เอกสารหมายเลข 1

**แบบฟอร์มการเขียน**

**Unit Profile/ Service Profile**

**โรงพยาบาลกำแพงเพชร**

**วิสัยทัศน์ (Vision)** เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ บริการทันสมัย เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน

**พันธกิจ (Mission)** 1. ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสำหรับประชาชน

2. ให้การสนับสนุนประชาชนให้มีการดูแลป้องกันส่งเสริมสุขภาพ ด้วยตนเอง

3. ป้องกันการเกิดโรคติดต่อ ควบคุมดูแลกลุ่มโรคไม่ติดต่อ ดูแลฟื้นฟูสุขภาพประชาชน

4. เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ

5 .ตอบสนองนโยบายด้านสาธารณสุขของจังหวัดและประเทศ

**ค่านิยม** ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ทำงานเป็นทีม

**เข็มมุ่ง** 2P Safety Goal

**อัตลักษณ์ (Identity)** รับผิดชอบ ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ

**\*\*\*ส่วนข้อความที่เป็นสีแดงเป็นการอธิบาย
เมื่อเติมข้อมูลแล้ว อย่าลืมลบคำอธิบายที่เป็นสีแดงออกด้วยนะคะ..!\*\*\***

**Service/Unit Profile สำหรับหน่วยงาน : …………………**

**บริบท ( Context)**

1. **หน้าที่และเป้าหมาย ความมุ่งหมาย(Purpose)**

*(เขียนผลของหน่วยงานที่เป็น Key word ซึ่งจะเห็นหน้าที่และเป้าหมายในมุมมองของผู้รับผลงานเป็นการตอบ เช่น ICU : ผู้ป่วยได้รับการดูแลตามมาตรฐานวิชาชีพอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ภายใต้อุปกรณ์ที่ครบครัน ปราศจากภาวะแทรกซ้อนเน้น “ผล” ไม่ใช่กระบวนการ เช่น อาชีวเวชกรรม : ประชาชนไม่เจ็บป่วย ด้วยโรคจากการประกอบอาชีพ หรือสิ่งแวดล้อมสภาวะแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย*

*OR: ผู้ป่วยได้รับการดูแลผ่าตัดตามมาตรฐานวิชาชีพ อย่างปลอดภัย ปราศจากภาวะแทรกซ้อน พิการ บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน*

*การเงิน : ผู้มารับบริการการเงินมีความสะดวก รวดเร็ว ภายใต้บริการที่อบอุ่น เจ้าหน้าที่มีขวัญกำลังใจ)*

……………………………………………………………………………………………………….………….…………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………

1. **ขอบเขตการบริการ (Scope of service)**

*(ระบุว่าอะไรที่เราจะให้บริการ อะไรที่ไม่มีบริการให้ อาจจะเป็นกลุ่มผู้ป่วย ช่วงเวลา ความรุนแรงของผู้ป่วย ฯลฯ)*

……………………………………………………………………………………………………….………….…………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………

1. **ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน)**

***ความต้องการของผู้รับผลงานสำญ***

*(ระบุว่าผู้รับผลงานแต่ละกลุ่ม(ลูกค้าภายนอก) แต่ละหน่วย(ลูกค้าภายใน) มีความต้องการอย่างไร)*

|  |  |
| --- | --- |
| **ผู้รับผลงาน** | **ความต้องการ** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

***ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ***

*(ระบุว่าความต้องการประสานงานในกรณีสำคัญ เร่งด่วน กรณีฉุกเฉิน จากลูกค้าภายในของเรามีอะไรบ้าง จะประสานงานภายในกันอย่างไร)*

| **หน่วยงาน** | ความต้องการกรณีสำคัญ | **การประสานงาน** |
| --- | --- | --- |
| ER, Ward | ผล Lab ด่วน | -โทรศัพท์แจ้งพร้อมส่ง Specimen - แจ้งผลด่วนให้ทางFax |
| แพทย์ | ส่ง Lab รพ. มอ. ด่วน |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues)**

*(สรุป Key word ประเด็นที่ได้จาก Purpose , ความต้องการภายนอกและภายใน, ข้อกำหนดทางวิชาการ ตัวอย่างประเด็นคุณภาพที่สำคัญของซักฟอก เช่น ประสิทธิภาพความเพียงพอ ความน่าใช้งาน การป้องกันการปนเปื้อน อาชีวอนามัย เป็นต้น ตัวอย่างประเด็นคุณภาพที่สำคัญของห้องคลอด เช่น ลูกเกิดรอด แม่ปลอดภัย)*

……………………………………………………………………………………………………….………….…………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………

1. **ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ**

*(ประเด็นท้าทายขององค์กร/หน่วยงาน อาจจะเป็นปัญหา/ความเสี่ยง/โอกาสพัฒนาในปัจจุบัน หรือปัญหา/โอกาสแห่งความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ควรเน้นความเสี่ยงที่****สำคัญ****เกี่ยวข้องสอดคล้องประเด็นคุณภาพ ข้างต้น อย่าลืม Clinical Risk : Common Clinical Risk & Specific Clinical Risk, Non-Clinical Risk )*

1. ความท้าทาย

1) ………………………………………………….……………….

2) ………………………………………………….……………….

3) ………………………………………………….……………….

4) ………………………………………………….……………….

5) ………………………………………………….……………….

2. ความเสี่ยงทางคลินิก (Clinical Risk)

2.1 ความเสี่ยงทางคลินิกทั่วไป (Common Clinical Risk)

1) ………………………………………………….……………….

2) ………………………………………………….……………….

3) ………………………………………………….……………….

4) ………………………………………………….……………….

5) ………………………………………………….……………….

2.2 ความเสี่ยงทางคลินิกเฉพาะโรค (Specific Clinical Risk)

1) ………………………………………………….……………….

2) ………………………………………………….……………….

3) ………………………………………………….……………….

4) ………………………………………………….……………….

5) ………………………………………………….……………….

3. ความเสี่ยงทั่วไป (non-clinical risk)

1) ………………………………………………….……………….

2) ………………………………………………….……………….

3) ………………………………………………….……………….

4) ………………………………………………….……………….

5) ………………………………………………….……………….

1. **ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)**

***ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน***

*(สถิติผู้รับบริการต่างๆที่สำคัญ จำนวนผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ จะสรุปแนวโน้ม/ปัญหาไว้ท้ายตารางด้วยก็ได้)*

| สถิติบริการ | **ปี …….** | **ปี …….** | **ปี …….** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

***ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี***

*(วิเคราะห์ปัญหาที่พบว่าเมื่อเทียบกับภาระความรับผิดชอบแล้ว ผู้ปฏิบัติงาน/เครื่องมือ/เทคโนโลยี ที่มีอยู่มีความเพียงพอหรือไม่ มีอะไรที่เป็นศักยภาพหรือข้อเด่น และมีอะไรที่เป็นข้อจำกัด)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ด้าน | **ศักยภาพ** | **ข้อจำกัด** |
| **ผู้ปฏิบัติงาน** | - - -  | - - - |
| **เครื่องมือ**  | - - - | - - - |
| **เทคโนโลยี** | - - - | - - - |

***ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง:****(เน้นส่วนที่ทำไปแล้วผลเป็นอย่างไร หรือกำลังจะทำต่อไป ตอบเฉพาะที่เกี่ยวข้อง ควรยกตัวอย่างให้เห็นเป็นรูปธรรมหรือมีข้อมูลสนับสนุน)*

1. การส่งเสริมสุขภาพเจ้าหน้าที่

1) ………………………………………………….……………….

2) ………………………………………………….……………….

2. การส่งเสริมสุขภาพผู้ป่วย/ผู้รับบริการ

1) ………………………………………………….……………….

2) ………………………………………………….……………….

3. การส่งเสริมสุขภาพในชุมชน

1) ………………………………………………….……………….

2) ………………………………………………….……………….

4. ประเด็น Holistic Care, Humanized Health Care

1) ………………………………………………….……………….

2) ………………………………………………….……………….

***วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา***

*(เป็นการแสดงความเชื่อมโยงการ เขียนเป็นหัวข้อสั้นๆ รายละเอียดจะเชื่อมโยงตัวชี้วัดและกิจกรรมพัฒนาในด้านหลัง)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **กระบวนการสำคัญ (Key Process)****ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ/ความท้าทายที่สำคัญ** | **สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการเป้าหมาย/วัตถุประสงค์****(Process Requirement)** | **ตัวชี้วัดสำคัญ****(Performance Indicator)****ตัวชี้วัดและผลลัพธ์** | **4)กิจกรรมพัฒนา** |
| *นำมาจากที่เขียนไว้ข้างต้น* | *กำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์สอดรับกับ 1)* | *กำหนดตัวชี้วัดและผลลัพธ์จาก 1) และ 2)ตัวชี้วัดจะต้องแสดงด้วยกราฟด้านหลัง* |  *เขียนเป็นหัวข้อ CQI สั้นๆ รายละเอียดของกิจกรรมพัฒนาสามารถเชื่อมโยงไปด้านหลัง* |
| 1.  |  |  |  |
| 2.  |  |  |  |
| 3.  |  |  |  |
| 4.  |  |  |  |

**แผนภูมิกระบวนการทำงาน** (รวมทั้งความเสี่ยงและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน)

***กลุ่มประชากรทางคลินิกที่สำคัญ(Key Clinical Population)***

*(อาจจะเป็นโรค หัตถการ หรือประชากรที่มีปัญหาสุขภาพสำคัญซึ่งทีมงานมีส่วนรับผิดชอบในการดูแล และสามารถใช้ในการตามรอยหรือประเมินคุณภาพการดูแลผู้ป่วยกลุ่มดังกล่าวได้ เกณฑ์ในการระบุความสำคัญอาจจะเป็นเกณฑ์ใดก็ได้ เช่น ความถี่สูง ความรุนแรงสูง ค่าใช้จ่ายสูง มีความแตกต่างในวิธีการดูแลรักษา มีความท้าทายบางอย่าง มีความสำเร็จในการพัฒนา ทีมงานไม่ควรจำกัดเกณฑ์ในการระบุความสำคัญอยู่เพียงเฉพาะความถี่ (เช่น การเลือกด้วยเกณฑ์ top 5) เท่านั้น จำนวนกลุ่มประชากรทางคลินิกที่นำมาระบุไว้ ไม่อาจระบุได้ชัดเจนตายตัว แต่ควรครอบคลุมกลุ่มผู้ป่วยสำคัญในความรับผิดชอบของทีมงานให้มากที่สุด และอยู่ในวิสัยที่สามารถวิเคราะห์คุณภาพของผู้ป่วยกลุ่มดังกล่าวได้ หน้านี้เป็นเสมือนสารบัญที่จะ link ไปสู่รายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพของการดูแลผู้ป่วยในกลุ่มนั้นๆ )* ***ถ้าไม่เกี่ยวข้องไม่ต้องตอบ...!***

……………………………………………………………………………………………………….………….…………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………….………….…………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………

**3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)**

***ตัวชี้วัด*** *(นำมาจากตารางวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา โดยแสดงกราฟและแปลผลไล่เรียงไปเป็นตัวๆ หนึ่งกราฟหนึ่งตัวชี้วัด ไม่ควรรวมหลายตัวชี้วัดในกราฟเดียวกัน เพราะจะทำให้อธิบายแปลผลยาก สบสนได้ง่าย)*

**กราฟ/Control chart/ข้อมูล**

**(***เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นผลลัพธ์ของการ monitor ผลงานตามที่ระบุไว้ วิธีการนำเสนอที่ดีที่สุดคือการนำเสนอในลักษณะของ control chart ซึ่งมีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่า upper & lower control limit ในช่วงเวลาต่างๆ ทำให้เห็นแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและการธำรงระดับคุณภาพได้ชัดเจน ข้อมูลที่นำเสนอควรเป็นข้อมูลที่ update ที่สุดที่สามารถทำได้*

*- นำตัวชี้วัด (ทุกตัวหรือโดยเฉพาะ ที่ ทำได้ดี) ในตารางตารางวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา มาจัดทำการติดตามควบคุมโดยใช้กราฟ /Control chart/ข้อมูล*

*สรุป วิเคราะห์ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง)*

**การแปลผลและการใช้ประโยชน์**

*(ควรนำเสนอการวิเคราะห์ การแปลผลและการใช้ประโยชน์จากตัวชี้วัดดังกล่าวเพื่อให้เห็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น(วัฒนธรรมคุณภาพ)*

*- สรุปตัวชี้วัดที่ทำได้ดี*

*-วิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ทำไม่ได้ตามเป้า ว่ามีสาเหตุจากอะไร โดยพิจารณา 6 หมวด ได้แก่ 1)การนำองค์กร 2)การวางแผนกลยุทธ์ 3)ลูกค้าและความต้องการของลูกค้า 4)การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5)บุคลากร 6) กระบวนการจัดการ และแสดงแผนที่จะดำเนินการต่อไป (เชื่อมไปที่หัวข้อบทเรียน)*

……………………………………………………………………………………………………….………….…………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………

***บทเรียนจากการพัฒนา***

*(เป็นเสมือนบันทึก CQI story ซึ่งทีมงานสามารถใช้ประโยชน์ในการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนบทเรียนในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ*

*การพัฒนาคุณภาพอาจจะใช้ model อะไรก็ได้ ที่ง่ายที่สุดคือ ตั้งเป้า – เฝ้าดู - ปรับเปลี่ยน - PDSA สิ่งที่สำคัญไม่ใช่การอธิบายขั้นตอนการพัฒนา และเป็นการระบุว่าในการพัฒนานั้นส่งผลให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างไร และผลลัพธ์เป็นอย่างไร เขียนเป็นเรื่องๆ ไป ควรจะมีหลายเรื่อง เขียนเป็น Bullet ก็น่าจะดี)*

**เรื่อง** ................................................................................................................

**ปัญหา/โอกาสพัฒนา**

- ...................................................................................................................……

- ...................................................................................................................……

**วัตถุประสงค์**

- ...................................................................................................................……

- ...................................................................................................................……

**การปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง**

- ...................................................................................................................……

- ...................................................................................................................……

**ผลลัพธ์** *(กราฟ/ตาราง/Bullet ก็ได้)*

**4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ**

**4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว**

**4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ**

***กิจกรรมทบทวนคุณภาพ***

***การทบทวน.............................................................***

**เรื่อง ........................................................................................**

**วิธีการ/ความถี่/ผู้เข้าร่วม**

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ความครอบคลุม**

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น**

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**กรณีตัวอย่าง**

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**Tracer of quality หรือ Clinical Tracer**

*( ถ้ายังไม่มีควรวางแผนที่จะตามรอยในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำได้ทั้งหน่วยงานสนับสนุน และหน่วยทางคลินิก)*

**เรื่อง ………………………………………………………………………….**

**บริบท**

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ประเด็นสำคัญ/ความเสี่ยงสำคัญ**

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**เครื่องชี้วัดสำคัญและการใช้ประโยชน์**

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**กระบวนการเพื่อให้ได้คุณภาพ**

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง**

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง**

|  |  |
| --- | --- |
| **คะแนนที่ให้หน่วยงานของท่านตามแนวทาง Scoring Guideline** | **ระดับคะแนน...........** |

****

**Research**

**Link**

Predictive

value of US

Use of

clinical sign

**CQI**

**Link**