
| **ความห่วงกังวลของสาธารณะ** | สารเคมี ขยะติดเชื้อ |  |
| **Openness**  | ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน |  |
| **การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า** | ขยะ recycle ABO use  |  |
| **การรักษาสิ่งแวดล้อม** | การจัดการขยะตั้งแต่ต้นทาง5 ส. |  |
| **ประเด็นจริยธรรม** | สิทธิผู้ป่วยการรักษาความลับของข้อร้องเรียน |  |
| **การเกื้อหนุนสังคม** |  |  |
| **การเกื้อหนุนเศรษฐกิจ** |  |  |

**การสนับสนุนกลยุทธ์ ขององค์กร HA I-2.1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ข้อมูลขององค์กร** | **บทบาทของหน่วยงาน** |
| **วิสัยทัศน์ขององค์กร** |  |  |
| **พันธกิจขององค์กร** |  |  |
| **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์** |  |  |
| **ความท้าทายเชิงกลยุทธ์** |  |  |
| **โอกาสเชิงกลยุทธ์** |  |  |
| **สมรรถนะหลักขององค์กร** |  |  |
| **ความร่วมมือกับภายนอก** |  |  |

**การถ่ายทอดจุดเน้นที่การปฏิบัติ และกลยุทธ์ HA I-1.1ค(3), I-2.2ก(2)**

|  |  |
| --- | --- |
| **เข็มมุ่ง/จุดเน้นที่การปฏิบัติเพื่อบรรลุพันธกิจ** | **การตอบสนองและผล** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **แผนกลยุทธ์เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย** | **การตอบสนองและผล** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **แผนกลยุทธ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง** | **การตอบสนองและผล** |
|  |  |

**ความต้องการของผู้รับบริการ HA I-3.1, I-3.2ก(1), I-6.1ก(1)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ลักษณะของผู้รับบริการ** | **ความต้องการ** |
| **กลุ่มโรคสำคัญ** |  |  |
| **กลุ่มอายุสำคัญ** |  |  |
| **อื่นๆ** |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ความต้องการของผู้รับบริการ**(Customer Requirement) I-3.1 | **คุณลักษณะของบริการ/ผลิตภัณฑ์**(Service/Product Offering) I-3.2ก(1) | **ข้อกำหนดของบริการ/ผลิตภัณฑ์**(Service/Product Requirement) I-6.1ก(1) |
|  |  |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | **การออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน** |
| **คำร้องเรียน** |  |
| **ข้อเสนอแนะ** |  |
| **ประสบการณ์ของผู้รับบริการ** |  |

**ประเด็นอื่นๆ ตามมาตรฐาน HA I-3.3, III-5**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **การออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน** |
| **สิทธิผู้ป่วย** |  |
| **ผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะ** |  |
| **การสร้างเสริมสุขภาพ** |  |

**ความต้องการของลูกค้าภายใน HA II-1.1ก(4)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ลูกค้าภายใน** | **ความต้องการ** | **การออกแบบหรือปรับปรุง****/ผลของตัววัดที่เฝ้าติดตาม (ถ้ามี)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**การวัดตามกลยุทธ์/เข็มมุ่งขององค์กร HA I-2.2ก(5), I-4.1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ตัววัด** | **การวิเคราะห์/แปลผล** | **การนำผลการวิเคราะห์ไปใช้** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**การวัดตามเป้าหมายของหน่วย/บริการ/ระบบ HA I-4.1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ตัววัด** | **การวิเคราะห์/แปลผล** | **การนำผลการวิเคราะห์ไปใช้** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**การวัดเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวัน HA I-6.1ข(1), I-4.1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ตัววัด** | **การวิเคราะห์/แปลผล** | **การนำผลการวิเคราะห์ไปใช้** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**การสร้างและใช้ความรู้ (EBM, KM, Research)**

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อ/โรค** | **Updated Evidence ที่นำมาใช้ปฏิบัติ**HA I-4.2ค(1), I-6.1ก(3), II-2 |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **กิจกรรม KM** HA I-4.2ค(1) | **ลักษณะการจัดกิจกรรมและตัวอย่างความรู้ที่เกิดขึ้น** |
|  |  |
|  |  |
| **การวิจัย HA I-4.1ค(1), II-1.1ก(5)** | **Key Findings และการนำมาใช้ประโยชน์** |
|  |  |
|  |  |

**ขีดความสามารถของกำลังคน (workforce capability) HA I-5.1ก(1)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ขีดความสามารถที่พึงมี** | **ขีดความสามารถที่มีจริง** |
| **ขั้นพื้นฐาน** |  |  |
| **ความเชี่ยวชาญเฉพาะ** |  |  |

**อัตรากำลัง (workforce capacity) HA I-5.1ก(1)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเภท** | **เกณฑ์พิจารณาและอัตราที่พึงมี** | **อัตรากำลังที่มีจริง** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**แผนและการจัดระบบด้านกำลังคน**

|  |  |
| --- | --- |
| **มาตรฐาน** | **สิ่งที่ปฏิบัติ** |
| การพัฒนาด้านกำลังคนเพื่อรองรับแผนกลยุทธ์[I-2.2ก(4)] |  |
| การจัดอัตรากำลังที่ยืดหยุ่นตามปริมาณงาน [I-5.1ก(3)] |  |
| การจัดระบบการดูแลแบบสหสาขาวิชาชีพที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง[I-5.1ก(4)] |  |
| การพัฒนากำลังคน[I-5.2ข(1)] |  |

**การบูรณาการ (Integration) ในการดูแลผู้ป่วย HA I-5.1ก(4), II-1.1ก(4)**

|  |  |
| --- | --- |
| **บริการ/กลุ่มผู้ป่วย** | **ลักษณะการบูรณาการ/ประสานความร่วมมือ** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**การตอบสนองต่อ Personnel Safety Goals HA I-5.1ค**

| **เป้าหมาย** | **สิ่งที่ปฏิบัติ** |
| --- | --- |
| S1: Security & privacy of information |  |
| S2: Social media & com. Professionalism |  |
| I: ICP for workforce |  |
| M1: Mental health (mindfulness, 2nd victim, burnout) |  |
| M2: Mediation |  |
| P1&2: Prevention of work-related disorder |  |
| P3: Fitness for work |  |
| L1: Ambulance & referral safety |  |
| L2 Legal issues |  |
| E1: Safe physical environment |  |
| E2: Working condition |  |
| E3: Workplace violence |  |

**ความผูกพันของกำลังคน HA I-5.1ค**

|  |  |
| --- | --- |
| **ปัจจัย** | **การปรับปรุง** |
| ผู้บังคับบัญชา |  |
| เพื่อนร่วมงาน |  |
| ความก้าวหน้าในอาชีพ |  |
| การได้รับการโค้ช |  |
| พัฒนาการและการเรียนรู้ |  |
| งานที่ท้าทาย |  |
| อิสระในการทำงาน |  |
| งานมีคุณค่า |  |
| การยกย่อง |  |
| เวลาทำงานที่ยืดหยุ่น |  |
| ผลตอบแทน |  |

**กระบวนการทำงาน [Work Process] HA I-6.1ก(2)**



**การจัดการกระบวนการ [Process Management] HA I-6.1ก,ข**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **กระบวนการ** | **ข้อกำหนด** | **การออกแบบ** | **ตัววัด** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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

**การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)**

|  |  |
| --- | --- |
| **พิจารณาจาก** | **ความเสี่ยงสำคัญ** |
| **โรค** |  |
| **หัตถการ** |  |
| **กระบวนการดูแลผู้ป่วย** |  |
| **กระบวนการอื่นๆ** |  |
| **แผนกลยุทธ์** |  |

**การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Catastrophic** |  |  |  |  |  |
| **Major** |  |  |  |  |  |
| **Moderate** |  |  |  |  |  |
| **Minor** |  |  |  |  |  |
| **Negligible** |  |  |  |  |  |
|  | **Remote** | **Uncommon** | **Occasional** | **Probable** | **Frequent** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ระดับความเสี่ยง** | **ความเสี่ยง** |
| **Extreme risk** |  |
| **High risk** |  |
| **Moderate risk** |  |
| **Low risk** |  |

**การจัดการความเสี่ยง [Risk Management Process] HA II-1.2ก**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ความเสี่ยง****(Identification)** | **ระดับ****(Analysis)** | **สถานการณ์ในรอบเวลาที่ผ่านมา****(Risk Monitor & Review)** | **มาตรการป้องกันที่เป็นปัจจุบัน****(Risk Treatment)** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**การตอบสนองต่อ Patient Safety Goals HA II-1.2ก(5)**

| **เป้าหมาย** | **สิ่งที่ปฏิบัติ** |
| --- | --- |
| S1.1: Surgical Safety Checklist |  |
| S1.2: SSI prevention |  |
| S1.3: ERAS |  |
| S1.4: VTE prevention |  |
| S2: Safe anesthesia |  |
| S3: Safe operating room |  |
| I1: Hand hygiene |  |
| I2.1 CAUTI prevention |  |
| I2.2: VAP prevention |  |
| I2.3: CLABSI prevention |  |
| I3: Isolation precaution |  |
| I4: Prevention & control of MDRO spread |  |
| M1: Safe from ADE |  |
| M2: Safe from med error |  |
| M3: Med reconcile |  |
| M4: RDU |  |
| M5: Blood transfusion safety |  |
| P1: Patient identification |  |
| P2: Communication |  |
| P3: Reduction of diagnostic errors |  |
| P4.1: Pressure ulcer prevention |  |
| P4.2: Patient fall prevention |  |
| P5: Pain management |  |
| P6: Refer & transfer safety |  |
| L1: Catheter, tube connection, infusion pump |  |
| E1: Response to deteriorating patient |  |
| E2.1: Sepsis |  |
| E2.2: Acute coronary syndrome |  |
| E2.3: Acute ischemic stroke |  |
| E2.4: Safe CPR |  |
| E3.1: PPH |  |
| E3.2: Safe labour |  |
| E3.3 Birth asphyxia |  |
| E4: ER safety |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **สิ่งที่ทบทวน** | **การออกแบบหรือปรับปรุง** |
| **Safety** |  |  |
| ความบกพร่องในงานประจำวัน |  |  |
| ตัวส่งสัญญาณ (trigger) |  |  |
| อุบัติการณ์สำคัญ |  |  |
| **Efficiency** |  |  |
| การใช้ทรัพยากร |  |  |
| Flow |  |  |
| คอขวด/การรอคอย |  |  |
| ประเด็นประสิทธิภาพอื่นๆ |  |  |
| **Others** |  |  |
| ศักยภาพ |  |  |
| การปฏิบัติงานของคู่สัญญา |  |  |
| การบันทึก |  |  |
| KPI ของหน่วยงาน |  |  |

**การใช้ Concurrent Trigger Tools** HA II-1.1ข(1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Triggers** | **ผลการทบทวนและตัวอย่างการปรับปรุง** |
| **Lab** (pos blood culture, PTT>100, INR>6, glucose<50, 2x rising BUN) |  |
| **Pharmacy** (vit K, Benadryl, Naloxone, Flumazenil, anti-emetic admin) |  |
| **OR** (change in proc., intra-op X-ray, intra or post-op death, organ inj/removal) |  |
| **RR** (intubation/ reintubation/BiPAP use, X-ray in RR) |  |
| **ICU** (post-op ICU admission, use of post-op ventilator >24 hrs) |  |
| **LR** (instrumented delivery) |  |

**การทบทวนการกลับมารักษาซ้ำ/รักษาล้มเหลว** HA II-1.1ข(1)

| **Triggers** | **ผลการทบทวนและตัวอย่างการปรับปรุง** |
| --- | --- |
| ER revisit |  |
| 30-day readmission |  |
| ICU readmission |   |
| Repeat surgery (unplanned) |  |
| Refer to higher level of care |  |
| Death |  |

**นวัตกรรม (Innovation) HA I-6.1 ง**

|  |  |
| --- | --- |
| **พันธกิจ/ บริการ/ กลุ่มผู้ป่วย** | **นวัตกรรม** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

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

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

**แผนการพัฒนาคุณภาพ (ที่กำลังดำเนินการหรือมีแผนจะดำเนินการ)** HA II-1.1ก(8)

|  |  |
| --- | --- |
| **แผน/โครงการ** | **ความก้าวหน้า** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**สรุปผลลัพธ์การบรรลุเป้าหมายที่โดดเด่น** HA IV

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **เป้าหมาย** | **ตัวชี้วัด** | **ผลลัพธ์ (และการเปรียบเทียบ ถ้ามี)** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ผลลัพธ์ตามแผนกลยุทธ์** HA I-2.2ก(5), IV

นำเสนอผลลัพธ์ในลักษณะของกราฟหรือตาราง พร้อมทั้งระบุ intervention ในแต่ละช่วงเวลา

**ผลลัพธ์ตามเป้าหมายของหน่วย** HA I-4.1ก(1), IV

นำเสนอผลลัพธ์ในลักษณะของกราฟหรือตาราง พร้อมทั้งระบุ intervention ในแต่ละช่วงเวลา

**ผลลัพธ์ที่ใช้ควบคุมกระบวนการ/ติดตามงานประจำวัน** HA I-6.1ข(1), IV

นำเสนอผลลัพธ์ในลักษณะของกราฟหรือตาราง พร้อมทั้งระบุ intervention ในแต่ละช่วงเวลา