Service profile

องค์กรพยาบาล
โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง

Service profile

องค์กรพยาบาล

1. บริบท (Context)

(ก) หน้าที่และเป้าหมาย

องค์กรพยาบาลมีหน้าที่บริหาร ควบคุม กำกับ ให้มีการปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพ จัดระบบบริหารรักษาพยาบาลและสร้างเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ภายใต้การบริการด้วยหัวใจแห่งความเป็นมนุษย์ ทั้งเชิงรุกและเชิงรับตลอด 24 ชั่วโมง บนพื้นฐานของจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ สร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรทางการพยาบาล ประสานความร่วมมือการจัดการระบบสุขภาพ กับเครือข่ายบริการสุขภาพ และภาคีเครือข่าย

เป้าหมาย

1. พัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพและความปลอดภัย
2. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในระดับหน่วยงาน ระบบงานและเครือข่าย (KM)
3. พัฒนาระบบงานให้ได้มาตรฐาน HA และมาตรฐานทางการพยาบาล QA

(ข) ขอบเขตการให้บริการ (Scope of service) รับผิดชอบ

1. การบริหารบุคคล จัดสรรทรัพยากร อัตรากำลังอย่างเพียงพอ
2. ควบคุมคุณภาพการพยาบาล ปฏิบัติการพยาบาล ตามมาตรฐานวิชาชีพ
3. งานวิชาการกลุ่มงานการพยาบาล ให้ได้ตามสมรรถนะ

ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ผู้รับผลงาน	ความต้องการ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	- การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ - มีข้อมูล แผนงาน / โครงการ / ตัวชี้วัด ในระดับกลุ่มการพยาบาลและหน่วยงาน - มีแผนการนิเทศและมีการปฏิบัติการนิเทศ / ติดตาม / ประเมินผล - มีข้อมูลอัตรากำลัง / ภาระงานทุกหน่วยงานเพื่อประกอบการจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน - มีข้อมูลสมรรถนะของบุคลากรเพื่อการพัฒนาส่วนขาดและความก้าวหน้าในวิชาชีพ - ข้อมูลความพึงพอใจ / ความสุขในการทำงานของบุคลากร
หัวหน้างาน	- มียุทธศาสตร์ / แผนงาน / โครงการของกลุ่มการพยาบาลเพื่อนำไปเชื่อมโยงในหน่วยงาน - มีข้อมูลอัตรากำลัง / ภาระงานของหน่วยงานเพื่อการจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน - มีแผน และปฏิบัติตามแผนการนิเทศ / ติดตาม / ประเมินผลตามแผนเพื่อรับการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ - มีระเบียบปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติ เพื่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ

บุคลากร	- ได้รับการพัฒนาสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อให้มีความรู้ความสามารถและสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพ - ได้รับการประชุม / อบรม / สัมมนาตามความต้องการ - มีระเบียบปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพ - ได้รับความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน - ได้รับการดูและสุขภาพและปรับเปลี่ยนงานตามความเหมาะสม

ผู้รับผลงาน	ความต้องการ
บุคลากร	- มีความก้าวหน้าในงานวิชาชีพ การบรรจุแต่งตั้ง - ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม - ได้รับความพึงพอใจ / บรรยากาศ / ความสุข / ขวัญกำลังใจในการทำงาน
ผู้รับบริการ	- ได้รับบริการที่มีปลอดภัย ,มีคุณภาพและมีความพึงพอใจในบริการ

(ค) ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

คุณภาพชีวิต ปลอดภัย ประสิทธิภาพ มาตรฐานและจริยธรรม

(ง) ความท้าทาย / ความเสี่ยงสำคัญ

ความท้าทาย	ความเสี่ยงที่สำคัญ	จุดเน้นในการพัฒนา
- การปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ	- การถูกฟ้องร้อง , ร้องเรียน	- มีระเบียบปฏิบัติมาตรฐานวิชาชีพ มีระเบียบสมรรถนะบุคลากร นิเทศติดตามประเมินผล มีการให้คำปรึกษาจากผู้ชำนาญการกว่า
- การเขียนบันทึกทางการพยาบาลให้ถูกต้องครบถ้วน	- ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลกับทีมสหวิชาชีพ	- มีแผนการพัฒนาบันทึกทางการพยาบาลแบบ AIE และติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง
- การมีอัตรากำลังที่เพียงพอตามภาระงาน	- บุคลากรทางการพยาบาลมีภาระงานเพิ่มมากขึ้นทำให้คุณภาพชีวิตไม่มี เสี่ยงต่อภาวะสุขภาพ / การโยกย้าย / ลาออก	- มีการวิเคราะห์งานทุกหน่วยงานเพื่อจัดอัตรากำลังให้เหมาะสม
- จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ	- การถูกร้องเรียน	- มีระเบียบปฏิบัติคุณธรรมและจริยธรรม มีการเฝ้าระวังติดตามประเมินปีละ 1 ครั้ง จัด ESB ,OD ปีละ 1 ครั้ง

(จ) ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

ผลผลิตงานอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน เท่ากับ 39.87 % ถือว่าผลผลิตต่ำกว่า 90 % จำนวนคนมากกว่าภาระงาน ในปี 2565 ในทางปฏิบัติที่เป็นจริง พยาบาลงานอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน อัตรากำลังมีเพียง 4 คน หัวหน้างานอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน 1

คน เจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉิน 2 คน นอกเวลาราชการ จะเป็นพยาบาลจาก รพสต. PCU และ OPD มาปฏิบัติงาน ภาระงานมีทั้งตั้งรับในสถานบริการ ออกปฏิบัติงานการแพทย์ฉุกเฉิน และส่งต่อผู้ป่วยหนักหรือเกินขีดความสามารถ ในโรงพยาบาลระดับ F3 ไปยังแม่ข่าย โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง และโรงพยาบาลร้อยเอ็ด

ผลผลิตงานผู้ป่วยนอก เท่ากับ 343.75 % ถือว่าผลผลิตมากกว่า 110 % จำนวนผู้รับบริการมากกว่าบุคลากร ในปี 2565 ในทางปฏิบัติที่เป็นจริง พยาบาลงานผู้ป่วยนอก อัตรากำลังมีเพียง 4 คน หัวหน้างานผู้ป่วยนอก 1 คน พนักงานบริการ 1 คน จัดอัตรากำลังจากหน่วยงานอื่นหมุนเวียนช่วยงาน เช่น ห้องคลอด งานอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน บริการผู้ป่วยนอกทั่วไป จัดบริการคลินิกโรคเรื้อรังเบาหวานความดันโลหิตสูง คลินิกหอบหืด/ถุงลมโปร่งพอง คลินิกบำบัดยาเสพติด บุหรี่ สุรา คลินิกวัณโรค คลิกพัฒนาการเด็ก คลินิกเอดส์ คลินิกโรคเรื้อรังเชิงรุกในชุมชน

ผลผลิตงานผู้ป่วยใน เท่ากับ 103.71 % ถือว่าการจัดอัตรากำลังมีความเหมาะสม ในปี 2565 ในทางปฏิบัติที่เป็นจริง พยาบาลงานผู้ป่วยใน อัตรากำลังมีเพียง 4 คน หัวหน้างาน 1 คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 1 คน ภาระงานในเวลาราชการเมื่อมีการส่งต่อผู้ป่วยไปยังเครือข่ายที่มีศักยภาพสูงขึ้นจะเป็นพยาบาลในตึกผู้ป่วยในไปส่งคนไข้เองเพราะไม่มีพยาบาลส่งต่อ รับผิดชอบงานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายเยี่ยมบ้านให้บริการที่บ้านทุกบ่ายวันอังคารและวันศุกร์ รับผิดชอบงานดูแลผู้ป่วยระยะกลาง ซึ่งออกให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายที่บ้านทุกบ่ายวันจันทร์และวันพุธ นอกเวลาราชการ บ่าย ดึก มีอัตรากำลังเพียง 1 คน กรณีผู้ป่วยเกิน 10 คน ตามพยาบาลเวรเสริมได้ 1 คน และจะมีพยาบาลจาก รพสต. PCU OPD ห้องคลอดหมุนเวียนมาช่วยปฏิบัติงาน

ผลผลิตงานบริการผู้คลอด เท่ากับ 0.85 % ถือว่าผลผลิตต่ำกว่า 90 % จำนวนคนมากกว่าภาระงาน ในปี 2565 ในทางปฏิบัติที่เป็นจริง หัวหน้างานบริการผู้คลอด 1 คน ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานคุณภาพของโรงพยาบาล งานบริการคลอดในเวลาราชการ และทำคลอดนอกเวลาราชการ (On call) รับผิดชอบงานจ่ายกลาง ซักฟอก งานคลังเวชภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยา และงานอื่นๆส่วนพยาบาลงานบริการผู้คลอด 2 คน ได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติมให้ช่วยปฏิบัติงานที่งานผู้ป่วยอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน และผู้ช่วยเหลือคนไข้ 1 คน ได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติมให้ช่วยปฏิบัติงานจ่ายกลาง ซักฟอก และงานผู้ป่วยในนอกเวลาราชการ

จำนวนบุคลากรกลุ่มการพยาบาลรวมทั้งหมด 32 คน แยกเป็นพยาบาลวิชาชีพ 23 คน เวชกิจฉุกเฉิน 2 คน พนักงานบริการ 1 คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 3 คน พนักงานเปล 1 คน ซักฟอก-จ่ายกลาง 2 คน มีพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพเพิ่มขึ้น ได้แก่ ปริญญาโทและAPN สาขาการพยาบาลชุมชน 1 คน, พยาบาลเวชปฏิบัติ 4 คน ,พยาบาลเฉพาะทางด้านจิตเวชทั่วไป 1 คน(4 เดือน), พยาบาลเฉพาะทางจิตเวชเด็กและวัยรุ่น 1 คน(4 เดือน), พยาบาลเฉพาะทางควบคุมและป้องกันโรคติดเชื้อ 1 คน(4เดือน), พยาบาลเฉพาะยาเสพติด1 คน(4เดือน), พยาบาลเฉพาะทางผู้สูงอายุระยะยาว 1 คน(2สัปดาห์), พยาบาลเฉพาะทางผู้ป่วยระยะกลาง 1 คน(1สัปดาห์)

2. กระบวนการหลัก

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดที่สำคัญ (Performance indicator)
1. ทิศทางการจัดองค์กรและบริหารการพยาบาล	1. มีทิศทางการบริหารการพยาบาลที่ชัดเจน 2. มีองค์กรพยาบาลที่เอื้อต่อการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ 3. กระบวนการบริหารงานเอื้อต่อการจัดบริการที่มีคุณภาพ 4. การบริหารจัดการมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 5. ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดการมีความสมบูรณ์เพียงพอแก่การตัดสินใจของผู้บริหาร	- หน่วยงานมีแผนงานโครงการบรรลุตามเป้าหมาย
2. ทีมการพยาบาลและการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่	1. ทีมการพยาบาลมีความพร้อมในการพยาบาลที่มีคุณภาพ 2. อัตรากำลังมีความเพียงพอต่อการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ 3. การพัฒนาบุคลากรตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพองค์กร 4. บุคลากรทางการพยาบาลได้รับการเตรียมความพร้อมและได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง	- ร้อยละพยาบาลวิชาชีพมีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด - ร้อยละของหน่วยบริการพยาบาลที่มีผลผลิต (Productivity) ได้มาตรฐาน
3. การสนับสนุนบริการพยาบาล	1. มีนโยบาย/ระเบียบปฏิบัติเพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนทันสมัย 2. ส่งเสริมบริการพยาบาลแบบองค์รวมโดยใช้กระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติชัดเจน 3. การดำเนินงานป้องกันควบคุมการติดเชื้อโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพ 4. มีการดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการตลอดระยะเวลาที่รับการรักษาในโรงพยาบาล 5. มีการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตลอดระยะเวลาที่รักษาในโรงพยาบาล 6. มีการจัดการดูแลต่อเนื่องและส่งเสริมการดูแลตนเองของผู้ป่วยและครอบครัว	-มีการวางแผนการจำหน่ายในโรคที่กำหนด (Diarrhea, DM, Pneumonia, Bronchitis, Dyspepsia) -ร้อยละของหน่วยงานบริการพยาบาลในกระบวนการพยาบาลในการให้บริการ
4. การประกันคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	1. มีการทำงานเป็นทีมกับทีมพัฒนาคุณภาพอื่นๆของโรงพยาบาล 2. มีระบบบริหารความเสี่ยงในการบริการพยาบาล 3. มีการวางระบบประกันคุณภาพในโรงพยาบาล 4. มีการวัดและประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องและถูกต้อง 5. มีการทบทวนเหตุการณ์สำคัญ แก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 6. มีการพัฒนานวัตกรรม/วิจัยในงานบริการพยาบาล	- หน่วยบริการพยาบาลดำเนินการงานตามระบบประกันคุณภาพการพยาบาล

5. การส่งเสริมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ	1. บุคลากรทางการพยาบาลปฏิบัติการพยาบาลโดยรักษาคุณธรรมจริยธรรมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 2. ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ 3. ผู้ใช้บริการพึงพอใจในการรับบริการ	- ร้อยละของบุคลากรทางการพยาบาลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินตามมาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพ - จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของบุคลากร

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	**สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)**	**ตัวชี้วัดที่สำคัญ (Performance indicator)**
		- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน
6. ส่งเสริมสุขภาพบุคลากรและสร้างความสุขในการทำงาน	1. บุคลากรใหม่ได้รับการตรวจสุขภาพเมื่อแรกรับเข้าทำงาน 2. บุคลากรทางการพยาบาลได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี 3. บุคลากรพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงานส่งเสริมความผูกพันระหว่างบุคลากรสร้างสรรค์วัฒนธรรมการอยู่ร่วมกัน	- บุคลากรใหม่ได้รับการตรวจสุขภาพ - บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี -ร้อยละความพึงพอใจ / บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

3.ตัวชี้วัด ผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

ตัวชี้วัดสำคัญ	เป้าหมาย	2562	2563	2564	2565
1. ร้อยละพยาบาลวิชาชีพมีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด	≥80%	100	100	100	100
1. ร้อยละของหน่วยบริการพยาบาลที่มี ผลิตภาพ (Productivity) ได้ตาม มาตรฐาน	>80%	25	25	50	25
3. ร้อยละบุคลากรทางการพยาบาลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินตามมาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพ	≥80%	100	100	100	100
4. ร้อยละความพึงพอใจในงาน / บรรยากาศการทำงานของบุคลากร	≥80%	71	74	75	63.18
5. ร้อยละของหน่วยงานบริการพยาบาลใช้กระบวนการพยาบาลในการให้บริการ	100%	100	100	100	100
6. จำนวนอุบัติการณ์ความเสี่ยงจากการบริการพยาบาล ระดับ G-I	0	1	1	0	0
7.จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร ทางการพยาบาลที่ได้รับการแก้ไข	100%	100 (0 เรื่อง)	100 (1 เรื่อง)	100 (1เรื่อง)	100 (0 เรื่อง)

4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จแล้ว)

- การบริหารอัตรากำลังยังไม่เหมาะสม เพราะขาดแคลนอัตรากำลัง โดยคิดตาม Work load ของแต่ละหน่วยงาน มี 1 หน่วยงานที่เป็นไปตามเกณฑ์ คิดเป็น 25%
- การประเมินสมรรถนะบุคลากรผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติเพื่อพัฒนาส่วนขาด
- การส่งเสริมควบคุมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ให้บุคลากรปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- การนิเทศทางการพยาบาลมีคุณภาพ โดยหัวหน้าฝ่ายนิเทศ หัวหน้างานทุกงาน หัวหน้างานนิเทศบุคลากรในหน่วยงาน

4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

- การบันทึกทางการพยาบาลโดยใช้กระบวนการ AIE
- การบริหารอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมตามภาระงานของหน่วยบริการ

5. แผนพัฒนาต่อเนื่อง

1. พัฒนางานประกันคุณภาพการพยาบาล (QA) ให้ผ่านการรับประเมินจากสภาการพยาบาล
2. การใช้กระบวนการพยาบาลเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

3. ระบบการนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

4. การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่โดยการกำหนด Competency ของบุคลากรทุกระดับในแต่ละสาขา และมีเกณฑ์การประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม

5. พัฒนาด้านคุณภาพบริการพยาบาลให้ได้มาตรฐานวิชาชีพและจริยธรรม