**Service Profile งานยานพาหนะ**

**1.บริบท(Context)**

**ก.หน้าที่และเป้าหมาย**

 ให้บริการรับ-ส่งผู้ป่วย /ญาติ/บุคลากรในหน่วยงาน /นอกหน่วยงาน

**เป้าหมาย**

ความปลอดภัยและทันเวลา

**ข.ขอบเขตการให้บริการ**

1.ให้บริการรับ-ส่งผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง

2.ให้บริการรับ-ส่งบุคลากรในหน่วยงาน/นอกหน่วยงานเพื่อปฏิบัติราชการนอกสถานที่

3.ให้บริการรับส่งเอกสารของหน่วยงานต่าง ๆตามที่ได้รับมอบหมาย

4.ให้บริการรับ-ส่ง เบิกจ่าย พัสดุต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**ค.ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ผู้รับผลงาน** | **ความต้องการที่สำคัญ** |
| ลูกค้าภายใน * บุคลากรโรงพยาบาล

ลูกค้าภายนอก* ผู้ป่วย , ญาติและบุคลากร จากหน่วยงานภายนอก
 | 1.พนักงานขับรถตรงต่อเวลา2.ถึงจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย3.ถึงจุดหมายปลายทางทันตามเวลาที่กำหนด4.ยานพาหนะมีความสะอาด 5.พนักงานขับรถ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีพฤติกรรม บริการที่ดี 6.พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจร 7.มีระบบสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ1. พนักงานขับรถตรงต่อเวลา2.ถึงจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย3.ถึงจุดหมายปลายทางทันตามเวลาที่กำหนด4.ยานพาหนะมีความสะอาด 5.พนักงานขับรถ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีพฤติกรรม บริการที่ดี 6.พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจร 7.มีระบบสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ |

**ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ**

1.ความปลอดภัย

2.ความพร้อมใช้ของรถ

3.การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

 4.อาชีวอนามัยของผู้ให้และผู้รับบริการ

**จ.ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ จุดเน้นในการพัฒนา**

1.การเกิดอุบัติเหตุเป็น ศูนย์

|  |  |
| --- | --- |
| ความเสี่ยง | แนวทางป้องกันและแก้ไข |
| 1.สภาพรถพร้อมไม่ใช้งาน | 1.พนักงานขับรถต้องตรวจเช็คสภาพรถเบื้องต้นทุกวัน2.นำรถเข้าตรวจสภาพและบำรุงรักษาและเปลี่ยนอะไหล่ตามระยะที่กำหนดก่อนและหลังประมาณ500 กิโลเมตร |
| 2. พนักงานขับรถยนต์ไม่พร้อมปฏิบัติงาน | 1. จัดอัตรากำลังพนักงานขับรถให้เพียงพอ2.พนักงานขับรถ ต้องเป่าแอลกอฮอล์ทุกวัน 3.พนักงานขับรถต้องตระหนักในหน้าที่4.ขณะอยู่เวรห้ามดื่มของมึนเมา และพักผ่อนให้เต็มที่ |
| 3.การเกิดอุบัติเหตุขณะขับรถยนต์ | 1.พนักงานขับรถยนต์มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจขณะปฏิบัติงานไม่ดื่มสุรา/พักผ่อนเพียงพอ/ไม่มีสภาวะเจ็บป่วย2.พนักงานขับรถต้องปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด3.พนักงานขับรถและผู้โดยสารต้องคาดเข็มขัดนิรภัย |
| 4.ผู้รับบริการถึงจุดหมายปลายทางไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด | 1.แจ้งระเบียบการขอใช้รถล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ2.กรณีผู้ป่วยฉุกเฉินพนักงานขับรถยนต์ต้องขึ้นปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับแจ้งภายใน 5 นาที3.มีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงาน4.มีการจัดตารางเวรที่ชัดเจน5.วางแผนเพิ่มอัตรากำลังพนักงานขับรถเพื่อรองรับงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน6.แจ้งแนวทางการใช้ยานพาหนะแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทุกคนทราบและถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน |
| 5.เสี่ยงต่อการติดเชื้อ | 1.พนักงานขับรถทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการควบคุมและป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล เป็นประจำทุกปี2. ให้พนักงานขับรถทำความสะอาดยานพาหนะทุกครั้งหลังจากรับ-ส่งผู้ป่วย3.จัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานขับรถปีละ 1 ครั้ง |

**จุดเน้นในการพัฒนา**

**1.เรื่องความปลอดภัย**

|  |  |
| --- | --- |
| จุดเน้นของหน่วยงาน | จุดเน้นในงาน |
|  -เรื่องความปลอดภัย | 1.การจัดอัตรากำลังทั้งในเวลาและนอกเวลา2.ความพร้อมของพนักงานขับรถยนต์เช่นการพักผ่อน /การเป่าแอลกอฮอล์ ก่อนปฏิบัติหน้าที่/และการแต่งกาย เป็นต้น3.การบำรุงรักษายานพาหนะและเปลี่ยนอะไหล่ตามระยะเวลาที่กำหนด4.ปฏิบัติตามกฎจราจร และหนังสือสั่งการกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด5. .ติดตั้งระบบติดตาม GPRS ในรถพยาบาลทุกคัน6. ติดตั้งกล้องวงจรปิดในรถทุกคัน7. พนักงานขับรถยนต์ต้องผ่านการอบรมการขับรถพยาบาล ซึ่งจัดโดยหน่วยการแพทย์ ฉุกเฉิน สสจ.นม ร่วมกับเอกชน พร้อมการอบรมฟื้นฟู เป็นประจำ8. รถพยาบาลได้รับการรับรองรถบริการแพทย์ฉุกเฉินจาก สพฉ. (ขท 7658นม,ขม 1228 นม)9. ทำประกันภัยรถยนต์ตามกฎหมายที่กำหนด10. รถพยาบาลทุกคันทำประกันภัยชั้น 111.ทำประกันภัยสำหรับพนักงานขับรถยนต์ทุกคัน |

ฉ.ปริมาณงานและทรัพยากร(คน เทคโนโลยี เครื่องมือ) ปริมาณย้อนหลัง4 ปี

|  |  |
| --- | --- |
| กิจกรรม | ผลการปฏิบัติงาน |
| ปี 2557 | ปี2558 | ปี2559 | ปี2560 | หมายเหตุ |
| 1.ส่งผู้ป่วยรักษาต่อ | 5068 | 3900 | 4162 | 5207 | ครั้ง |
| 2.ออกรับผู้ป่วยฉุกเฉิน | 153 | 208 | 310 | 237 | ครั้ง |
| 3.บริการรับ-ส่งเจ้าหน้าที่ประชุม/อบรม | 626 | 572 | 379 | 286 | ครั้ง |
| 4.บริการรับ-ส่งเจ้าหน้าที่ภายนอกจังหวัด | 10 | 19 | 16 | 8 | ครั้ง |
| 5.บริการรับ-ส่งเจ้าหน้าที่ภายในอำเภอหนองบุญมาก | 439 | 481 | 277 | 279 | ครั้ง |
| 6.บริการออกหน่วยเบาหวาน/ออกหน่วยอื่น ๆ | 120 | 240 | 346 | 315 | ครั้ง |
| 7.บริการรับ-ส่งเจ้าหน้าที่/ฝากเงินที่ธนาคารประจำวัน | 243 | 245 | 296 | 296 | ครั้ง |
| 8.บริการส่งเครื่องมือให้ รพ.สต.สัปดาห์ละ 2 วัน | 104 | 104 | 104 | 104 | ครั้ง |
| 9.บริการรับ-ส่งเอกสาร | 297 | 343 | 328 | 280 | รายการ |
| 10.อื่น ๆ | 302 | 292 | 246 | 142 | ครั้ง |
| 11.ออกหน่วยพ่นยุง+เก็บขยะติดเชื้อ | NA | 84 | 12 | 32 | ครั้ง |
| 12.ออกหน่วยทันตกรรม | NA | 192 | 203 | 184 | ครั้ง |
|  |  |  |  |  |  |

**\**

**อัตรากำลัง**

1.พนักงานขับรถยนต์ ลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน

2. พนักงานขับรถยนต์ พกส. จำนวน 1 คน

3.พนักงานขับรถยนต์ ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน จำนวน 2 คน

4. พนักงานขับรถยนต์ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน จำนวน 1 คน

**เวลาปฏิบัติงาน**

1.ในเวลาราชการปฏิบัติงาน ตั้งแต่เวลา 08.00-16.00 น

2.นอกเวลาราชการปฏิบัติงาน ตั้งแต่เวลา 16.00-08.00น.

ลักษณะการปฏิบัติงาน: วันละ 2 ผลัด ผลัดละ 12 ชั่วโมง

**เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยี**

-รถ Refer จำนวน 5 คัน

รถ EMS จำนวน 1 คัน

-รถตู้ 12 ที่นั่ง จำนวน 1 คัน

-รถยนต์กะบะจำนวน 3 คัน

-รถยนต์นั่งไม่เกิน 7 คน จำนวน 1 คัน

-รถตู้ 12 ที่นั่งสำหรับออกหน่วยเบาหวาน จำนวน 1 คัน

-รถตู้ 12ที่นั่ง สำหรับออกหน่วยทันตกรรม จำนวน 1 คัน

-เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง (ใช้ดูรายละเอียดของงานแต่ละวัน และเก็บข้อมูลการใช้รถยนต์)

-มีวิทยุสื่อสาร ประจำรถรับ-ส่งผู้ป่วย ทุกคัน

**2.กระบวนการสำคัญ(Key Process)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **กระบวนการ****(Key Process)** | **สิ่งที่คาดหวัง****(Process Requirement)** | **ความเสี่ยงสำคัญ****(Key risk)** | **ตัวชี้วัดสำคัญ****(Performance Indicator** |
| 1.การส่งต่อผู้ป่วย | เพื่อให้การส่งต่อผู้ป่วยถึงจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย-รถยนต์พร้อมใช้งาน | 1.การเกิดอุบัติเหตุระหว่างเดินทาง1.ไม่ได้ตรวจเช็คสภาพรถก่อนใช้งาน2.ขาดการบำรุงรักษาและเปลี่ยนอะไหล่ตามระยะเวลาที่กำหนด | -จำนวนครั้งในการเกิดอุบัติเหตุจำนวนครั้งของการเกิดอุบัติการณ์จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติการณ์ |
| 2.การรับ-ส่งบุคลากร ภายในและภายนอกไปราชการ | -เพื่อให้พนักงานขับรถตรงต่อเวลา-เพื่อให้บุคลากรไปราชการถูกที่และทันเวลา | 1.พนักงานขับรถไม่ตรงต่อเวลาที่กำหนดบุคลากรไปราชการไม่ถูกสถานที่และไม่ทันเวลา | -จำนวนครั้งที่พนักงานขับรถมาไม่ตรงเวลา-จำนวนครั้งของใบอุบัติการณ์ |
| 3.การบำรุงรักษา | -เพื่อให้รถมีสมรรถนะที่ดีในการใช้งาน-เพื่อยึดอายุการใช้งานของรถยนต์ | 1.ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงสูง2.ประสิทธิภาพในการใช้งานมากขึ้น | -รถทุกคันได้รับการบำรุงรักษาตามเวลาที่กำหนด 100%-จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุของรถขณะเดินทาง |
| 4.การทำความสะอาด | -เพื่อให้รถยนต์มีความสะอาดและปราศจากเชื้อโรค-เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีสุขภาวะอนามัยที่ดี-เพื่อให้ถูกต้องตามหลัก IC | -ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกสบายในการใช้รถ-ผู้รับบริการได้รับเชื้อโรคจากยานพาหนะ | -จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้รถ |

**3.ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน(Performance Indicator)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับ | ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | ผลลัพท์ | ผลลัพท์ | ผลลัพท์ | ผลลัพท์ |
| ปี 2557 | ปี 2558 | ปี 2559 | ปี 2560 |
| 1.การเกิดอุบัติเหตุระหว่างเดินทาง | จำนวนครั้งในการเกิดอุบัติเหตุ | 0 ครั้ง | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.ไม่ได้ตรวจเช็คสภาพรถก่อนใช้งาน | จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติการณ์ | 0ครั้ง | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 2.ขาดการบำรุงรักษาและเปลี่ยนอะไหล่ตามระยะเวลาที่กำหนด | จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติการณ์ | 0 ครั้ง | 0 | 0 | 1(สตาร์ทไม่ติด) | 1 (ดับกลางทาง) |
| .พนักงานขับรถไม่ตรงต่อเวลาที่กำหนด | -จำนวนครั้งที่พนักงานขับรถมาไม่ตรงเวลา | 0 ครั้ง | 2 | 3 | 2 | 2 |
| บุคลากรไปราชการไม่ถูกสถานที่และไม่ทันเวลา | จำนวนครั้งของใบอุบัติการณ์ | 0 ครั้ง | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงสูง | -รถทุกคันได้รับการบำรุงรักษาตามเวลาที่กำหนด 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2.ประสิทธิภาพในการใช้งานน้อยลง | จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุของรถขณะเดินทาง | 0 ครั้ง | 0 | 0 | 1 | 1 |
| -ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกสบายในการใช้รถ | จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้รถ | 1 ครั้ง/เดือน | 1 | 1 | 1 | 1(เรื่องความสะอาด) |
| -ผู้รับบริการได้รับเชื้อโรคจากยานพาหนะ | จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้รถ | 0 ครั้ง | 0 | 0 | 0 | 0 |

**4.กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ**

**4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน(รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)**

 -การประกันเวลารอคอยในระบบการออกรับผู้ป่วยฉุกเฉิน 5 นาทีภายหลังที่มีการเรียกผ่ายวิทยุ

-การซ่อมบำรุงรักษารถราชการตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อประเมินค่าใช้จ่ายให้มีความคุ้มค่าคุ้มทุน

-การขออนุญาตให้รถราชการในระบบ on-line

-พนักงานขับรถยนต์ได้รับการอบรมการขับรถอย่างปลอดภัย(Safety Ambulance)

-รถทุกคัน ติดกล้องหน้ารถและหลังรถ

-รถ รับ-ส่งผู้ป่วยได้รับการติดตั้งกล้องวงจรปิด

-รถรับ-ส่งผู้ป่วยได้รับการติดตั้ง ระบบ GPRS

- มีรถพยาบาล 1 คัน ติดตังระบบ MEDICAL INNOVATION TECHNOLOGY TELEGRAPHICL

-ประชุมร่วมกับทีมสหวิชาชีพในการแยกประเภทรถ รับ-ส่งต่อผู้ป่วย เพื่อให้สามารถบริการผู้ป่วยถึงจุดหมายปลายทางให้ปลอดภัยที่สุด

**4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ**

-.ให้บริการรับ-ส่งเจ้าหน้าที่ตรงเวลา

- ตรวจสอบสภาพรถยนต์ ก่อน-หลังการใช้งานทุกครั้ง

-ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

-นำรถยนต์เข้ารับการตรวจเช็คสภาพ ตามระยะเวลาที่กำหนดให้ตรงเวลา

-มีวิธีปฏิบัติการป้องกันการเกิดอุบีติเหตุสำหรับรถพยาบาล

**5.แผนการพัฒนาต่อเนื่อง**

-การเป่าแอลกอฮอล์ครบทุกคน และเป่าก่อนออกปฏิบัติงานทุกครั้ง

-การปฏิบัติและการทำความสะอาดถูกต้องตามหลัก IC

-การใช้รถรับ-ส่งผู้ป่วยถูกประเภท

...........................................................................................................................................