



QP – PTS – 001

**นโยบายด้านการจัดการคุณภาพ
วิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์องค์กร**

ผู้ทบทวน  (ผู้จัดการส่วนบริหารคุณภาพ)
(พว.เยาวลักษณ์ บัณฑิตจิ้น)

ผู้รับรอง  (ผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์)
(นพ.มานิช พานทองวีริยะกุล)

ผู้อนุมัติ  (ผู้อำนวยการโรงพยาบาล)
(นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์)

แก้ไขครั้งที่ : 5

วันที่บังคับใช้ : 01 ก.พ. 2566

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

เลขที่ ผอ.	แก้ไขครั้งที่	วันที่บังคับใช้ ส่วนที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	เลขที่ใบแจ้งขอแก้ไข
ผอญ.033/58	1	10 พ.ย. 58	เพิ่มเติมวิสัยทัศน์ และ BDMS Values จากที่ประชุมคณะกรรมการ QLT Management review วันที่ 3 พ.ย. 58	T069/58
ผอญ.006/62	2	1 เม.ย. 62	เพิ่มเติมนโยบายด้านการจัดการคุณภาพ	T022/62
ผอ.058/64	3	25 พ.ย. 64	ปรับวิสัยทัศน์ พันธกิจ Core value และวัฒนธรรมองค์กร เพิ่มเกณฑ์ในการประเมิน Smart Hospital	T059/64
ผอ.032/65	4	8 ก.พ. 65	เพิ่มกลยุทธ์และจุดเน้นปี 2565 เพิ่ม Comprehensive Center Development plan	T011/65
ผอ.รพ.012/66	5	01 ก.พ. 2566	เพิ่มกลยุทธ์และจุดเน้นปี 2565 เพิ่ม Comprehensive Center Development plan	L012/66

คำสั่งที่ ผอ.รพ.012/2566

โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา ตระหนักถึงคุณค่าของการตอบสนองต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด แก่ผู้ใช้บริการ โดยมุ่งเน้นที่ผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งตระหนักในคุณค่าของการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง จึงได้ทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ ในที่ประชุมที่มโนสูงสุด ดังนี้

“เป็น Smart Hospital ระดับตติยภูมิ สร้างสรรค์การมีสุขภาพดี เป็นที่พึง เข้าถึงง่าย”

“Smart and advanced tertiary hospital for well-being with accessibility and dependable”

และกำหนดนโยบายด้านระบบการจัดการคุณภาพ (พันธกิจ) เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ ดังนี้

1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการบริหารจัดการภายในโรงพยาบาล เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย และทันสมัยอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
2. ให้บริการทางการแพทย์และสร้างเสริมสุขภาพโดยเน้นระดับตติยภูมิ เพื่อเป็นต้นแบบของระบบบริการสุขภาพ
3. พัฒนาศักยภาพ ความผูกพันและความปลอดภัยของบุคลากร

ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรทั้งองค์กรมี ค่านิยม ร่วมกัน จึงขอกำหนด Core Values ดังนี้

“BEST”

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| B (Building up for excellence) | มุ่งพัฒนา ผลงาน ให้เป็นเลิศ |
| E (Effective communication) | สื่อสารเกิด ความเข้าใจ ให้ได้ผล |
| S (Service for happiness) | บริการจากใจ ให้ความสุข ทั่วทุกคน |
| T (Together we win) | ร่วมสร้างผล สำเร็จ เพื่อองค์กร |

ซึ่งทั้งนี้คาดหวังให้เกิด วัฒนธรรมองค์กร (Phyathai & G5 Culture)

“WE before ME” : นึกถึงส่วนรวมก่อนส่วนตัว”

- | | |
|--------------|---|
| 1. We open | เราเปิดใจ ต้องกล้าพูด และฟังเป็น แสดงออกอย่างเปิดเผย |
| 2. We can | เราทำได้ มีทัศนคติที่ดี มุ่งมั่น ตั้งใจ |
| 3. We change | เราปรับได้ พร้อมรับสิ่งใหม่ๆ ปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอ |
| 4. We serve | เราใส่ใจ ดูแลทุกคนอย่างดีที่สุด |
| 5. We own | เราตั้งใจ มีวินัย มีจิตสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบต่องานเสมือนเป็นเจ้าของ |
| 6. We happy | เราสุขใจ รักในงาน มีความสุข สนุกกับงานที่ทำ |

กลยุทธ์ / จุดเน้น ปี 2566

1. PTS network
2. High value customer service
3. Smart hospital : Digitalization key service process
4. Clinical excellence service : IVF center, Cardio center, Stroke center
5. Effective cost control
6. Green and clean hospital

นิยามคำว่า “คุณภาพ” หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม

โรงพยาบาลได้กำหนด นโยบายคุณภาพ ไว้ดังนี้

1. โรงพยาบาลพัฒนาคุณภาพการดูแลรักษาพยาบาลโดยครอบคลุมการป้องกัน รักษา ส่งเสริม และฟื้นฟูตามมาตรฐานวิชาชีพ
2. โรงพยาบาลเคารพสิทธิของผู้ป่วยและให้บริการโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมสอดคล้องกับกฎหมายพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง
3. โรงพยาบาลสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการโดยคำนึงถึงหลักเศรษฐศาสตร์ สาธารณสุข ศักยภาพของบุคลากร และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
4. โรงพยาบาลมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของแพทย์และบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อคงมาตรฐานการบริการและการดูแลรักษาพยาบาลที่ดีสำหรับผู้รับบริการ
5. โรงพยาบาลจัดให้มีระบบเฝ้าระวังความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้รับบริการและชุมชน
6. โรงพยาบาลสนับสนุนการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาระบบ รูปแบบและเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566 เป็นต้นไป



(นายแพทย์ชาญชัย ลีสมประสงค์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

Comprehensive MIS Center Development Plan

	2022	2023	2024	2025	2026
Man	<ul style="list-style-type: none"> • Orthopedics • MIS Surgeon • Train Anesthesiologist for ERAS • Nurse case manager 	<ul style="list-style-type: none"> • Complete 1st year plan (if not complete in 2022) 	<ul style="list-style-type: none"> • Complete 1st year plan (if not complete in 2022) 		
Material	<ul style="list-style-type: none"> • VIP car parking • Set VDO record 	<ul style="list-style-type: none"> • Laparoscope : Gynecologic / Urologic 	<ul style="list-style-type: none"> • Structural center • Visual port 	<ul style="list-style-type: none"> • New innovative technology if exist 	<ul style="list-style-type: none"> • New innovative technology if exist
Management	<ul style="list-style-type: none"> • VIP services pattern • Tele-consultation 	<ul style="list-style-type: none"> • CPG/WI update • Services pattern improvement 	<ul style="list-style-type: none"> • CPG/WI update • Services pattern improvement 	<ul style="list-style-type: none"> • CPG/WI update • Services pattern improvement 	<ul style="list-style-type: none"> • CPG/WI update • Services pattern improvement

Comprehensive Pediatrics Center Development Plan

	2022	2023	2024	2025	2026
Man	<ul style="list-style-type: none"> • Allergist 1-2 • Psychiatrist PT 1 • Neurologist PT 1 • GI PT • Nurse training คลินิกนมแม่ 	<ul style="list-style-type: none"> • Pediatric Nephrologist 1 • Neonatologist 1-2 • Nurse 	<ul style="list-style-type: none"> • Respiratory tract 3 • Train Pediatric Cardiologist / Staff from Medical school for cardiac intervention • Nurse training 	<ul style="list-style-type: none"> • Technician for H-L machine • Cardiac Physiologist 	
Material	<ul style="list-style-type: none"> • Pediatric Echo probe • Clinic นมแม่ • Clinic โรคอ้วน • Clinic ภูมิแพ้ 	<ul style="list-style-type: none"> • Pediatric gastro-scope • Renovate OPD 	<ul style="list-style-type: none"> • Nitric oxide • Pediatric ICU • Cardiac Cath : Biplane 	<ul style="list-style-type: none"> • Heart lung machine 	<ul style="list-style-type: none"> • New innovative technology if exist
Management	<ul style="list-style-type: none"> • CPG/WI update • Screening criteria 	<ul style="list-style-type: none"> • CPG/WI update 	<ul style="list-style-type: none"> • Certification Clinic นมแม่ 	<ul style="list-style-type: none"> • CPG/WI update 	

Comprehensive Vascular Center Development Plan

	2022	2023	2024	2025	2026
Man	<ul style="list-style-type: none"> • Vascular Surgeon • Nurse 	<ul style="list-style-type: none"> • Radio-interventionist • Nurse • Technician 	<ul style="list-style-type: none"> • Neurologic – interventionist • Nurse 	<ul style="list-style-type: none"> • Thoracic Surgeon (TEVAR/EVAR, and Open heart surgery) 	
Material	<ul style="list-style-type: none"> • Fluoroscope with DSA if possible (budget) • Expand ER capacity 	<ul style="list-style-type: none"> • Fluoroscope with DSA 	<ul style="list-style-type: none"> • Cardiac Ambulance • Cath LAB : Biplane 	<ul style="list-style-type: none"> • Heart Lung machine • ISO class 1,000 OR 	<ul style="list-style-type: none"> • New innovative Technology if exist
Management	<ul style="list-style-type: none"> • Trauma Center Certification (Done) 	<ul style="list-style-type: none"> • DSC Cardio (STEMI) 	<ul style="list-style-type: none"> • Stroke unit certification 		<ul style="list-style-type: none"> • Re-accreditation Trauma center

เกณฑ์การประเมินผล Smart hospital

1. Smart place
 - 1.1.ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน โรงพยาบาล Green and Clean & Digital Look
2. Smart Tools (อย่างน้อย 2 ข้อ ไม่เรียงลำดับ)
 - 2.1.Queue : มีหน้าจอแสดงลำดับคิว ในจุดที่เหมาะสม เพื่อลดความแออัดบริเวณจุดบริการและหน้าห้องตรวจ
 - 2.2.Queue : มีช่องทางออนไลน์ หรือ ช่องทางแจ้งเตือนคิวรับบริการ อย่างน้อย 1 จุด เช่น คิวพบแพทย์
 - 2.3.Devices : มีการเชื่อมต่อข้อมูลของเครื่องมือแพทย์ (Vital Sign) อย่างน้อย 1 อุปกรณ์ เข้าสู่ HIS อัตโนมัติ
3. Smart service (อย่างน้อย 4 ข้อ ไม่เรียงลำดับ)
 - 3.1.BPM : ยกเลิกการเรียกรับสำเนาบัตรประชาชนและเอกสารอื่นที่ออกโดยราชการ จากผู้รับบริการ
 - 3.2.BPM : มีการจัดเก็บข้อมูลเวชระเบียนผู้ป่วยด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (EMR : Electronic Medical Records)
 - 3.3.BPM : มีการใช้ใบสั่งยาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (OPD ทุกห้องตรวจ)
 - 3.4.BPM : มีข้อมูลระยะเวลารอคอยรับบริการ อย่างน้อย 1 จุด บริการ OPD
 - 3.5.BPM : มีบริการนัดหมายแบบเหลือเวลา หรือมีการจัดกลุ่มผู้รับบริการ ได้รับบริการตรงเวลาหรือ แตกต่างเล็กน้อยอย่างเหมาะสม
4. Smart outcome
 - 4.1.BMP : มีการบริหารจัดการ Core Business Process
 - 4.2.BMP : มีระบบ ERP ที่เชื่อมโยงทุก Core Business Process อย่างอัตโนมัติ
 - 4.3.Output : มีข้อมูล Unit cost ในแต่ละแผนก
 - 4.4.Outcome : มีระยะเวลารอคอยที่เหมาะสม, มีการบริหารจัดการ Unit cost ให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม
5. Smart Hospital
 - 5.1.Green : มีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และอนุรักษ์พลังงานอย่างยั่งยืน
 - 5.2.Efficiency : มีประสิทธิภาพในการจัดการ, มี Unit cost ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ที่สามารถเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นได้
 - 5.3.Quality : มีการให้บริการอย่างมีคุณภาพในทุกมิติ
 - 5.4.Safety : มี Proactive risk management ที่ดีในทุกมิติ

หมายเหตุ

1. BPM ย่อมาจาก Business Process Management การจัดการกระบวนการทางธุรกิจภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
2. ERP ย่อมาจาก Enterprise Resource Planning หมายความว่า การบริหารทรัพยากรขององค์กร หรือการวางแผนบริหารจัดการองค์กรให้สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
3. Unit cost หมายถึง ต้นทุนต่อหน่วยบริการ คือต้นทุนทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการให้บริการผู้ป่วย 1 หน่วย ของการให้บริการ อาจเป็นต่อครั้งผู้ป่วยนอก หรือต้นทุนต่อวันนอนของผู้ป่วยใน ซึ่งหน่วยของการให้บริการอาจเป็นจำนวนครั้ง หรือจำนวนรายการที่ให้บริการ
4. Core Business process หมายถึง กระบวนการหลัก

เอกสารแนบ : แบบประเมินมาตรฐาน โรงพยาบาล Green and Clean & Digital Look