

Service Profile

งานยานพาหนะ

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดน่าน

9 เมษายน 2553

ก. สรุปข้อมูลสำคัญของหน่วยงาน (Unit Profile)

1. หน้าที่ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ (GEN.1)

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายบริหารทั่วไป (งานยานพาหนะ)

เจตจำนง/ความมุ่งหมาย (Purpose)

บริการยานพาหนะให้ผู้รับบริการถึงที่หมายอย่างปลอดภัย ทันเวลา และประทับใจ

ขอบเขตบริการ

1. ส่งต่อผู้ป่วยหนักไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลป่ว
2. ส่งเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ ไปราชการทั้งในและต่างจังหวัด

ความต้องการของผู้รับบริการ

- ส่งผู้ป่วยทันเวลา
- ปลอดภัยอย่างปลอดภัย
- กิริยามารยาทสุภาพ
- ตรวจสอบสภาพพร้อมใช้งานของยานพาหนะ

ความต้องการของผู้ร่วมงานใน รพ.

- รวดเร็ว ทันเวลา
- ความปลอดภัย
- ความมีน้ำใจ/ความช่วยเหลือ
- สุภาพ นุ่มนวล
- ตรวจสอบสภาพพร้อมใช้
- นำรถมาให้เจ้าหน้าที่ พยาบาล ตรวจสอบอุปกรณ์การแพทย์ให้พร้อมใช้

เป้าหมาย (goal)

ผู้รับบริการได้รับความปลอดภัย ถึงที่หมายทันเวลา และประทับใจ

เครื่องชี้วัด

เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย	ระดับที่ปฏิบัติได้ (คิดเป็นร้อยละ)		
		2552	2553 ต.ต.52 – เม.ย. 53	2554
1. จำนวนครั้งของเกิดอุบัติเหตุ	0 ครั้ง	2 ครั้ง	0 ครั้ง	
2. จำนวนครั้งของรถเสียขณะนำส่งผู้โดยสาร	0 ครั้ง	2 ครั้ง	0 ครั้ง	
3. ระยะเวลาเฉลี่ยที่มาถึงจุดรับผู้โดยสาร นอก เวลาราชการ	15 นาที	10 นาที	10 นาที	
4. ระยะเวลาเฉลี่ยที่มาถึงจุดรับผู้โดยสาร ใน เวลาราชการ	5 นาที	5 นาที	5 นาที	
5. ระยะเวลาเฉลี่ยในระหว่างนำส่งผู้ป่วยจาก โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ ถึงโรงพยาบาล ป่าว	3 ช.ม.	3 ช.ม.	3 ช.ม.	
6. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ	90%	89.69%	89.67%	

*** จากแบบสอบถามการใช้บริการของผู้ใช้รถ

จุดเน้นในการพัฒนา

1. พัฒนาระบบบริการยานพาหนะ
2. พัฒนาคุณภาพของบุคลากร
3. พัฒนาพฤติกรรมบริการของพนักงานขับรถ

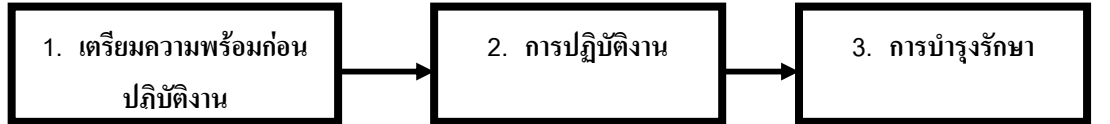
วัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการ

วัตถุประสงค์/กลยุทธ์	เครื่องชี้วัด	เป้า (target)	ระดับที่ปฏิบัติได้
1. พัฒนาระบบบริการยานพาหนะ			
1.1 เพื่อให้ผู้รับบริการถึงจุดหมายอย่างปลอดภัย	- จำนวนครั้งของเกิดอุบัติเหตุ	0%	0%
1.2 เพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัยจากการเคลื่อนย้าย	- อัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการเคลื่อนย้าย	0%	0%
1.3 นำส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายทันเวลา	- ระยะเวลาเฉลี่ยที่มาถึงจุดรับผู้โดยสาร นอกเวลาราชการ	15 นาที	10 นาที
	- ระยะเวลาเฉลี่ยที่มาถึงจุดรับโดยสาร ในเวลาราชการ	5 นาที	4 นาที
1.4 พัฒนาระบบการดูแลรักษารถยนต์	- จำนวนครั้งของรถเสียขณะนำส่งผู้ป่วย	0 ครั้ง	0 ครั้ง
	- อัตราการตรวจเช็ครถยนต์โดยพนักงานขับรถ	100 %	100 %
	- อัตราการตรวจเช็ครถยนต์โดยศูนย์	100 %	32 %
2. พัฒนาระบบป้องกัน และจัดการความเสี่ยง	- อัตราการรายงานความเสี่ยง ครอบคลุมอุบัติการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น	100%	100%
	- อัตราอุบัติการณ์ความเสี่ยงได้รับการจัดการด้วยกลยุทธ์ควบคุมความเสี่ยง	100%	100%

วัตถุประสงค์/กลยุทธ์	เครื่องชี้วัด	เป้า (target)	ระดับที่ปฏิบัติ ได้
3. พัฒนาคุณภาพของบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราการได้รับพัฒนา ศักยภาพของบุคลากร 2 ครั้ง / คน / ปี - อัตราเจ้าหน้าที่ผ่าน เกณฑ์การประเมินเพิ่ม สะสมงานของการ ปฏิบัติงาน 80% 	<p>100%</p> <p>100%</p>	<p>100 %</p> <p>100 %</p>

2. กระบวนการทำงานและโอกาสพัฒนา (GEN.8/GEN.9)

2.1 กระบวนการของหน่วยงาน (Top-Down Flow Chart)



- 1.1 พนักงานขับรถได้รับแจ้งงาน
- 1.2 พนักงานขับรถศึกษาเส้นทาง
- 1.3 พนักงานขับรถพักผ่อนให้เพียงพอ
- 1.4 พนักงานขับรถตรวจสอบสภาพรถก่อนใช้งาน
- 1.5 พนักงานขับรถเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในรถให้พร้อม
- 1.6 มีการบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะทางหรือเวลาใช้งาน
- 1.7 บันทึกประวัติการซ่อม

- 2.1 พนักงานขับรถไปรับผู้โดยสารที่ตึก OPD , ตึกผู้ป่วยใน
- 2.2 นำส่งผู้โดยสารจนถึงจุดหมายปลายทาง

- 3.1 พนักงานขับรถนำรถเก็บที่โรงจอดรถของ รพ.
- 3.2 พนักงานขับรถตรวจสอบความเรียบร้อยภายในรถ/ทำความสะอาด
- 3.3 บันทึกการใช้รถประจำวัน
- 3.4 พนักงานขับรถบันทึกความเสียหายของรถกรณี queพบความเสียหาย

2.2 วิเคราะห์โอกาสพัฒนา

กระบวนการ	จุดมุ่งหมาย/คุณค่า	ความเสี่ยง/ปัญหา/โอกาสพัฒนา
1. เตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน	- เพื่อเตรียมความพร้อมของรถ และพนักงานขับรถก่อนปฏิบัติงาน	1. สภาพรถไม่พร้อมในการให้บริการ 2. ได้รับแจ้งข้อมูลไม่ชัดเจนเกี่ยวกับจำนวนผู้โดยสาร/สถานที่
2. การปฏิบัติงาน	- เพื่อให้การนำส่งผู้โดยสารถึงที่หมายอย่างปลอดภัยและทันเวลา	1. เกิดอุบัติเหตุ 2. ถึงจุดหมายล่าช้า
3. การบำรุงรักษา	- เพื่อการบำรุงรักษาสภาพรถให้สามารถใช้งานได้ยาวนาน	1. การขออนุมัติซ่อมบำรุงล่าช้า 2. ไม่มีผู้ตรวจสอบการตรวจเช็คประจำวันประจำสัปดาห์ และตามระยะทาง

2.3 แนวทางการป้องกันความเสี่ยงที่สำคัญ

ความเสี่ยง	แนวทางป้องกัน/หลีกเลี่ยง
1. สภาพรถไม่พร้อมในการใช้งาน	- มีการเตรียมความพร้อมใช้งาน ของรถทุกคันโดยมีการตรวจเช็คประจำวัน ประจำสัปดาห์ และตามระยะทาง
2. ได้รับแจ้งข้อมูลไม่ชัดเจน	- มีการประสานงาน อย่างมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. การเกิดอุบัติเหตุ	1. เตรียมความพร้อมของรถก่อนใช้งาน 2. ไม่ขับรถเร็วเกินไป 3. พนักงานขับรถไม่ดื่มสุรา และของมึนเมา 4. พนักงานขับรถพักผ่อนให้เพียงพอ 5. พนักงานขับรถศึกษาเส้นทางก่อนออกเดินทาง

ความเสี่ยง	แนวทางป้องกัน/หลีกเลี่ยง
4. ถึงจุดหมายล่าช้า	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศึกษาสาเหตุที่ทำให้ล่าช้า 2. มีการประสานงานอย่างชัดเจนระหว่างพนักงานขับรถกับผู้โดยสาร
<p>5. การขออนุมัติซ่อมบำรุงล่าช้า</p> <p>6. ไม่มีผู้ตรวจสอบประจำวัน , ประจำสัปดาห์ และตามระยะทาง</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. แจ้งหัวหน้าฝ่ายบริหารทันทีที่พบความเสียหายของรถ 2. ติดตามการซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ และขออนุมัติก่อนกำหนด <ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานขับรถ ตรวจสอบเช็คสภาพรถตามกำหนด และลงบันทึก 2. หัวหน้าฝ่ายบริหาร ควบคุม การตรวจเช็คสภาพรถทุกสัปดาห์และลงบันทึก 3. มีการบันทึกการซ่อมบำรุง ประจำปี ของรถทุกคัน

3. การบรรลุเป้าหมายและการพัฒนาต่อเนื่อง (GEN.9)

3.1 ผลงานเด่นและความภาคภูมิใจของหน่วยงานที่สามารถเป็นตัวอย่างให้ผู้อื่น

- การส่งต่อผู้ป่วยมีประสิทธิภาพผู้ป่วยได้รับความปลอดภัย และถึงที่หมายทันเวลา
- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 97.67

3.2 สรุปกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพที่ได้ทำไปแล้ว การปรับเปลี่ยนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

กิจกรรมคุณภาพ	การปรับเปลี่ยน	ผลลัพธ์
พัฒนาบุคลากร 1. แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ 2. จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 3. อบรมฟื้นฟูวิชาการ	- มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร - มีการจัดตารางเวรของพนักงานขับรถล่วงหน้า1เดือน - อบรมการช่วยฟื้นคืนชีพ 3 คน100%	- จนท.ที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมตามกับตำแหน่ง - มี จนท.ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เพียงพอ - จนท.มีความรู้เกี่ยวกับการช่วยฟื้นคืนชีพ
พัฒนาสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย 1. การจัดสถานที่ของโรงจอดรถตามมาตรฐาน 5 ส 2. การกำจัดของเสีย / ขยะ - การแบ่งประเภทขยะ	- โรงจอดรถสะอาด และเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้งาน - มีการแยกประเภทขยะเป็นขยะติดเชื้อโดยบรรจุในถุงแดงของรถ Refer และเก็บทุกครั้งหลังจากกลับ Refer และขยะทั่วไปบรรจุถุงดำ	- ผลการประเมิน 5 ส. ผ่าน - มีการแบ่งประเภทขยะได้อย่างถูกต้อง

กิจกรรมคุณภาพ	การปรับเปลี่ยน	ผลลัพธ์
3. การป้องกันอัคคีภัย		
<ul style="list-style-type: none"> - การทำแผน อบรม ซ้อมแผน อัคคีภัย 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำผังอัคคีภัย และมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบเมื่อเกิดอัคคีภัยอย่างชัดเจน - เจ้าหน้าที่เข้าร่วมในการซ้อมแผน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีผังอัคคีภัย - เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม 100%
<p>การจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ / อุปกรณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแบบบันทึกการบำรุงรักษาของรถประจำวัน และประจำสัปดาห์ - มีระบบการตรวจเช็คอุปกรณ์ลูกเงินในรถ Refer 	<ul style="list-style-type: none"> - จนท.มีการตรวจเช็ครถตามตารางการบำรุงรักษาของรถแต่ละคัน - พนักงานขับรถ Refer ทุกคัน มาให้เจ้าหน้าที่ ER หรือพยาบาลเวร ตรวจเช็คอุปกรณ์ทุกวัน 	<ul style="list-style-type: none"> - รถได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน - อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
<p>พัฒนาระบบบันทึกข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำสมุดบันทึกการบำรุงรักษารถยนต์ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการบันทึกการบำรุงรักษารถยนต์อย่างสม่ำเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำให้รถยนต์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
<p>พัฒนากระบวนการคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ติดตามเครื่องชี้วัดที่สำคัญของยานพาหนะ - มีระบบการจัดการ และป้องกันความเสี่ยง 	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตามเครื่องชี้วัดทุก 1 เดือนยกเว้นความพึงพอใจ ปีละ 1 ครั้ง - รายงานความเสี่ยงของหน่วยงานทันที 	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราการบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัด 100%

กิจกรรมคุณภาพ	การปรับเปลี่ยน	ผลลัพธ์
พัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วย - ร่วมทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย Refer	- ร่วมกับ ER และ WARD ในการเตรียมรถ Refer และการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยในการ Refer	- การส่งต่อผู้ป่วยมีประสิทธิภาพผู้ป่วยไม่มีภาวะแทรกซ้อนจากการเคลื่อนย้ายขณะ Refer

3.3 การพัฒนาระบบงานและกิจกรรมพัฒนาคุณภาพซึ่งกำลังดำเนินการหรือมีแผนจะดำเนินการต่อไป

- รวบรวมข้อมูลความคุ้มค่าจากประวัติการซ่อมบำรุง เพื่อเสนอทีมนำพิจารณาความคุ้มค่าของทรัพยากร
- จัดระบบป้องกันและจัดการความเสี่ยงให้ครอบคลุม
- ติดตามตัวชี้วัดที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ
- พัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง