



ประกาศ โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่ ๑๐/๒๕๖๑

เรื่อง การประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement)
ของงานผู้ป่วยสัมพันธ์และบริการผู้ป่วย

ตามที่คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณาเงินรางวัลพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โรงพยาบาลรามาธิบดีจึงได้กำหนดให้หน่วยงานเลือกกระบวนการสำคัญเพื่อกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ในการดำเนินงานที่สะท้อนเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยแบ่งกระบวนการสำคัญแยกตามโครงสร้างโรงพยาบาลรามาธิบดี นั้น

บัดนี้ เพื่อให้หน่วยงานภายในโรงพยาบาลรามาธิบดีดำเนินการตามกระบวนการสำคัญที่กำหนด จึงขอประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ของงานผู้ป่วยสัมพันธ์และบริการผู้ป่วย ดังเอกสารแนบท้ายประกาศนี้ หรือเรียกดูเอกสารได้ที่

http://intra9.rama.mahidol.ac.th/patient_relations/th/news/event/05302018-1543-th

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์สุรศักดิ์ สีลาอุดมลิปิ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามาธิบดี

Process	Sub-Process level 1	Sub-Process level 2	ข้อกำหนด (what)		Lag KPI
			Customer	Stakeholder	
กระบวนการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	1.กระบวนการเตรียมการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย/อุปกรณ์	1.1) กระบวนการดูแลและเตรียมรถเข็นนั่ง/นอน อุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้าย 1.2) กระบวนการบริการออกซิเจนสำหรับผู้ป่วย	ผู้ป่วย/ญาติ/ผู้เยี่ยมอุปกรณ์ : 1) รถเข็นนั่ง/นอนที่สะอาด ไม่ชำรุด มีเพียงพอต่อการใช้งาน 2) มีของพร้อมใช้ตลอดเวลา แพทย์/พยาบาล : 1) รถเข็นนั่ง/นอนสะอาด ไม่ชำรุด 2) อุปกรณ์ปลอดภัย พร้อมใช้	งานอุปกรณ์การแพทย์ : 1) มีผู้ดูแลแท่งค์และอุปกรณ์ออกซิเจน มาตรฐาน : 1) มาตรฐานรถเข็นผู้ป่วยนั่ง/นอน 2) มาตรฐานความปลอดภัยการใช้งานและจัดเก็บแท่งค์ออกซิเจน	1. ร้อยละอุบัติการณ์ความไม่พร้อมใช้ของรถเข็นและอุปกรณ์ ≤ 5
	2. กระบวนการรับส่งผู้ป่วยโดยรถเข็นนั่ง/นอนจากการร้องขอทางระบบ Onlineและโทรศัพท์	2.1) กระบวนการรับส่งข้อมูลการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย 2.2) กระบวนการรับส่งผู้ป่วย	ผู้ป่วย/ญาติ : 1) บริการด้วยความสุภาพ ปลอดภัย รวดเร็ว ถูกสถานที่	แพทย์/พยาบาล : 1) ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยตลอดการเคลื่อนย้าย 2) บริการด้วยความสุภาพ ทันเวลา ถูกคน ถูกสถานที่ มาตรฐาน : 1) การเคลื่อนย้ายผู้ป่วย 2) การช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน	1. ร้อยละอุบัติการณ์ส่งผู้ป่วยผิดคน ผิดสถานที่และล่าช้ากว่าเวลาที่ กำหนด ≤ 20 2. ร้อยละอุบัติการณ์ผู้รับบริการได้รับอุบัติเหตุหรือได้รับบาดเจ็บจากการ เคลื่อนย้ายเท่ากับ 0
	3.กระบวนการหลังการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย/อุปกรณ์	3.1) กระบวนการแจ้งกลับศูนย์จ่ายงาน 3.2) กระบวนการจัดการรถเข็นนั่ง/นอนและอุปกรณ์หลังการใช้งาน	แพทย์/พยาบาล/ผู้เยี่ยมอุปกรณ์ : 1) ต้องการทราบว่ามีถูกเคลื่อนย้ายปลอดภัย ถูกสถานที่ ทันเวลา	ผู้จ่ายงาน : 1) ต้องการทราบสถานะของผู้ปฏิบัติงาน	1. ร้อยละอัตราการแจ้งกลับศูนย์จ่ายงานของเจ้าหน้าที่หลังเสร็จสิ้นการ เคลื่อนย้าย ≤ 5 %
กระบวนการขนส่งยา พัสดุ สิ่งของและเอกสารทางการแพทย์	1. กระบวนการรับมอบสิ่งของจากหน่วยงานต้นทาง	1.1) การตรวจเช็คสินค้า 1.2) การจัดเรียงสินค้า	หน่วยงานต้นทาง : 1) จัดทำแนวทางตรวจสอบสิ่งของให้ตรงกับยอดในใบรายการที่รับมอบ 2) ตรงเวลานัดหมาย	มาตรฐาน : 1) ระบบโลจิสติกส์และซัพพลายห่วงประเทศไทย 2) การขนส่งพัสดุและไปรษณีย์แห่งประเทศไทย	1.ร้อยละอุบัติการณ์ความผิดพลาดจากการตรวจสอบสิ่งของ จำนวนหีบห่อ ตรงตามผู้จัดได้บันทึกไว้ในรายการเท่ากับ 0
	2 กระบวนการจัดส่ง	2.1) การจัดส่งยา 2.2) การจัดส่งพัสดุ สิ่งของ 2.3) การจัดส่งเอกสารทางการแพทย์	หน่วยงานต้นทางและหน่วยงานปลายทาง: 1) สิ่งที่ได้รับมอบไม่เกิดความเสียหายหรือระหว่างการจัดส่ง 2) รวดเร็ว ทันเวลา		1. อัตราการเคลื่อนย้ายขนส่งสิ่งของ ถูกสถานที่ ถูกความต้องการตามสั่ง ครบถ้วน ตามเวลา ไม่เกิดความเสียหายกับสิ่งของที่ขนส่งตามมาตรฐานมากกว่าเท่ากับร้อยละ 85
	3 กระบวนการส่งมอบสิ่งของให้หน่วยงานปลายทาง	3.1) การตรวจสอบสินค้า 3.2) การแจ้งสถานะ	หน่วยงานปลายทาง : 1) ขนส่งถูกความต้องการ ครบถ้วน ตรง	หน่วยงานต้นทาง : 1) ลงบันทึกการรับที่จุดหมายและสามารถตรวจสอบได้	1. อัตราการเกิดเหตุการณ์การลงบันทึกกิจกรรมไม่ ครบถ้วนน้อยกว่า เท่ากับร้อยละ 20