



ประกาศโรงพยาบาลรามาริบัติ

ที่ ๔ /๒๕๖๑

เรื่อง การประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement)
ของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ

.....

ตามที่คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณาเงินรางวัลพิเศษ สำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โรงพยาบาลรามาริบัติ จึงได้กำหนดให้หน่วยงาน เลือกกระบวนการสำคัญเพื่อกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ในการดำเนินงานที่สะท้อนเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยแบ่งกระบวนการสำคัญแยกตามโครงสร้างโรงพยาบาลรามาริบัติ นั้น

บัดนี้ เพื่อให้หน่วยงานภายในโรงพยาบาลรามาริบัติดำเนินการตามกระบวนการสำคัญที่กำหนด จึงขอประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ของงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ ดังเอกสารแนบท้ายประกาศนี้ หรือเรียกดูเอกสารได้ที่

http://intra9.rama.mahidol.ac.th/sterile_supply_services/th/news/announcement/05302018-1421-th

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

.....

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์สุรศักดิ์ ลีลาอุดมลิปิ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามาริบัติ

ประกาศใช้กระบวนการสำคัญในการกำหนด SLA (Service Level Agreement) งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:	ความต้องการ/คาดหวัง/ผลลัพธ์ที่ต้องการ
บุคลากรทางการแพทย์/ผู้ป่วย บริษัทเครื่อง บริษัทน้ำยา /งานเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ VENDER/ฝ่ายการพัสดุ	ต้องการเครื่องมือที่สะอาด ปราศจากเชื้อ ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมใช้ และทันเวลา ใบสั่งซื้อ/ใบเบิก ชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามเวลาที่กำหนด

Process	ข้อกำหนด (what)		Lag KPI	สูตรคำนวณ	ค่าเป้าหมาย
	Customer	Stakeholder		ระบุสูตรคำนวณของตัวชี้วัด	
1.กระบวนการทำความสะอาดเครื่องมือและทำให้เครื่องมือปราศจากเชื้อ	บุคลากรทางการแพทย์/ผู้ป่วย : ต้องการเครื่องมือที่สะอาด ปราศจากเชื้อ ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมใช้ และทันเวลา	บริษัทเครื่อง บริษัทน้ำยา/งาน เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ VENDER/ฝ่ายการพัสดุ : ใบสั่งซื้อ ใบเบิก ชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตาม เวลาที่กำหนด	1. ร้อยละการผิดพลาดในการทำให้เครื่องมือ ปราศจากเชื้อ (ผิดวิธี/ผิดประเภท/ไม่ผ่านเกณฑ์การฆ่าเชื้อ) *หมายเหตุ ความผิดพลาดในการทำความสะอาด เครื่องมือมีปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ โดยเกิดจากเครื่องล้างเครื่องมือ	ร้อยละความผิดพลาดในการทำความสะอาด เครื่องมือและการทำปราศจาก เชื้อผิด (a/b) x 100]	≤5%
2. กระบวนการแจกจ่าย เครื่องมือที่ปราศจากเชื้อ			2. จำนวนชิ้นของเครื่องมือที่ปราศจากเชื้อไม่ เพียงพอ/ไม่ความพร้อมใช้/ไม่ตรงตามหน่วยงาน	ร้อยละการจ่ายเครื่องมือปราศจากเชื้อ ถูกต้อง ครบถ้วน[(a/b) x 100]	≤5%