



เป็นโรงพยาบาลคุณภาพที่ใช้การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมภายใต้การบริหารจัดการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ

1. ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยและญาติครอบคลุมทั้ง 4 มิติ คือ ฟื้นฟู รักษา ป้องกัน และส่งเสริมสุขภาพ

2. เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ 2.3 ในการรับส่งต่อและศูนย์สำรองเตียงผู้ป่วยในเครือข่ายเขต 2

3. เป็นสถาบันฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพด้านสาธารณสุข

4. เป็นสถาบันสุขภาพที่มีงานวิชาการและงานวิจัยสุขภาพตามบริบทของพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและชุมชนเชื่อมั่นศรัทธาและมีส่วนร่วมในกระบวนการดูแลสุขภาพ(SI1,SI2,SI3,SI4)

2. องค์กรมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้หลักธรรมาภิบาล(SI3,SI4)

3. โรงพยาบาลผ่านการรับรองคุณภาพของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (SI1,SI2,SI3,SI4)

4. บุคลากรในโรงพยาบาลเกิดการพัฒนาศักยภาพและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องโดยให้นวัตกรรมด้านสุขภาพเพื่อนำสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (SI1,SI2,SI4)

1. SI1 พัฒนาศักยภาพบริการให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (CI,C2,IP1,IP2,IP4,IP5, LG1-LG4)

2. SI2 พัฒนาการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยสร้างการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและชุมชน (CI,C2,IP1,IP2,IP4, LG1-LG4)

3. SI3 สร้างเอกภาพและธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ (CI,IP3,IP4,F1,F2, LG2, LG3)

4. SI4 ยกระดับความสามารถในการเป็นโรงพยาบาลคุณภาพโดยการใช้กระบวนการวิจัยและสร้างนวัตกรรม (CI,C2,F1,F2,IP1,IP2,IP4, IP5,IP6, LG1-LG4)

| กลยุทธ์(Strategies)   | กลยุทธ์รอง   | รหัสKPIs | ตัวชี้วัด(KPIs)  | ค่าเป้าหมาย      | หน่วยงานรับผิดชอบจัดเก็บตัวชี้วัด |
|---|--|----------|--|------------------|-----------------------------------|
| C1 เพิ่มคุณภาพความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  | SC101 ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่   | C101     | อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ  | ร้อยละ 86        | กลุ่มการพยาบาล                    |
|   | SC102 เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการติดตามการประเมินการให้บริการ  | C102     | ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขจนเสร็จลุล่วงภายใน 30 วัน  | ร้อยละ 100       | กลุ่มการพยาบาล                    |
|   | SC103 พัฒนาระบบสิ่งแวดล้อมใน รพ.ให้เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพ   |          |  |                  |                                   |
| C2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการฐานข้อมูลลูกค้า  | SC204 ส่งเสริมการบริหารจัดการฐานข้อมูลเพื่อสร้างรั้งรักษาฐานลูกค้ากลุ่ม UC,ประกันสังคม,ข้าราชการ และเบิกได้,ข้าราชการ                  | C203     | ร้อยละค่าเฉลี่ยของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เพิ่มขึ้น(U.C,เบิกได้,ประกันสังคม,ข้าราชการ)                         | ร้อยละ 5         | ฝ่ายประกันสุขภาพ                  |
|   | SC205 ส่งเสริมการนำฐานข้อมูลลูกค้าไปวางแผนการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ   | C204     | จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เกิดจากการนำข้อมูลฐานลูกค้ามาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ,ความคาดหวัง                   | 10 โครงการ       | กลุ่มการพยาบาล                    |
| F1 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและหารายได้เพิ่ม   | SP106 เพิ่มประสิทธิภาพในการเรียกเก็บเงินและหน่วยจ่ายตามสิทธิ   | F105     | Current Ratio  | > 1.5            | ฝ่ายการเงินและพัสดุ               |
|   | SP107 ลดหนี้สูญจากลูกค้า   | F106     | Quick Ratio  | > 1              | ฝ่ายการเงินและพัสดุ               |
|   | SP108 เพิ่มความสมบูรณ์ของเวชระเบียน  | F107     | I/E Ratio  | > 1              | ฝ่ายการเงินและพัสดุ               |
|   |  | F108     | อัตราการหมุนเวียนสินทรัพย์รวม  | > 2              | ฝ่ายการเงินและพัสดุ               |
| F2 พัฒนาระบบการลดค่าใช้จ่ายส่วนร่วมที่มียอดค่าสูง   | SP209 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างของ รพ.โดยใช้ระเบียบพัสดุ   | F209     | ร้อยละของต้นทุนต่อหน่วยบริการที่ลดลง   | ร้อยละ 10        | ฝ่ายการเงินและพัสดุ               |
|   | SP210 ส่งเสริมการตั้งให้หน่วยงานมีการทบทวนการใช้ทรัพยากรที่มีมูลค่าสูง (ยาเวชภัณฑ์, ไม้โซดา,วัสดุการแพทย์, สารานุปโภค, จน, เครื่องมือ) | F210     | ค่าน้ำหนักสัมพัทธ์เฉลี่ย (Average RW)  | >1               | ฝ่ายเวชระเบียน                    |
| IP1 พัฒนาศักยภาพประเด็นที่สำคัญในการให้บริการรักษา  | SI111 พัฒนาศักยภาพการดูแลผู้ป่วยกลุ่ม โรคตามเข็มนาฬิกา   | IP111    | อัตราการตายของผู้ป่วยใน รพ.  | < 2.5%           | ฝ่ายเวชระเบียน                    |
|   | SI112 พัฒนาศักยภาพการดูแลผู้ป่วยทางคลินิกที่สำคัญของแผนก PCT   | IP112    | อัตราการติดเชื้อในภาพรวม   | <5:1000 วันนอน   | IC                                |
|   |  | IP113    | ร้อยละของ PCT ที่ตรวจพบเชื้อโรครวมรูปแบบ   | ร้อยละ 75        | ศูนย์คุณภาพ                       |
|   |  | IP114    | สัดส่วน Refer-In ต่อ Refer-Out ในกลุ่มผู้ป่วยวิกฤตที่มีระดับสูง  | > 1              | ฝ่ายเวชระเบียน                    |
|   |  | IP115    | ร้อยละของตัวชี้วัดตามเข็มนาฬิกาที่บรรลุเป้าหมาย  | ร้อยละ 60        | ศูนย์คุณภาพ                       |
| IP2 สร้างเสริมระบบงานที่สำคัญเพื่อสนับสนุนงานบริการรักษาทางคลินิก (IC, RM, MIS, MMS, ENV) | SI213 เพิ่มประสิทธิภาพการกำกับติดตามประเมินผล  |          |  |                  |                                   |
|   | SI214 ปรับปรุงระบบงานสนับสนุนเพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ (AE)  | IP216    | อัตราการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์(AE) จากการบริการทางคลินิก   | < 1 : 1000       | คณะกรรมการ RM                     |
| IP3 เพิ่มประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน  | SI315 กำกับติดตามประเมินผลระบบควบคุมภายใน  | IP317    | จำนวนข้อบกพร่อง/ข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  | ไม่มีข้อบกพร่อง/ | ฝ่ายการเงินและพัสดุ               |
|   | SI316 พัฒนาระบบฐานข้อมูลการควบคุมภายใน   | IP318    | ระดับความสำเร็จของระบบควบคุมภายใน  | 5                | ฝ่ายการเงินและพัสดุ               |
|   | SI317 มุ่งเน้นการใช้ผลการตรวจสอบภายในเพื่อปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ  |          |  |                  |                                   |
| IP4 พัฒนาระบบการกำกับติดตามประเมินผลสำคัญขององค์กร  | SI418 เพิ่มประสิทธิภาพกำกับติดตามประเมินผลการบรรลุตัวชี้วัดองค์กรของกรรมการ QST  | IP419    | จำนวนครั้งการประชุมของ คณะกรรมการ QST  | 6 ครั้ง/เดือน    | ศูนย์คุณภาพ                       |
|   | SI419 พัฒนาระบบสารสนเทศที่รองรับการกำกับติดตามและประเมินผล   | IP420    | ร้อยละของ KPI ระดับองค์กรที่บรรลุเป้าหมาย  | ร้อยละ 60        | งานยุทธศาสตร์ฯ                    |
| IP5 พัฒนาระบบเครือข่ายด้านสุขภาพทุกระดับ - เครือข่ายภาคประชาชน, เครือข่ายภาครัฐ           | SI520 ส่งเสริมการจัดตั้งชมรม/เครือข่ายสุขภาพในกลุ่มโรคเรื้อรัง   | IP521    | จำนวนชมรม/เครือข่ายในการดูแลสุขภาพตนเองในกลุ่มโรคเรื้อรังที่กำหนด  | 18 ชมรม          | กลุ่มงานเวชกรรมสังคม              |
|   | SI521 เพิ่มประสิทธิภาพการประเมินผลของเครือข่าย   |          |  |                  |                                   |
| IP6 เพิ่มประสิทธิภาพของบริการลดสุขภาพ   | SI622 พัฒนาระบบฐานข้อมูลลูกค้าทางการแพทย์ลดสุขภาพ  | IP622    | ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการขายบริการลดสุขภาพที่ขายที่ผ่านมา  | ร้อยละ 10        | ฝ่ายการเงินและพัสดุ               |
|   | SI623 พัฒนาระบบกลยุทธ์ทางการตลาดด้านสุขภาพ   |          |  |                  |                                   |
| LG1 สร้างวิสัยทัศน์ใจแก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับ   | SLG124 พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ HR Score Card  | LG123    | ร้อยละความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานของบุคลากรสุขภาพ  | ร้อยละ 70        | กลุ่มงาน พรส.                     |
|   | SLG125 ปรับแก้ข้อ คัดค้านหรือแรงจูงใจด้านอื่น ตามภาระงาน   |          |  |                  |                                   |
|   | SLG126 ส่งเสริมเชิดชูผู้ปฏิบัติงานที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีขององค์กร (Idol)   |          |  |                  |                                   |
| LG2 ส่งเสริม/พัฒนาระดับสมรรถนะเชิงวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับหน่วยงาน             | SLG227 พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ Competency Based  | LG224    | ร้อยละของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีความเสี่ยงสูง(ER, ICU, OR, LR)                                   | ร้อยละ 100       | กลุ่มงาน พรส                      |
|   | SLG228 ส่งเสริมการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่มี Competency อุดมกว่าระดับที่คาดหวัง   | LG225    | ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาส่วนขาดของสมรรถนะเชิงวิชาชีพ  | ร้อยละ 80        | กลุ่มงาน พรส                      |
| LG3 พัฒนาระบบ IT ให้รองรับระบบบริการอย่างมีประสิทธิภาพ                                    | SLG329 พัฒนาระบบ IT ให้บรรลุเป้าหมายตามระดับความสำเร็จ   | LG326    | ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร  | 5                | ศูนย์สารสนเทศ                     |
| LG4 ส่งเสริมการพัฒนาผลงานประจำสู่งานวิจัย ( R2R)  | SLG430 พัฒนาระบบงานฐานข้อมูลงานวิจัย   | LG427    | จำนวนงานวิจัย / นวัตกรรม ที่ได้รับการเผยแพร่หรือนำเสนอ (ทีม PCT ,เภสัชกรรม ,ทันตกรรม , LAB , กลุ่มการพยาบาล) | 8 เรื่อง/ปี      | กลุ่มงาน พรส                      |
|   | SLG431 เพิ่มประสิทธิภาพในการนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนางานวิจัย   |          |  |                  |                                   |
|   | SLG432 ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดโดยใช้ระบบ Electronic (E-Library)   |          |  |                  |                                   |
|   | SLG433 ส่งเสริมจัดพิมพ์แลกเปลี่ยนเรียนรู้  |          |  |                  |                                   |