

Service Profile

*บริการ/ทีม: ฝ่ายบริหารทั่วไป
งานธุรการ (งานยานพาหนะ)*

สารบัญ

หน้า

1. บริบท (Context)	1
ก. ความมุ่งหมาย (Purpose) :	1
ข. ขอบเขตการให้บริการ (Scope of Service) :	1
ค. ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ :	1
ง. ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ :	1
จ. ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน :	1
ฉ. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues) :	2
ช. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ จุดเน้น :	2
ซ. ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี :	2
ณ. ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง :	2
ญ. แผนปฏิบัติการ จุดเน้น :	4
ฎ. วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา :	5
ฏ. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator) :	6
2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)	8
3. กิจกรรมทบทวนคุณภาพ (12 กิจกรรม)	10
4. บทเรียนจากการพัฒนา	11
5. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ	13
5.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว) :	13
5.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ :	13
6. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง	13

Service Profile

ฝ่ายบริหารทั่วไป งานธุรการ (งานยานพาหนะ) โรงพยาบาลแก่งคอย

7. บริบท (Context)

ก. ความมุ่งหมาย (Purpose) :

งานยานพาหนะมีความมุ่งหมายที่จะ ให้บริการรับ-ส่ง ผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการในการรักษาต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ให้บริการการรับ - ส่งในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ ที่ถูกต้อง ปลอดภัย ทันเวลา

เป้าหมาย ให้ผู้รับบริการถึงที่หมายอย่างปลอดภัย ทันเวลา และผู้รับบริการพึงพอใจ โดยเน้นการบริหารจัดการความเสี่ยง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การพัฒนา ศักยภาพบุคคล การส่งเสริม สุขภาพ และการสร้างความสุขในการทำงานของบุคลากร และองค์กร มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข. ขอบเขตการให้บริการ (Scope of Service) :

งานยานพาหนะโรงพยาบาลแก่งคอยให้บริการรับ - ส่งผู้ป่วย เพื่อรับการรักษายาบาลต่อเนื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง และให้บริการรับ - ส่ง เจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ทุกวันราชการ ระหว่างเวลา 08.30 - 16.30 น. ตาม ศักยภาพของโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 60 เตียง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอแก่งคอย และเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลแก่งคอย เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี , เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการอื่นๆ และผู้ตรวจราชการ / ผู้ตรวจสอบภายใน / ผู้นิเทศงาน

ค. ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ :

ต้องการได้รับการรับ - ส่งถึงที่หมายอย่างถูกต้อง ปลอดภัย ทันเวลา และได้รับความสะดวกในการขอใช้รถยนต์ของทางราชการ

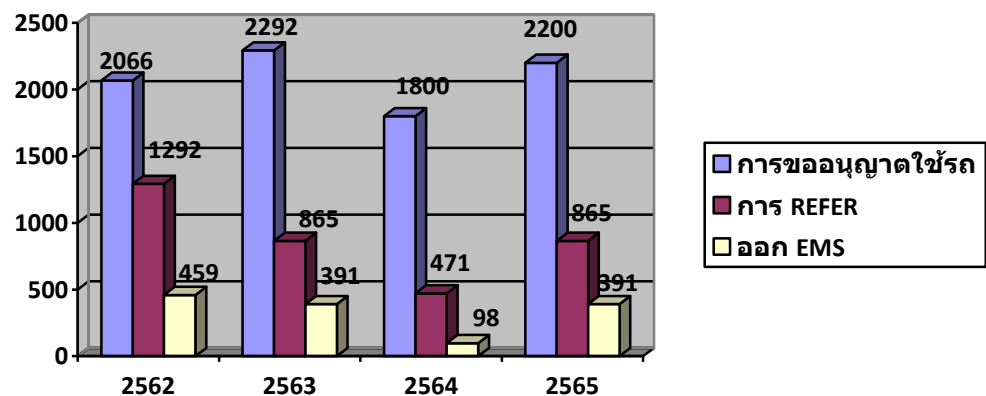
ง. ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ :

ความต้องการของผู้รับบริการส่วนใหญ่ ได้แก่ การได้รับการรับ - ส่ง ถึงที่หมายอย่างถูกต้อง ปลอดภัย ทันเวลา และผู้รับบริการพึงพอใจ

จ. ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน :

ลักษณะงานของการบริการงานยานพาหนะ คือ การบริการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับการรักษาต่อเนื่อง และการให้บริการรับ - ส่งเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานนอกสถานที่ ให้ทันเวลาที่กำหนด โดยในปี 2565 มีการรับแจ้งการขอใช้รถยนต์ในการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับการรักษาต่อเนื่อง จำนวน 865 เที่ยว รับแจ้งการขอใช้รถยนต์ในการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) จำนวน 391 เที่ยว และรับแจ้งการขอใช้รถเพื่อออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ จำนวน 2200 เที่ยว ปี 2566 (ต.ค.65-เม.ย.66) มีการรับแจ้งการขอใช้รถยนต์ในการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับการรักษาต่อเนื่อง จำนวน 271 เที่ยว รับแจ้งการขอใช้รถยนต์ในการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) จำนวน 58 เที่ยว และรับแจ้งการขอใช้รถเพื่อออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ จำนวน 968 เที่ยว

ปริมาณงานของงานยานพาหนะ



ฉ. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues) :

ยึดหลักประเด็นคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่ ความถูกต้อง ความปลอดภัย ทันท่วงเวลา

ช. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ จุดเน้น :

ความท้าทายที่สำคัญ ได้แก่ การให้บริการรับ - ส่งต่อผู้ป่วย เพื่อรับการรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง และการบริการรับ - ส่งเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ ได้ทันเวลาที่กำหนด การเกิดการขัดข้องของเครื่องยนต์และอุบัติเหตุทางการจราจร

ความเสี่ยงที่สำคัญ

1. การรับ - ส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับการรักษาต่อเนื่อง ไม่ทันเวลากำหนด
2. การรับ - ส่งเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ไม่ทันเวลา
3. การเกิดการขัดข้องของรถยนต์ และการเกิดอุบัติเหตุขณะออกปฏิบัติหน้าที่

1. Risk Prevention งานธุรการ : บิลน้ำมันเขียนเลขทะเบียนรถยนต์ไม่ชัดเจน

ที่มา

เนื่องจากบิลเติมน้ำมันของ พนักงานขับรถยนต์บางรายได้เขียนเลขทะเบียนไม่ชัดเจน จึงทำให้งานธุรการ และงานพัสดุต้องตามบิลน้ำมันมาแก้ไขให้ถูกต้องมาที่วางไว้ และจึงวางเบิกกับงานการเงินได้

สาเหตุ&ปัญหา

บิลน้ำมันของพนักงานขับรถยนต์ลงเลขทะเบียนรถยนต์ไม่ชัดเจน

มาตรการป้องกัน	
การเตรียมคน	- ส่งเจ้าหน้าที่อบรมความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานธุรการและงานพัสดุ
การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ	- เตรียมอุปกรณ์และบิลในการเติมน้ำมันและเช็คบิลให้ถูกต้องก่อนเติมน้ำมันทุกครั้ง
การเตรียมข้อมูลข่าวสาร	- นำความเสี่ยงที่พบเข้าในที่ประชุมหัวหน้าพหาคคุณภาพ
วิธีการปฏิบัติงานที่รัดกุม	- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานยานพาหนะ
การควบคุมกระบวนการ	- ก่อนที่จะเติมน้ำมันรถยนต์ทุกครั้งให้เช็คบิลน้ำมันก่อนว่าเขียนถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่
แนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหา	
การตรวจพบปัญหา	- พนักงานขับรถยนต์บางรายเขียนบิลน้ำมันเลขทะเบียนไม่ชัดเจนทำให้เอกสารที่ส่งเบิกการเงินไม่ได้
การลดความเสียหาย	- แจ้งให้ พชร.ทุกคนทราบให้เช็คบิลทุกครั้งก่อนเติมน้ำมันว่าเขียนครบถ้วนหรือไม่

การประเมินผล / ผลลัพธ์

ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
65	65	65	66	66	66	66	66	66	66	66	66
0	0	2	3	1	0	0					

2. Risk Prevention งานธุรการ : การส่งเอกสารจากหน่วยราชการอื่นๆ ไม่ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ที่มา

การรับ-ส่งเอกสารจากหน่วยราชการอื่น ๆ ไม่ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล เนื่องจาก พนักงานขับรถที่รับ-คู่ส่งเอกสารมาให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งคอย แต่ไม่ถึงได้ บางครั้งเก็บไว้ในรถ ทำให้หนังสือราชการไม่ทันตามกำหนด

สาเหตุ&ปัญหา

บางหน่วยงานอื่นๆ ภายนอก โรงพยาบาล เช่น สสอ.แก่งคอย ได้ส่งเอกสารมาถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแต่มาไม่ถึงเนื่องจากได้ตกค้างอยู่ที่รถ และล่าช้ากว่ากำหนด

มาตรการป้องกัน	
การเตรียมคน	- ส่งเจ้าหน้าที่อบรมความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ
การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ	- เตรียมอุปกรณ์และหาหนังสือรับ - ส่งให้ที่ EX.OPD ไว้เพื่อสะดวกในการรับ - ส่งหนังสือราชการ
การเตรียมข้อมูลข่าวสาร	- นำความเสี่ยงที่พบเข้าในที่ประชุมหัวหน้าพาทำคุณภาพ
วิธีการปฏิบัติงานที่รัดกุม	- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบงานสาร-บรรณ
การควบคุมกระบวนการ	- แจ้งพนักงานขับรถทราบ และลงหนังสือ รับ- ส่ง ที่วางไว้ให้และให้ บุคคลที่ไปรับหนังสือเซ็นรับทุกครั้ง
แนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหา	
การตรวจพบปัญหา	- หนังสือราชการที่ ส่งมาไม่ถึงผอภ รพ. ทำให้หนังสือราชการล่าช้า ไม่ทันกำหนดเวลา
การลดความเสียหาย	- แจ้งให้ พนักงานขับรถ ทราบทุกคน

การประเมินผล / ผลลัพธ์

ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
65	65	65	66	66	66	66	66	66	66	66	66

0	0	0	0	0	0	0				
---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

3.Risk Prevention งานธุรการ : พนักงานขับรถยนต์ไม่ลงทะเบียน

ที่มา

พนักงานขับรถยนต์ไม่ลงทะเบียน เนื่องจาก พxr.และเจ้าหน้าที่ อาจลืมบางครั้งในการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ราชการ

สาเหตุ&ปัญหา

พนักงานขับรถยนต์บางครั้งได้ลืมลงทะเบียน ไม่ออกใบราชการและกลับจากราชการแล้ว

มาตรการป้องกัน	
การเตรียมคน	- ส่งเจ้าหน้าที่อบรมความรู้เกี่ยวกับการดูแลรถยนต์และบำรุงรักษาเครื่องรถยนต์
การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ	- เตรียมอุปกรณ์และสมุดรายงานลงทะเบียนไม่ครรถยนต์ให้พxr.ทุกคนทราบว่าต้องเขียนเลขไมค์ลงทุกครั้งเวลาไปปฏิบัติงานนอกสถานที่
การเตรียมข้อมูลข่าวสาร	- นำความเสี่ยงที่พบเข้าในที่ประชุมหัวหน้าพxr.ทำคุณภาพ
วิธีการปฏิบัติงานที่รัดกุม	- ให้พxr.และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ขับรถยนต์ออกนอกสถานที่ทราบว่าต้องเขียนเลขไมค์ลง ออก - หลังเวลาปฏิบัติงานทุกครั้ง
การควบคุมกระบวนการ	- แจ้ง พxr.และเจ้าหน้าที่ที่ไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ราชการ แจ้งให้ลงเลขไมค์ทุกครั้งก่อนออกปฏิบัติงานนอกสถานที่
แนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหา	

การตรวจพบปัญหา	- เนื่องจากพบว่า พxr.และเจ้าหน้าที่บางรายไลงเลข ไม้ค้เวลาไปปฏิบัติงานนอกสถานที่
การลดความเสียหาย	- แจ้งให้ พxr.และเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบให้ลง เลขไม้ค้ทุกครั้งทีไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ราชการ

การประเมินผล / ผลลัพธ์

ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
65	65	65	66	66	66	66	66	66	66	66	66
1	1	1	0	0	0	1					

4.Risk Prevention งานธุรการ : ความไม่พร้อมใช้ของรถยนต์ในเรื่องของการไม่เติมน้ำมัน ที่มา

พนักงานขับรถยนต์ไม่เติมน้ำมันรถยนต์ เนื่องจาก พxr.และเจ้าหน้าที่ อาจลืมบางครั้งในการออกปฏิบัติงาน
นอกสถานที่ราชการ

สาเหตุ&ปัญหา

พนักงานขับรถยนต์บางครั้งได้ลืมเช็คน้ำมันรถยนต์ ที่ออกไปราชการและกลับจากราชการแล้ว

มาตรการป้องกัน	
การเตรียมคน	- แจ้งพนักงานขับรถตรวจคูน้ำมันทุกครั้งทีกลับมา และเติมน้ำมันให้พร้อมใช้ในวันต่อมา
การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ	- มีการตรวจสอบจากหัวหน้ายานพาหนะทุกวันวันละ 2 ครั้งเช้า(7.00น)บ่าย(15.00น)
การเตรียมข้อมูลข่าวสาร	- นำความเสี่ยงทีพบเข้าในที่ประชุมหัวหน้าพาทำ คุณภาพทุกวันพุธและศุกร์เวลา 13.30น
วิธีการปฏิบัติงานที่รัดกุม	- ให้พxr.ที่ขับรถยนต์ออกนอกสถานที่ทราบว่ต้อง เติมน้ำมันให้พร้อมใช้ทุกครั้งทีกลับจากราชการ
การควบคุมกระบวนการ	- หัวหน้างานตรวจความพร้อมใช้ของยานพาหนะทุก วันตามตารางการตรวจจรด

แนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหา	
การตรวจพบปัญหา	- เนื่องจากพบว่า พชร.ไม่ยอมเติมน้ำมันเวลาไปปฏิบัติงานนอกสถานที่
การลดความเสียหาย	- แจ้งให้ พชร.ทุกคนทราบให้เติมน้ำมันให้พร้อมใช้ทุกครั้งที่กลับปฏิบัติงานนอกสถานที่ราชการ

การประเมินผล / ผลลัพธ์

ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
65	65	65	66	66	66	66	66	66	66	66	66
0	1	1	0	0	0	1					

เข็มนุ่ง ปี 2566

1. การพัฒนาบุคลากร
2. การดูแลและแก้ไขอุบัติเหตุจราจร
3. การดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และเด็ก LD ด้วยระบบ DHS
4. อาหารปลอดภัย

ช.ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี :

งานธุรการ มีข้าราชการ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน รับผิดชอบควบคุมดูแลและกำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในงานธุรการ (งานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ และงานยานพาหนะ) โดยอยู่ภายใต้การกำกับ ดูแล ของข้าราชการ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป รับผิดชอบควบคุม ดูแล กำกับ การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่งานธุรการ โดยมีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน รับผิดชอบปฏิบัติงานสารบรรณ ลูกจ้างประจำ ตำแหน่งพนักงานขับ

รถยนต์ จำนวน 1 คน รับผิดชอบปฏิบัติงานหัวหน้างานงานยานพาหนะ ลูกจ้างประจำ ตำแหน่งพนักงานขับรถยนต์ จำนวน 1 คน และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตำแหน่งพนักงานขับรถยนต์ จำนวน 5 คน และอุปกรณ์ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์
2. รถตู้พยาบาล เพื่อบริการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยจำนวน 9 คัน
3. รถตู้ 12 ที่นั่ง 2 คัน เพื่อรับ-ส่งเจ้าหน้าที่ในการออกปฏิบัติงาน
4. รถตู้ 15 ที่นั่ง 2 คัน เพื่อรับ-ส่งเจ้าหน้าที่ในการออกปฏิบัติงาน
5. รถกระบะ 10 คัน เพื่อรับ-ส่งเจ้าหน้าที่ในการออกปฏิบัติงาน
6. รถบัสเอกซเรย์เคลื่อนที่ 1 คัน เพื่อออกตรวจร่างกายนอกสถานที่
7. รถบัสสุขศึกษาเคลื่อนที่ 1 คัน เพื่อใช้ในกิจกรรมต่างๆ
8. วิद्यุติรถยนต์ 7 เครื่อง
- 7.วิद्यุติรถยนต์ 8 เครื่อง
- 8.วิद्यุมือถือ 7 เครื่อง

ณ.ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง :

1. งานยานพาหนะเป็นหน่วยงานสนับสนุนในเรื่องการรับ – ส่งต่อผู้ป่วย และการรับส่งเจ้าหน้าที่ในการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ จึงต้องมีการตรวจเช็คสภาพของรถยนต์เพื่อให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยมีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ตามมาตรฐานของศูนย์บริการ, ระบบแอร์ เพื่อความมั่นใจในความปลอดภัย และความสะอาดสบายของผู้รับบริการ และได้มีการจัดพนักงานขับรถยนต์พร้อมรถยนต์สนับสนุนในเรื่องการออกหน่วยของหน่วยงานต่าง ๆ และหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS)

2. พนักงานขับรถยนต์ทุกคนจะได้รับการตรวจร่างกายประจำปีทุกปี, เช่นการตรวจเลือด การ เอกซเรย์ปอด การตรวจการได้ยิน การตรวจสายตา และพนักงานขับรถยนต์ปฏิบัติตามกฎจราจรได้เคร่งคัด คาดเข็มขัดนิรภัยในการขับขี่ยานยนต์ทุกครั้ง มีการทดสอบสมรรถภาพของร่างกายปีละ 1 ครั้ง และมีการดูแลติดตามผลการทดสอบสมรรถภาพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ดูแลตนเองในการปฏิบัติงาน และใช้ชีวิตประจำวัน เจ้าหน้าที่ได้มีการส่งเสริมสุขภาพโดยการออกกำลังกายร่วมกับชมรมออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพให้สมบูรณ์ แข็งแรงอยู่เสมอ

ซึ่งผลของการตรวจร่างกายของพนักงานขับรถยนต์จำนวน1คนมีโรคประจำตัวคือไขมันในเส้นเลือดและความดันโลหิตสูงโดยให้พนักงานขับรถได้รับการตรวจเช็คและรับยาทุกเดือน

3. มีการอบรมการป้องกันการติดเชื้อและงานอื่นๆที่ทางโรงพยาบาลจัดการอบรม การทำความสะอาดอุปกรณ์ภายในรถยนต์

4. มีการจัดห้องพักของพนักงานขับรถทั้งในและนอกเวลาราชการพร้อมเครื่องอำนวยความสะดวกเพื่อให้ได้มีการพักผ่อน

แผนปฏิบัติการ จุดเน้น :

โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

วัตถุประสงค์/กิจกรรม	เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย	ระดับที่ปฏิบัติได้			
			2562	2563	2564	2565
<p>การทิ้งขยะติดเชื้อและการล้างมือ ตามหลัก IC</p> <p>วัตถุประสงค์</p> <p>1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตามมาตรการด้านการทิ้งขยะติดเชื้อและการล้างมือ ที่กำหนดไว้</p> <p>2.ควบคุมอัตราการติดเชื้อทางงาน ยานพาหนะ ให้อยู่ในเกณฑ์</p> <p>กิจกรรม</p> <p>ทบทวนแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและควบคุมการ ติดเชื้อในโรงพยาบาล ได้แก่</p> <p>1. สวมอุปกรณ์ป้องกัน</p> <p>2. การขนส่งและทำความสะอาด</p> <p>3. การล้างมือ</p>	<p>1. อัตราการสวมใส่ อุปกรณ์ป้องกัน ถูกต้องตามหลัก IC และ PCT</p> <p>2. อัตราล้างมือ ก่อนและหลัง ปฏิบัติงาน</p> <p>3.อัตราการทำ ความสะอาด ยานพาหนะ</p>	<p>100%/เดือน</p> <p>100% เดือน</p> <p>100%/เดือน</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>
<p>การพัฒนาาระบบการดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส(Care giver)</p> <p>วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ป่วยที่ด้อยโอกาสได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วในการให้บริการในการรับ-ส่งและปลอดภัย</p> <p>กิจกรรม</p> <p>- แจ้งให้พนักงานขับรถรับทราบเกี่ยวกับการออกเยี่ยมผู้ป่วยร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ</p> <p>- เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความปลอดภัยในการขับขี่และดูแลยานพาหนะและผู้ป่วย</p>	<p>- อัตราการจัดรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถยนต์ในการออกเยี่ยมผู้ป่วย</p> <p>- จำนวนครั้งในการเกิดอุบัติเหตุในการบริการรับ-ส่งผู้ป่วย</p>	<p>100 %</p> <p>0 ครั้ง/เดือน</p>	<p>100%</p> <p>0</p>	<p>100%</p> <p>0</p>	<p>100%</p> <p>0</p>	<p>100%</p> <p>0</p>

พัฒนาบุคลากร วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะ ในการให้บริการที่ถูกต้องและปลอดภัย กิจกรรม -สนับสนุนให้ได้รับการอบรมทั้งในและนอกโรงพยาบาล	- อัตราเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรม	80 %	80%	75%	78%	80%
---	---------------------------------	------	-----	-----	-----	-----

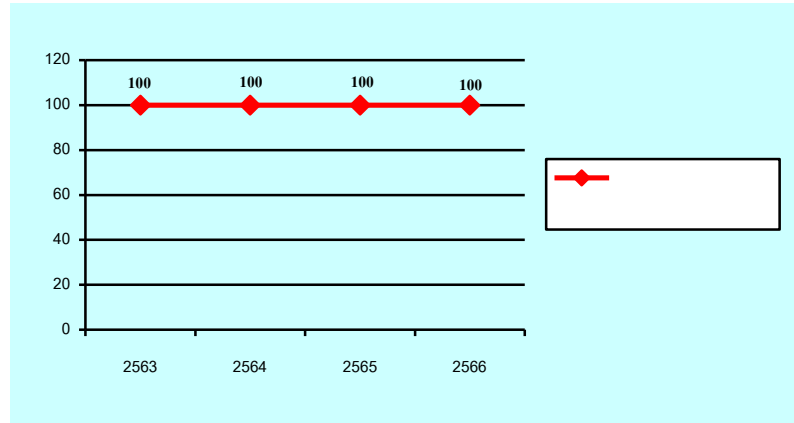
ซ. วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา :

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ/ ความท้าทายที่สำคัญ	เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดและผลลัพธ์	กิจกรรมพัฒนา
1. ความถูกต้อง - ส่งผู้ป่วยผิดคน - ส่งเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ผิดที่	- เพื่อให้บริการรับ - ส่งผู้ป่วยถูกคน และเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ถูกที่	- จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ (เป้าหมาย 0 ครั้ง/เดือน)	-มีการสอบถามชื่อผู้ป่วยและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบทุกครั้งที่เคลื่อนย้ายผู้ป่วยก่อนขึ้นรถขึ้นรถ - มีการศึกษาเส้นทางและสอบถามสถานที่ให้แน่ชัดก่อนออกเดินทางทุกครั้ง
2. ความปลอดภัย - การเกิดอุบัติเหตุขณะออกปฏิบัติหน้าที่	- เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการและของทางราชการ	- จำนวนการเกิดอุบัติเหตุในการออกปฏิบัติหน้าที่ (เป้าหมาย 0 ครั้ง/เดือน)	-มีการตรวจสอบสภาพรถยนต์การดูแลบำรุงรักษาตามระยะเครื่องยนต์อย่างต่อเนื่อง -มีการศึกษาเส้นทางและปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
3. ความทันเวลา - การให้บริการรับ - ส่งต่อผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่ไม่ทันเวลาที่กำหนด	- เพื่อให้บริการรับ - ส่งผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้ทันเวลาที่กำหนด	- อัตราความพร้อม Refer ผู้ป่วยภายในเวลาที่กำหนด (เป้าหมาย = 100%)	- ได้มีการทำ CQI ในเรื่องการ Refer ผู้ป่วยภายในเวลาที่กำหนด โดยแบ่งเกรดผู้ป่วยเป็น 3 ระดับคือ เกรด1,2 และ 3 และได้ประกันคุณภาพในปี 2566

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ/ ความท้าทายที่สำคัญ	เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดและผลลัพธ์	กิจกรรมพัฒนา
<p>4. ความพึงพอใจ</p> <p>- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p>	<p>- เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ</p>	<p>- จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ (เป้าหมาย = 0 ครั้ง/เดือน)</p>	<p>- ในปี 2566 งานยานพาหนะได้รับข้อร้องเรียนในจากการประชุมสภาพัฒนาฯ ในเรื่องการไม่ตอบรับวิทยุสื่อสารมือถือทางงานยานพาหนะได้นำปัญหาทำในหัวหน้าพาทำของงานโดยกำหนดตัวชี้วัดในเรื่องของการตอบรับวิทยุสื่อสาร โดยให้ตอบรับวิทยุสื่อสารเมื่อมีการเรียกขานไม่เกิน 2 ครั้ง (เป้าหมาย 0 ครั้ง/เดือน) ทำให้ปัญหาข้อร้องเรียนในเรื่องการไม่ตอบรับวิทยุสื่อสารเมื่อมีการเรียกขานลดลง และจำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการลดลง</p>

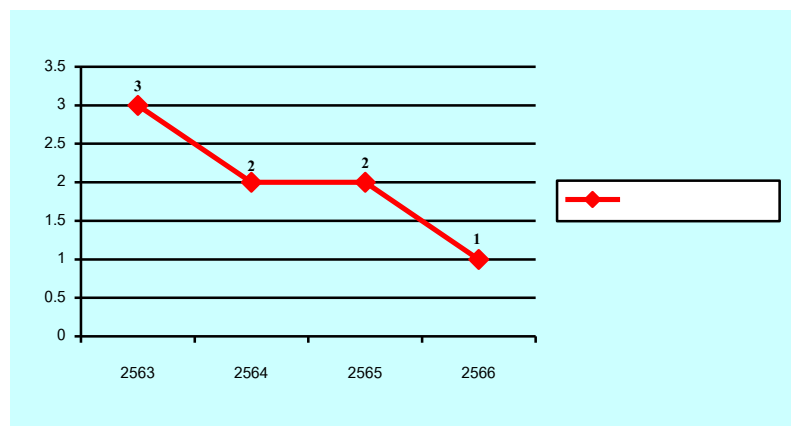
ณ. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator) :

1) อัตราความพร้อม Refer ผู้ป่วยและรับ-ส่งเจ้าหน้าที่ได้ภายในเวลาที่กำหนด (เป้าหมาย 100%)



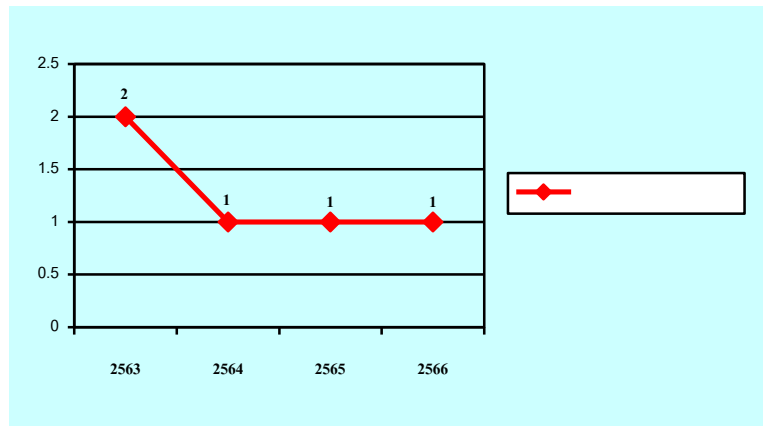
ผลลัพธ์ หลังจากการพัฒนากระบวนการรับ - ส่งต่อผู้ป่วย โดยการแบ่งระดับการ Refer เป็น 3 ระดับแล้ว ทำให้การรับ - ส่งต่อผู้ป่วยและรับ-ส่งเจ้าหน้าที่ได้ทันเวลาที่กำหนดดีขึ้น และในปีงบประมาณ 2565 งานยานพาหนะได้กำหนดเป้าหมายในการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยเป็น 100%

2). จำนวนการเกิดอุบัติเหตุในการออกปฏิบัติหน้าที่ (0 ครั้ง)



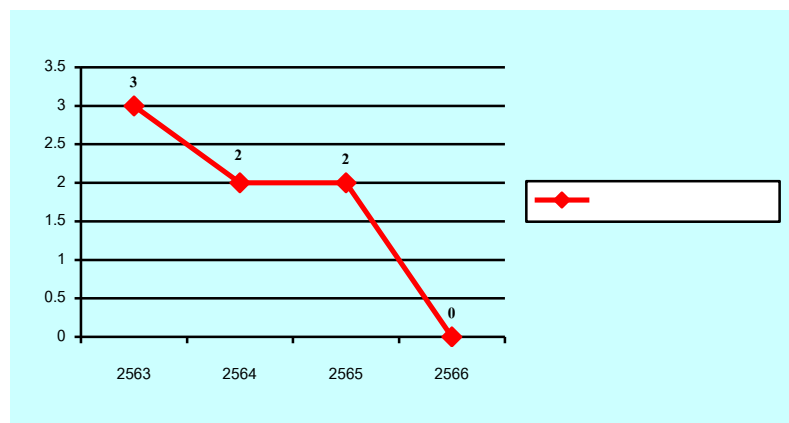
ผลลัพธ์ จากการเกิดอุบัติเหตุในการออกปฏิบัติหน้าที่ เป็นการเกิดอุบัติเหตุการเฉี่ยวชน ซึ่งให้เกิดความเสียหายรถยนต์เพียงเล็กน้อย ซึ่งหัวหน้างานยานพาหนะได้แจ้งในที่ประชุมหัวหน้าพาทำของงานยานพาหนะให้เพิ่มความระมัดระวังในการขับขี่รถยนต์ และให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด ทำให้เกิดอุบัติเหตุในการออกปฏิบัติงานลดลง

3) จำนวนการไม่ตอบรับวิทยุสื่อสารเมื่อมีการเรียกขาน



ผลลัพธ์ จากการเกิดปัญหาในเรียกขานวิทยุสื่อสารบางครั้งไม่มีการตอบรับวิทยุสื่อสาร อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการรับ - ส่งต่อผู้ป่วย ทำให้งานยานพาหนะได้พัฒนาระบบการเรียกขานวิทยุ โดยตอนเช้าจะมีการเตรียมความพร้อมใช้โดยการทดสอบสัญญาณ และได้พัฒนาระบบการเรียกขานวิทยุโดยมีการตั้งตัวชี้วัด และเป้าหมายขึ้นมา ทำให้ลดปัญหาในเรื่องของการไม่ตอบรับวิทยุสื่อสาร

4) จำนวนครั้งของรถยนต์ที่เสียในการออกปฏิบัติหน้าที่ (0 ครั้ง)



ผลลัพธ์ จากการที่รถเสียในการออกปฏิบัติหน้าที่ เป็นการเกิดจากสาเหตุต่างๆ ซึ่งให้เกิดความเสียหายกับรถยนต์และเสียหายจากงานประจำ ซึ่งหัวหน้างานยานพาหนะได้แจ้งในที่ประชุมหัวหน้าพาทำของงานยานพาหนะให้เพิ่มในการดูแลตรวจสภาพรถยนต์เช่น น้ำมัน,ยาง,หม้อน้ำ,เครื่องยนต์หรืออื่นๆเช่นความระมัดระวังในการขับที่รถยนต์ และให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด ทำให้เกิดรถเสียในการออกปฏิบัติงานน้อยลง

8. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวัง (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัดที่สำคัญ (Performance Indicator)
<p>1. การรับแจ้งการขอใช้รถยนต์ของทางราชการ</p> <p>- รับแจ้งการขอใช้รถ Refer ผู้ป่วยทางโทรศัพท์ / วิทยุสื่อสาร และรับใบขออนุญาตการใช้รถยนต์เพื่อออกปฏิบัติงานนอกสถานที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2. การจัดรถยนต์</p> <p>- เสนอใบขออนุญาตใช้รถยนต์ล่วงหน้า 2 วัน</p> <p>- จัดรถยนต์พร้อมพนักงานขับ รถยนต์</p> <p>- แจ้งพนักงานขับรถยนต์ทราบเพื่อออกปฏิบัติงาน</p> <p>3. การปฏิบัติงานและการบำรุงรักษารถยนต์และวิทยุสื่อสาร</p> <p>- พนักงานขับรถยนต์จะดูแลทำความสะอาด, ตรวจสอบเช็คสภาพของรถยนต์ และวิทยุสื่อสาร</p>	<p>- งานยานพาหนะสามารถจัดโปรแกรมการใช้รถยนต์ และวางแผนการจัดรถยนต์ให้ผู้รับบริการได้ตามการร้องขอใช้รถยนต์</p> <p>- พนักงานขับรถยนต์และรถยนต์มีความพร้อมในการออกปฏิบัติหน้าที่</p> <p>- รถยนต์ และวิทยุสื่อสารมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ</p>	<p>- บางครั้งไม่สามารถจัดรถยนต์ และพนักงานขับรถยนต์ให้ผู้รับบริการได้ในกรณีเร่งด่วน</p> <p>- อาจทำให้ถึงที่หมายล่าช้ากว่ากำหนด</p> <p>- อาจเกิดความขัดข้องของรถยนต์ในการออกปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>- จำนวนครั้งที่ไม่สามารถจัดรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถยนต์ได้</p> <p>- อัตราความพร้อม Refer ผู้ป่วยและรับส่งเจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติหน้าที่ภายในเวลาที่กำหนด</p> <p>- จำนวนครั้งที่การไม่ตอบรับวิทยุสื่อสาร</p> <p>- จำนวนครั้งของรถยนต์ที่เสียในขณะออกปฏิบัติงาน</p>

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวัง (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัดที่สำคัญ (Performance Indicator)
ที่รับผิดชอบให้พร้อมใช้งานทุกวันตอนเช้าก่อนขึ้นปฏิบัติงานขับรถยนต์ -ตรวจเช็คการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องตามระยะทาง -ตรวจเช็คสภาพยางรถยนต์ -ตรวจเช็คแบตเตอรี่รถยนต์ตามเวลาที่กำหนด			-จำนวนการเกิดอุบัติเหตุในการออกปฏิบัติหน้าที่
4. กรณีพนักงานขับรถยนต์ตัวจริงออกปฏิบัติหน้าที่หมด - หัวหน้างานยานพาหนะประสานงานขอพนักงานขับรถยนต์สำรองจากหน่วยงานต่าง ๆ	- ผู้รับบริการได้รับบริการตามการร้องขอใช้รถยนต์และไม่เกิดความล่าช้าในการให้บริการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ในการออกปฏิบัติงาน	- ความไม่เพียงพอของพนักงานขับรถยนต์ในการให้บริการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานนอกสถานที่	- จำนวนการขอใช้พนักงานขับรถยนต์สำรองจากหน่วยงาน ต่าง ๆ

9. กิจกรรมทบทวนคุณภาพ

การทบทวนตัวชี้วัด

วิธีการ / ความถี่ / ผู้เข้าร่วมประชุม :

จากปัญหาในเรื่องของการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยไม่ทันเวลาที่กำหนดได้มีการนำปัญหาเข้าทบทวนทุกครั้งที่เกิดความเสียหาย มีการพูดคุยระหว่างสหสาขาวิชาชีพ (คณะกรรมการ PCT โดยพยาบาล ER / Ward / งานยานพาหนะ / ทีมทบทวน) และได้พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากมีการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยซ้ำซ้อนกัน จึงทำให้เกิดปัญหาในการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยไม่ทันเวลาที่กำหนด และได้มีแนวทางการในการจัดระบบการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยเป็น 3 ระดับ คือ เกรด 1, เกรด 2 และ เกรด 3 และในปี 2549 ได้พบปัญหาในเรื่องการให้บริการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยไม่ทันเวลาที่กำหนดในบางครั้ง เนื่องจากเมื่อมีการขอเลือด งานยานพาหนะจะจัดพนักงานขับรถพร้อมรถยนต์เพื่อออกไปขอเลือดที่โรงพยาบาลศูนย์สระบุรีทันทีโดยไม่มีการแบ่งเกรด ทำให้เมื่อมีการ Refer ผู้ป่วยซ้อนขึ้นมา ทำให้ในบางครั้งมี

พนักงานขับรถยนต์ไม่เพียงพอกับการ Refer จึงได้นำปัญหาเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการ PCT อีกครั้งหนึ่ง ได้ข้อสรุปว่า การขอเลือดจะมีการแบ่งเกรดเหมือนกับการ Refer ผู้ป่วย คือ เกรด A และ เกรด B

ความครอบคลุม : มีการทบทวนทุกครั้งเมื่อพบปัญหา

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น :

ได้มีการแบ่งผู้ป่วยเป็น 3 ระดับ คือ เกรด 1, เกรด 2 และ เกรด 3 คือ เกรด 1 ให้พนักงานขับรถยนต์พร้อมรถยนต์มาภายใน 10 นาที เกรด 2 ให้พนักงานขับรถยนต์พร้อมรถยนต์มาภายใน 20 นาที และเกรด 3 ให้มาภายใน 30 นาที ส่วนการแบ่งเกรดของการขอเลือดแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ เกรด A งานยานพาหนะจะจัดรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถยนต์ออกไปขอเลือดภายใน 20 นาที เกรด B พนักงานขับรถยนต์จะออกไปขอเลือดภายในเวลา 1 ชั่วโมง และได้จัดให้มีพนักงานขับรถยนต์ในการให้บริการรับ – ส่งผู้ป่วยประจำวัน คือมีพนักงานขับรถยนต์มือ 1 และพนักงานขับรถยนต์มือ 2 ในวันเวลาราชการ และวันหยุดราชการ ทำให้การบริการรับ – ส่งต่อผู้ป่วยได้ทันเวลาที่กำหนด และรวดเร็วมากขึ้น

ผลลัพธ์ : การให้บริการรับ – ส่งต่อผู้ป่วยได้ทันเวลาที่กำหนด และรวดเร็วขึ้น

การทบทวนตัวชี้วัด

วิธีการ / ความถี่ / ผู้เข้าร่วม

จากปัญหาการเกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานยานพาหนะในเรื่อง การไม่ตอบรับวิทยุสื่อสารมือถือ เมื่อมีการเรียกวิทยุสื่อสารมักจะพบปัญหาไม่ได้ยินว่ามีเสียงเรียกขานวิทยุ และไม่มีการตอบรับวิทยุสื่อสาร อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ – รับส่งต่อผู้ป่วย และอาจนำไปสู่การถูกร้องเรียนภายนอก

งานยานพาหนะได้นำปัญหาดังกล่าวมาประชุมในหัวหน้าพาทำของงานยานพาหนะ และได้มีการพูดคุยกันกับ พนักงานขับรถยนต์ตัวจริง และพนักงานขับรถยนต์สำรองจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้ข้อสรุปว่าให้มีการตอบรับวิทยุสื่อสารเมื่อมีการเรียกขานวิทยุทุกครั้ง ทำให้ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ตอบรับวิทยุสื่อสารลดลง

ความครอบคลุม : มีการทบทวนทุกครั้งเมื่อพบปัญหา

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น :

มีการตรวจสอบระบบสัญญาณวิทยุสื่อสารทุกวันในตอนเช้าก่อนออกปฏิบัติงาน พนักงานขับรถยนต์ทุกคนมีวิทยุสื่อสารมือถือ และตรวจสอบแบตเตอรี่วิทยุสื่อสารให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และให้มีการตอบรับวิทยุสื่อสารทุกครั้งที่มีการเรียกขานวิทยุไม่เกิน 5 ครั้ง พนักงานขับรถยนต์ต้องตอบรับวิทยุสื่อสาร โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดของการไม่ตอบรับวิทยุสื่อสาร คือการไม่ตอบรับวิทยุสื่อสารเมื่อมีการเรียกขานเกิน 5 ครั้ง เป้าหมาย = 0 ครั้ง / เดือน หรือถ้าเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินเกี่ยวกับวิทยุจะต้องเปิดโทรศัพท์ตลอดเวลาขณะปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ปัญหาการไม่ตอบรับวิทยุสื่อสารลดลง

ผลลัพธ์ : ลดปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับไม่ตอบรับวิทยุสื่อสารลดลง ทำให้การออกปฏิบัติหน้าที่ไม่เกิดความล่าช้า และสามารถให้บริการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยได้ทันเวลาที่กำหนด

4. บทเรียนจากการพัฒนา (CQI, QA)

เรื่อง : การให้บริการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยภายในเวลาที่กำหนด

ปัญหา/โอกาสพัฒนา : จากปัญหาในเรื่องของการให้บริการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยไม่ทันเวลาที่กำหนดได้มีการทำ CQI ในเรื่องการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยภายในเวลาที่กำหนด โดยนำปัญหาการรับส่ง - ต่อผู้ป่วยไม่ทันเวลาที่กำหนด เข้าร่วมประชุมปรึกษาหารือระหว่างสหสาขาวิชาชีพ (คณะกรรมการ PCT โดยพยาบาล ER / Ward / งานยานพาหนะ / ทีมทบทวน) และได้มีแนวทางการในการจัดระบบการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยเป็น 3 ระดับ คือ เกรด 1, เกรด 2 และ เกรด 3 และประสานงานขอพนักงานสำรองจากหน่วยงานอื่น ทำให้การรับ - ส่งต่อผู้ป่วยได้ทันเวลามากขึ้น

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรับ - ส่งต่อในเวลาที่เหมาะสม และไม่ให้เกิดความล่าช้าในการรับ - ส่งต่อผู้ป่วย

การปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง : จากปัญหาในเรื่องของการให้บริการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยไม่ทันเวลาที่กำหนดได้มีการทำ CQI ในเรื่องการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยภายในเวลาที่กำหนด โดยการจัดระบบการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยเป็น 3 ระดับ คือ เกรด 1, เกรด 2 และ เกรด 3 โดยเกรด 1 พนักงานขับรถยนต์พร้อมรถยนต์มาถึงภายในเวลา 10 นาที, เกรด 2 มาถึงภายในเวลา 20 นาที และเกรด 3 มาถึงภายในเวลา 30 นาทีการประสานงานขอพนักงานสำรองจากหน่วยงานอื่น และได้มีการจัดพนักงานขับรถยนต์มือ 1 และมือ 2 ในเวร Refer ในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ ในกรณีที่พนักงานขับรถในเวรออกปฏิบัติหน้าที่หมดมีการโทรตามผู้ที่ไม่ได้ขึ้นเวรได้โดยให้ค่าตอบแทน

ผลลัพธ์ : การให้บริการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยได้ทันเวลาที่กำหนด และรวดเร็วขึ้น

เรื่อง การไม่ตอบรับวิทยุสื่อสาร

ปัญหา / โอกาสพัฒนา : จากปัญหาในเรื่องการไม่ตอบรับวิทยุสื่อสารเมื่อมีการเรียกขาน ซึ่งทำให้มีการตามพนักงานขับรถยนต์ไม่ได้ และบางครั้งไม่ได้ยินการเรียกวิทยุ ทำให้เกิดความล่าช้าในการออกปฏิบัติหน้าที่ อาจนำไปสู่การถูกร้องเรียนจากภายนอกได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวงานยานพาหนะได้รับทราบมาจากการประชุมสภาพัฒนาฯ ในวันพุธและได้นำปัญหาเข้าประชุมในหัวหน้าพาทำของงานยานพาหนะ โดยได้มีการพูดคุยกันระหว่างพนักงานขับรถยนต์ตัวจริง และพนักงานขับรถยนต์ตัวสำรองของหน่วยงานต่าง ๆ ได้ข้อสรุปว่าให้มีการตอบรับวิทยุเมื่อมีการเรียกขานทุกครั้ง ทำให้ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ตอบรับวิทยุสื่อสารลดลง

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้มีความพร้อมใช้ของวิทยุสื่อสารมือถืออยู่เสมอ และไม่เกิดความล่าช้าในการออกปฏิบัติหน้าที่

การปรับปรุง เปลี่ยนแปลง : ในตอนเช้าจะมีการทดสอบสัญญาณวิทยุสื่อสารมือถือก่อนขึ้นปฏิบัติงาน และตรวจสอบแบตเตอรี่ของวิทยุสื่อสารให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ และให้มีการตอบรับวิทยุสื่อสารเมื่อมีการเรียกขานวิทยุสื่อสารไม่เกิน 5 ครั้ง พนักงานขับรถยนต์ต้องตอบรับวิทยุสื่อสาร โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดของการไม่

ตอบรับวิทยุสื่อสาร คือการไม่ตอบรับวิทยุสื่อสารเมื่อมีการเรียกขานเกิน 5 ครั้ง เป้าหมาย = 0 ครั้ง/เดือน ทำให้ปัญหาการไม่ตอบรับวิทยุสื่อสารลดลง

ผลลัพธ์ ลดปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ตอบรับวิทยุสื่อสารลดลง ทำให้การออกปฏิบัติหน้าที่ไม่เกิดความล่าช้า และสามารถให้บริการรับ - ส่งผู้ป่วยได้ตามเวลาที่กำหนด

ปัญหา/โอกาสพัฒนา จากปัญหาในเรื่องการไม่พร้อมใช้ของรถยนต์ในการรับ-ส่ง ผู้ป่วยและการออก ก EMS เกี่ยวกับน้ำมันเชื้อเพลิงที่เหลือน้อยในรถยนต์ทำให้เกิดปัญหาในการออกรับ-ส่ง และออก EMS และหาเจ้าหน้าที่เซ็นด์บิลน้ำมันนอกเวลาไม่มีอาจทำให้เกิดปัญหาขึ้น

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดความพร้อมใช้และไม่เกิดความล่าช้าในการส่งต่อผู้ป่วยและออก EMS ในเวลาและนอกเวลาราชการ

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ตามปกติจะมีการตรวจความพร้อมใช้ของยานพาหนะในช่วงเวลา 7.30 น. ของทุกวันวันละ 1 ครั้ง เปลี่ยนมาเป็นวันละ 2 ครั้งเพิ่มในเวลา 15.00 น. อีก 1 ครั้ง

ผลลัพธ์ ลดปัญหาเกี่ยวกับการไม่พร้อมใช้ของน้ำมันเชื้อเพลิงทั้งในและนอกเวลาราชการและสามารถออกปฏิบัติหน้าที่ได้ทันเวลา

5. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

5.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)

5.1.1 การรับแจ้งการขอใช้รถยนต์ของทางราชการ

งานยานพาหนะรับแจ้งการขอใช้รถยนต์ในการรับ - ส่งต่อผู้ป่วย ทางโทรศัพท์ /วิทยุ และรับใบขอใช้รถยนต์เพื่อออกปฏิบัติงานนอกสถานที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.1.2 การจัดรถยนต์ หัวหน้างานยานพาหนะ จัดรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถในการรับ - ส่งต่อผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่ที่จะออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ โดยการเขียนตารางการขอใช้รถยนต์เพื่อออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ประจำวันไว้ที่บอร์ดหน้าห้องบริหารทั่วไป เพื่อให้พนักงานขับรถทราบในการออกปฏิบัติงานในแต่ละวัน และแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อน 1 วันกรณีที่ต้องต่างจังหวัดเพื่อศึกษาเส้นทางและเตรียมความพร้อมของรถยนต์และตัวพนักงานขับรถ

5.1.3 การปฏิบัติงาน การบำรุงรักษารถยนต์ และวิทยุสื่อสาร ในเวลา 7.30 น. ของทุกวันก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ในการรับ - ส่งต่อผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่เพื่อออกปฏิบัติหน้าที่นอกสถานที่ พนักงานขับรถจะต้องดูแลรถยนต์ที่ตนเองรับผิดชอบ ในเรื่องการทำความสะอาด ตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้ของรถยนต์ โดยจะมีการจดบันทึกในสมุดบันทึกการตรวจเช็คสภาพของรถยนต์ในแต่ละคัน และจะมีการตรวจสอบสัญญาณคลื่นวิทยุในตอนเช้า ตรวจแบตเตอรี่วิทยุสื่อสาร เพื่อให้วิทยุสื่อสารมีความพร้อมใช้งานก่อนขึ้นปฏิบัติงาน ออกปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย และรายงานตัวเมื่อเสร็จภาระกิจ

5.1.4 กรณีที่พนักงานขับรถประจำออกปฏิบัติหน้าที่หมด หัวหน้างานธุรการจะติดต่อประสานงานกับฝ่าย / งานต่าง ๆ เพื่อขอพนักงานขับรถสำรอง ซึ่งเป็นบุคคลที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมีคำสั่งแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานขับรถ พนักงานขับรถสำรองออกปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย และรายงานตัวเมื่อเสร็จภาระกิจ

5.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

งานยานพาหนะ ได้มีการทบทวนในการรับ – ส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับการรักษาต่อเนื่องให้ทันเวลาที่กำหนด มีการติดตามตัวชี้วัดที่สำคัญในด้านอัตราความพร้อม Refer ผู้ป่วยภายในเวลาที่กำหนด และพัฒนาระบบสารสื่อสารในเรื่องการไม่ตอบรับวิทยุสื่อสารได้กำหนดตัวชี้วัดและติดตามตัวชี้วัดเพื่อพัฒนาระบบสื่อสารต่อไปและการพร้อมใช้ของน้ำมันเชื้อเพลิง

6. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

การบันทึกการใช้รถ การใช้ น้ำมันเชื้อเพลิง เป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้ ตามระบบการตรวจสอบควบคุมภายใน