

I-6 การจัดการกระบวนการ

เป้าหมาย/ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ: คุณค่าแก่ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน ความสำเร็จขององค์กร การเรียนรู้						
ข้อมูล/ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	2555	2556	2557	2558	2559
ร้อยละของการกลับมารักษาซ้ำภายใน 28 วันในผู้ป่วยเรื้อรังกลุ่มเป้าหมาย (DM,HT,COPD)	<5	3.13	2.57	4.09	2.90	3.88
ร้อยละผู้ป่วย DM ที่มีระดับHbA1C<7%	>40	36.37	49.85	50.38	49.75	45.43
ร้อยละผู้ป่วย HT ที่ควบคุมระดับ BP<140/90 mmHg.	55	54.36 (3 visit)	50.43	63.45	44.64	42.51
อัตราการเสียชีวิตรวมต่อ 1,000 ราย	<1	0.15 5/32,264	0.14 5/34,889	0.58 19/32,905	0.30 11/36,295	0.41 19/46,164
อัตราการตายผู้ป่วยในรวมต่อ 1,000 ราย	<1	2.01 18/8,924	1.16 11/9,476	1.22 7/8,998	1.07 11/10,225	1.56 18/11,486
อัตราการติดเชื้อมหาในโรงพยาบาล	0.3	0.06	0.06	0	0	0.9
อัตราการเกิด Birth Asphyxia	10:1,000	9.34(5/535)	11.42	11.76	4.93	5.26
Cash ratio	≥0.8	3.71	5.68	6.0	2.48	2.32
Quick ratio	≥1.5	2.66	2.79	3.64	2.61	2.55
Current ratio	≥1.0	2.56	2.92	3.49	2.68	2.63
บริบท: Core competency ขององค์กร: ปัจจุบันโรงพยาบาลกั้นตั้ง ใช้ Core Competency 4 ตัวของกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ MOPH						

1. Mastery เป็นนายตนเอง
2. Originality เร่งสร้างสิ่งใหม่
3. People ใส่ใจประชาชน
4. Humility ถ่อมตนอ่อนน้อม

กระบวนการ:

Core competency:

การพัฒนาหรือเพิ่มพูน core competency ขององค์กร:

ตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนด Core Competency ของกระทรวงสาธารณสุข 4 ตัวนั้น โรงพยาบาลกันตัง ได้นำสู่การปฏิบัติโดยกำหนดเกณฑ์การวัด competency ของบุคลากรในทุกหน่วยงานผ่านหัวหน้างานและกำกับติดตามโดยหัวหน้ากลุ่ม ดังนี้

Core Value	ความหมาย	การปฏิบัติ
M= Mastery เป็นนายตนเอง	คือเป็นบุคคลที่หมั่นฝึกฝนตนเอง ให้มีศักยภาพ ยึดมั่นในความถูกต้อง มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบ บนพื้นฐานของการมีสำนึก รับผิดชอบ คุณธรรม และจริยธรรม	การตรงต่อเวลา -การเซ็นชื่อมาปฏิบัติงานตรงความเป็นจริง - การตรงต่อกำหนดเวลานัดหมาย เช่น การเข้าประชุม/อบรมตามเวลาส่งงานตามกำหนด -การแสดงตัวตนในวิชาชีพ เช่น การติดป้ายหรือปักชื่อในที่ทำงาน -มีคุณธรรม จริยธรรม
O= Originality เร่งสร้างสิ่งใหม่	คือ สร้างสรรค์นวัตกรรม สิ่งใหม่ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบสุขภาพ	-มีกิจกรรม R2R และส่งประกวดผลงานวิชาการ ประจำปี -มีการนำนวัตกรรมในหน่วยงาน -นำเสนอแนวคิดพัฒนางานใหม่ๆ
P= People Center ใส่ใจประชาชน	หรือใส่ใจประชาชน คือต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงานเพื่อประโยชน์อันดีแก่ประชาชน โดยใช้หลักเข้าใจ เข้าถึง ฟังได้	-การรับฟังปัญหาของผู้รับบริการและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น -สำรวจความต้องการและตอบสนองที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

Core Value	ความหมาย	การปฏิบัติ
H= Humility	หรืออ่อนน้อมถ่อมตน คือมีสัมมาคารวะ มีน้ำใจ ให้อภัย รับฟังความเห็น เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	-มีวัฒนธรรมองค์กรการทักทายตอนเช้า/พบกันครั้งแรกของวัน -การเป็นสุภาพชน เช่นการพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน ,มีมารยาทในการรับโทรศัพท์ เช่นการไม่วางหูก่อนปลายทางเสมอ ทักทาย/หน่วยงานที่รับสาย/การบอกชื่อผู้รับสาย -ร่วมกิจกรรม เพื่อสังคม(CSR.) เช่น กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์

- การพัฒนาบุคลากรโดยกำหนดให้มีแผนระดับโรงพยาบาล
 - 1) การพัฒนาความรู้ตามวิชาชีพเฉพาะ
 - 2) การพัฒนาตามนโยบายและโครงการเร่งด่วนเฉพาะ
 - 3) การพัฒนางานพัฒนาคุณภาพบริการตาม service plan
 - โรงพยาบาลมีการจัดบริการร่วมกับองค์กรภายนอก รพ. ได้แก่การให้บริการทันตกรรมร่วมกับ รพ.สต. ที่ไม่มีทันตภิบาลประจำ จำนวน 18 แห่ง หรือการ investigate เอ็กเรย์คอมพิวเตอร์กับภาคเอกชน ในการบริการให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่เหมาะสม ปลอดภัย เป็นต้น
- โรงพยาบาลมุ่งเน้นการปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการเป็นสุขกับการทำงาน โดยจ้างที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลและการประหยัดพลังงานจากองค์กร

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจปี 2555-2557

ปี 2555

- รางวัลรองชนะเลิศ อันดับที่ 2 ในการแข่งขันการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นสูง (ACLS) ระดับจังหวัด (แข่งขันเมื่อ 14 - 15 สค.2555 รพ.ตรัง) advance cardiac life support (ACLS)
- รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 หน่วยงานที่มีผลงานตามคำรับรองปฏิบัติราชการดีเด่น ระดับจังหวัด(เมื่อ 25 กย. 2555)
- คะแนนอันดับ 1 การประเมินมาตรฐานด้านวิศวกรรมกรรมการแพทย์ของสถานบริการสุขภาพภาครัฐ ระดับ 5 ปีงบประมาณ2555 “ ด้านการบำรุงรักษา “
- คะแนนอันดับ 9 การประเมินมาตรฐานด้านวิศวกรรมกรรมการแพทย์ของสถานบริการสุขภาพภาครัฐ ระดับ 5 ปีงบประมาณ2555 “ ด้านวิศวกรรมความปลอดภัย “

ปี 2556

- ประกาศเกียรติคุณ “ การนำเสนอเวชปฏิบัติที่ดี เรื่องการดูแลสุขภาพมารดาหลังคลอดด้วยวิธีการแพทย์แผนไทย “ จากการประชุมวิชาการเวชปฏิบัติมารดาและทารกในครรภ์ สำหรับโรงพยาบาลชุมชน (เมื่อ 13 สิงหาคม 2556)
- ประกาศเกียรติคุณ “ การนำเสนอเวชปฏิบัติที่ดี เรื่องการนำส่งทารก Transport incubator โดยอุ้งอ้อมอุ่น “ จากการประชุมวิชาการเวชปฏิบัติมารดาและทารกในครรภ์ สำหรับโรงพยาบาลชุมชน (เมื่อ 13 สิงหาคม 2556)
- ประกาศเกียรติคุณ “ การนำเสนอเวชปฏิบัติที่ดี เรื่องการจัดการภาวะ Hypoglycemia ในทารก จากการประชุมวิชาการเวชปฏิบัติมารดาและทารกในครรภ์ สำหรับโรงพยาบาลชุมชน (เมื่อ 13 สิงหาคม 2556)
- ได้รับการคัดเลือกให้เป็นศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการดีเด่น ระดับเขตพื้นที่ ปี 2556 “ ประเภทโรงพยาบาลชุมชน “ (เมื่อ 14 สิงหาคม 2556)

ปี 2557

- รองชนะเลิศ อันดับ 2 การประกวดคลินิกไร้พุงคุณภาพ (DPAC Quality) ระดับจังหวัด (เมื่อ 20 มิ.ย.2557)
- **Thailand Energy Award 2014** จากกรมอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน (รับรางวัลประมาณเดือนสิงหาคม 2557)
- ชนะเลิศ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการดีเด่น ระดับประเทศ “ ประเภทโรงพยาบาลชุมชน “ (เมื่อ 14 สิงหาคม 2557)
- ผ่านการประเมินโรงพยาบาลส่งเสริมและสนับสนุนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน (รพ.สส.พท.) **ระดับ ดีเยี่ยม** (30 กันยายน 2556 – 30 กันยายน 2558)
- เป็นสถานพยาบาลที่ปฏิบัติตามมาตรฐานการนวดไทย **ระดับดีเยี่ยม** จากกรมพัฒนาการแพทย์ แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
- ชนะเลิศ **ASEAN Energy Award 2014** ประเภทการบริหารจัดการพลังงานดีเด่น ในอาคารขนาดกลางและขนาดเล็ก ณ กรุงเวียงจันทน์ สปป.ลาว วันที่ 23 กันยายน 2557
- ผ่านการประเมินมาตรฐานการดำเนินงาน “ **คลินิกวัณโรคคุณภาพ** ” ระดับ **A 5 ปีซ้อน** ในการประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเครือข่ายด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุม วัณโรคในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ปีงบประมาณ 2557 (Stop TB network meeting) เมื่อ 4 กันยายน 2557 จากสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (ยกเว้นอัคคีภัย ซึ่งจะตอบใน II-3)

- การเตรียมความพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน 4 ระยะ ระยะก่อนเกิดเหตุ ระหว่างเกิดเหตุ

ภายหลังเกิดเหตุและ ระยะประเมินผล และวางระบบสนับสนุนอื่นๆ ตามความจำเป็น ได้แก่ ระบบสื่อสาร การลำเลียงและขนส่ง ฯ ซึ่งมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานระดับอำเภอเป็นลายลักษณ์อักษร แยกตามกิจกรรมและผู้รับผิดชอบโดยนายอำเภอเป็นประธาน

ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่ รพ.มีโอกาสเผชิญ ได้แก่

- 1) การระบาดของโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำ (ไข้หวัดนก, ซาร์, ไข้หวัดใหญ่ 2009 ไวรัสอีโบล่า)
- 2) การเตรียมรับอุบัติภัยหมู่/เหตุการณ์ไม่สงบ เช่น การแพร่สารเคมีกลุ่มคนงานในโรงงาน การเกิดอุบัติเหตุหมู่ทางน้ำและทางบก
- 3) อุทกภัย มีแนวโน้มเกิดทุกปี ในปี 53-54 ไม่มีน้ำท่วมหนักในพื้นที่อำเภอกันตัง แต่มีแผนช่วยเหลืออุทกภัยระดับอำเภอเป็นลายลักษณ์อักษร
- 4) ภัยพิบัติสึนามิ เกิดครั้งแรกปี 2547 มีผู้บาดเจ็บและผู้เสียชีวิต 1 ราย หลังจากนั้นมีการซ้อมแผนร่วมกันกับ รพ.แถบชายฝั่งอันดามันได้แก่ พื้นที่อำเภอสิเกาและอำเภอกันตัง ปีละ 1 ครั้ง โดยจังหวัดเป็นผู้ประสานงานทั้งหมด

บทเรียนที่ได้รับจากการฝึกซ้อมครั้งล่าสุด และการปรับปรุงที่เกิดขึ้น:

- การซ้อมอุบัติเหตุหมู่/อุบัติภัยหมู่ ปัจจุบันจังหวัดกำหนดให้มีแผน การเตรียมพร้อมรับภัยพิบัติฉุกเฉิน (ICS) ในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ ซึ่งเป็นการวางแผนร่วมกันกับผู้เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน จังหวัดตั้งได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการไปแล้ว แต่การซ้อมแผนในระดับอำเภอนั้นกำลังวางแผนซ้อมในปลายปี 2560
- การซ้อมแผน 17 กันยายน 2557 ซ้อมแผนการรับโรคติดต่ออีโบล่า ณ ท่าเทียบเรือต่างประเทศกันตัง

การออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน

การเชื่อมโยง นวัตกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้:

1.การแลกเปลี่ยนวิชาการในโรงพยาบาลมีทีมจัดการความรู้ (KM) รับผิดชอบ โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

1.1 การนำวิชาการที่ได้จากภายนอก (การประชุม อบรม)ให้นำมาเผยแพร่สู่กันภายใน รพ.ตามตารางการแลกเปลี่ยนที่กำหนด ภายในเวลา 3 เดือนหลังการอบรม

1.2 การจัดประชุมวิชาการภายใน ได้แก่ การนำผลงาน/นวัตกรรม ที่ผ่านเวทีการนำเสนอภายใน และส่งไปนำเสนอภายนอกมาแล้ว มาเผยแพร่สู่หน่วยงานอื่นให้ได้นำไปใช้และเก็บข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของชิ้นงาน ทุกเดือน

1.3 จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อนำเสนอผลงาน CQI และนวัตกรรม เพื่อนำผลงานมาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวางมากขึ้น และสนับสนุนให้ส่งผลงานที่ผ่านการคัดเลือกไปสู่เวทีภายนอก

1.4 จัดอบรมให้บุคลากรพัฒนาตนเองและพัฒนาคุณภาพบริการด้วย R2R ในปี 2560 ใช้ทีมวิทยากรที่มีประสบการณ์ด้านการวิจัยมาช่วย และส่งบุคลากรไปอบรมการเป็น Facilitator จากโครงการสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่ R2R ระดับประเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราช เพื่อนำความรู้มาพัฒนาต่อเนื่องในองค์กร

ผลการพัฒนาที่สำคัญ:		
มาตรฐาน	Score	ประเด็นในแผนการพัฒนา 1-2 ปีข้างหน้า
26 การกำหนดงานที่เป็นความเชี่ยวชาญพิเศษขององค์กรและการออกแบบระบบงานโดยรวม		-ผู้นำด้านการดูแลแบบองค์รวมตามแนวทาง DHS
27 ความพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติต่างๆ		● กำหนดการประเมินการเตรียมความพร้อมรับภาวะฉุกเฉินและประเมินผล
28 การจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน		-การพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนางานด้วย R2R