



การประเมินตนเองระดับหน่วยงาน (Service Profile)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล(องค์การมหาชน): 2021

Service Profile

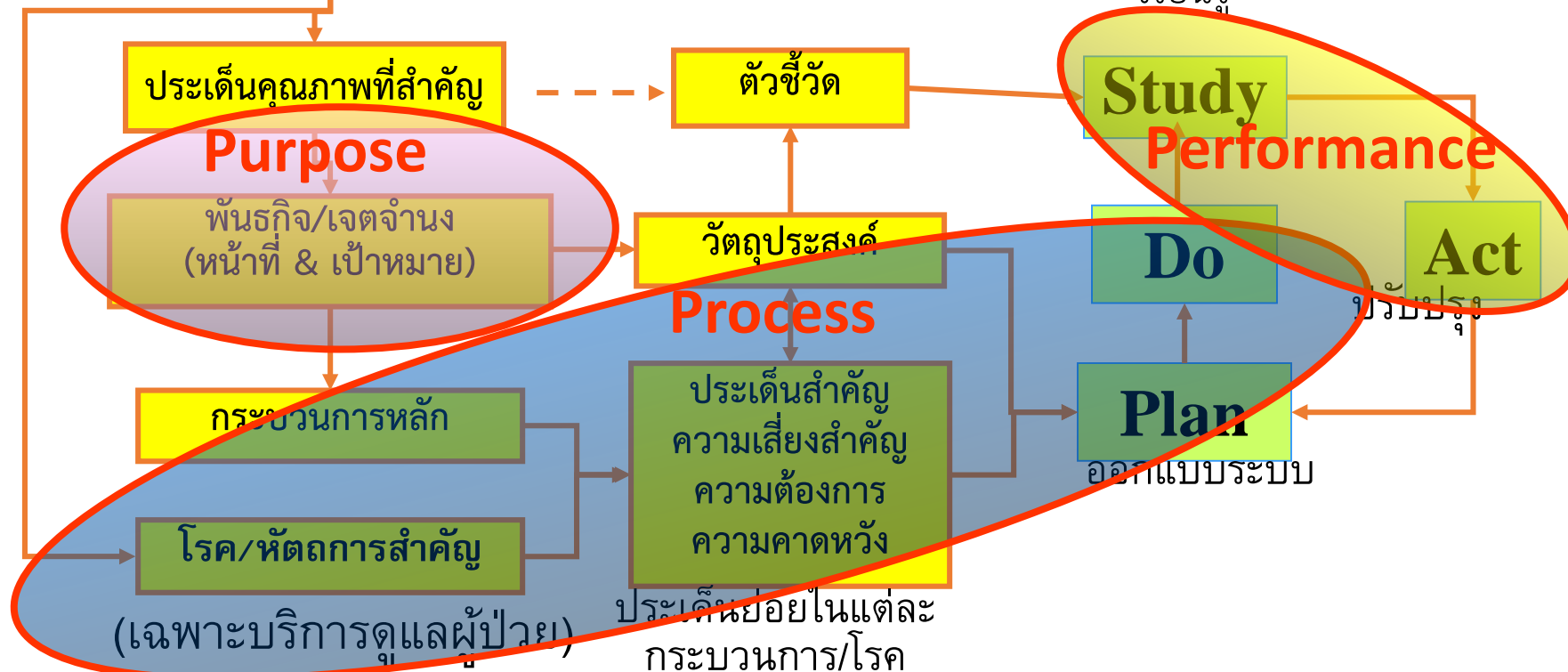
กรอบที่ใช้กำกับการพัฒนาคุณภาพ
ของแต่ละหน่วยในองค์กร



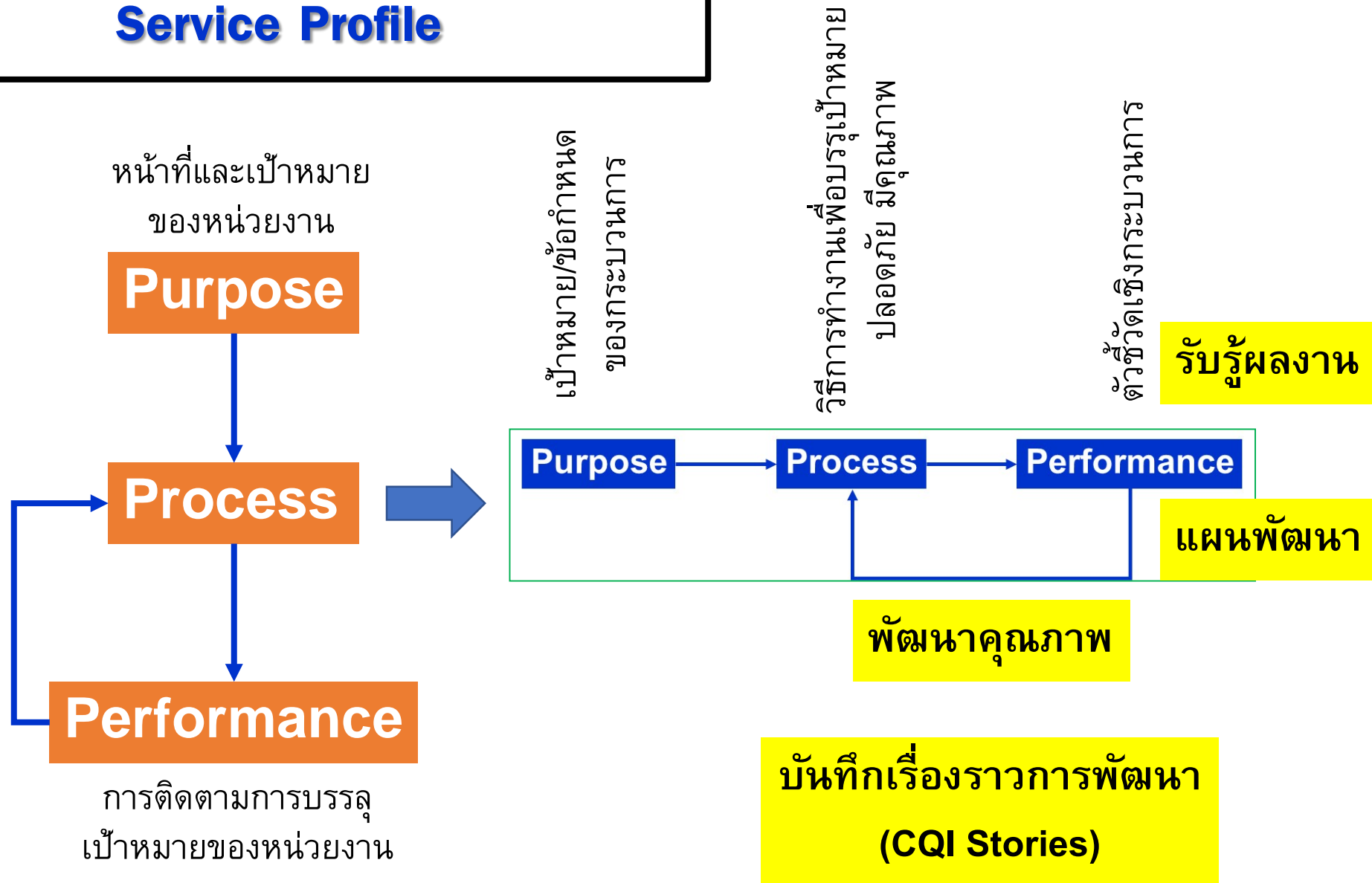
หลักคิดสำคัญ (Core Values & Concepts)

ทำงานประจำให้ดี มีอะไรให้คู่กัน ขยันทบทวน
เป้าหมายชัด วัดผลได้ ให้คุณค่า อย่ายึดติด

ทบทวน
ประเมิน
เรียนรู้

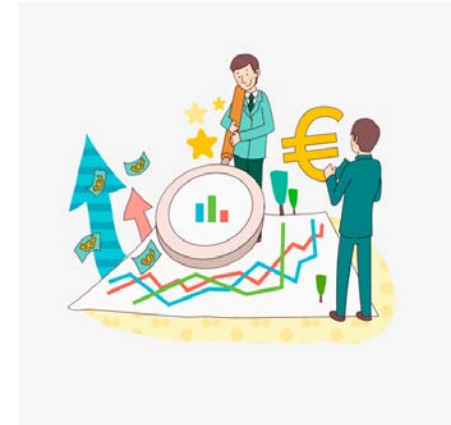


Service Profile



การใช้ประโยชน์จาก Service Profile

- เครื่องมือในการทำความเข้าใจหน้าที่สำคัญของหน่วย
- เครื่องมือวิเคราะห์ประเด็นสำคัญและโอกาสพัฒนา
- เครื่องมือวางแผน
- เครื่องมือติดตามความก้าวหน้า
- เครื่องมือในการสื่อสารและเรียนรู้
- บันทึกผลงานของหน่วยงาน



ตัวอย่างการตอบ Service Profile

Service Profile

บริการ/ทีม: ชักฟอก
โรงพยาบาล

วันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด

1. บริบท (Context)

ก. ความมุ่งหมาย (Purpose)

ให้บริการผ้าที่สะอาด ไร้สารเคมีตกค้าง ปราศจากกลิ่น เพียงพอต่อการใช้

ข. ขอบเขตบริการ (Scope of service)

- 1) ให้บริการรับและซักอบผ้าเปื้อน –พับ–ส่งผ้าสะอาดกลับไปยังหอผู้ป่วยและหน่วยงานต่าง ๆ
- 2) ตัดเย็บวัสดุผ้า ซ่อมแซมวัสดุผ้าผู้ป่วยชำรุด ดัดแปลงวัสดุผ้าชำรุด และหมดสภาพการใช้งาน เป็นผ้าเอนกประสงค์

ค. ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ

กลุ่มผู้รับผลงาน	ความต้องการ
ผู้ป่วยและญาติ	ได้รับผ้าที่สะอาด มีกลิ่นหอม เพียงพอต่อการใช้ ผ้าไม่ชำรุด
ผู้ร่วมงานในโรงพยาบาล	ผ้าที่มีคุณภาพ เหมาะแก่การใช้งาน เพียงพอต่อความต้องการ และความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา การประสานงานที่รวดเร็ว
ผู้บริหาร	ให้ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด และได้ประโยชน์สูงสุด

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues)

- ประสิทธิภาพ ความเพียงพอ การตอบสนองความต้องการ การป้องกันการปนเปื้อน อาชีวอนามัย

จ. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ

- การลดปริมาณการใช้น้ำยาซักผ้าขาว
- การซักผ้าซ้ำ
- ผ้าสูญหาย
- การแพร่กระจายเชื้อ
- การติดเชื้อของเจ้าหน้าที่

ฉ. ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน คน เครื่องมือ เทคโนโลยี

- บุคลากรผู้ปฏิบัติงานกับภารกิจงานที่ต้องปฏิบัติไม่สมดุลกัน ทำให้ต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ
- เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานมากกว่า 5 ปี หรือ 10 ปี ทำให้เกิดการชำรุดบ่อย และเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานบ้างในบางวัน

ปริมาณงาน

งาน	ปี 2559	ปี2560	ปี2561	ปี 2563	ปี2564
1.งานซักผ้า					
2.งานตัดเย็บ					
3.งานซ่อมแซม					

ข. ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง

- การป้องกันเสียง และการฟุ้งกระจายของฝุ่นละออง
- ท่าทางในการทำงาน
- การใช้ชุดป้องกันอันตรายในขณะทำงาน
- การลดการใช้น้ำยาที่จะทำให้ลายสิ่งแวดล้อม

2.กระบวนการสำคัญ (Key Process)

กระบวนการสำคัญ	เป้าหมาย	ความเสี่ยง	ตัวชี้วัดสำคัญ
รับผ้าเปื้อน	ผ้าเปื้อนแยกเก็บ ถูกต้องตามมาตรฐานที่ กำหนด และลดโอกาส ในการแพร่กระจายเชื้อ	คัดแยกผ้าผิดประเภท สิ่งของมีคมติดปนมากับ ผ้าเปื้อน	จำนวนครั้งที่พบสิ่งปนมากับผ้าเปื้อน จำนวนครั้งที่พบแยกผ้าผิดประเภท
การซักผ้า	ผ้าสะอาด มีกลิ่นหอม ไม่มีคราบ	- ผ้าไม่สะอาด - ผ้ามีกลิ่นเหม็น - การติดเชื้อโรค - พบสารเคมีตกค้างบนผ้าผู้ป่วย	- จำนวนผ้าซักซ้ำ - จำนวนข้อร้องเรียนผ้าไม่สะอาด
การจัดเก็บและ แจกจ่าย	มีชุดผู้ป่วย/ ผ้าที่ เพียงพอต่อการ ให้บริการทั้งในกรณี ปกติและกรณีฉุกเฉิน	- ผ้าผู้ป่วยชำรุด/สูญหาย - ผ้าไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ผู้ป่วย - ส่งผ้าไม่ทันความต้องการ	- จำนวนครั้งที่ส่งผ้าไม่ทันตามระยะเวลา - จำนวนผ้าชำรุดและผ้าหมดสภาพการใช้งาน - จำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการร้องเรียนเรื่องผ้าไม่ เพียงพอ - จำนวนผ้าสูญหาย

3.เครื่องชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance indicator)

เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
		2561	2563	2564
จำนวนครั้งที่พบสิ่งปนมากับผ้าเปื้อน				
จำนวนครั้งที่พบแยกผ้าผิดประเภท				
จำนวนผ้าซักซ้ำ				
จำนวนครั้งที่ส่งผ้าไม่ทันตามระยะเวลา				

4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)

1. การจัดระบบเบิกจ่ายผ้าของผู้ป่วยต่างๆจากหน่วยงานซักฟอก
2. การปรับปรุงระบบการไหลเวียนและการจัดสถานที่ในหน่วยงานซักฟอกเพื่อลดโอกาสในการปนเปื้อน

4.2 การพัฒนาที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ

1. ลดอัตราการสูญหายของผ้าต่างๆในโรงพยาบาล
2. ลดอัตราการซักผ้าซ้ำ