**Service Profile หน่วยงานซ่อมบำรุง**

**กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหนองบุญมาก**

**จังหวัดนครราชสีมา**

**1. บริบท ( Context**

**1.1. หน้าที่และเป้าหมาย**

 หน้าที่: ให้บริการซ่อมแซม ติดตั้ง บำรุงรักษาอาคารสถานที่ เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ และระบบสาธารณูปโภค ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล และเครือข่าย อย่างรวดเร็ว มีมาตรฐาน และปลอดภัย

 เป้าหมาย:เพื่อให้ผู้รับบริการหน่วยงานต่าง ๆและเครือข่าย ได้อย่างรวดเร็ว มีมาตรฐาน และปลอดภัย

**1.2. ขอบเขตการให้บริการ**

 1. ให้บริการ ติดตั้ง บำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง

 2.ให้บริการ ติดตั้ง บำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบประปา

 3.ให้บริการ ติดตั้ง บำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบโทรศัพท์

 4. บำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสถานที่

 5.บำรุงรักษา และซ่อมแซม เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์

 6.ให้บริการ บำรุงและซ่อมแซม เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ด้านการสนับสนุนบริการ

 7.ผลิตงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ตามความต้องการ

1.3 **ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| ผู้รับผลงาน | ความต้องการ |
| ลูกค้าภายในบุคลากรโรงพยาบาลหนองบุญมาก | -ได้รับบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา ครบถ้วน ถูกต้อง และปลอดภัย -มีการแจ้งประเมินงานอย่างต่อเนื่องกรณีส่งซ่อมภายนอก-ใช้วัสดุและอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพในการซ่อม-แจ้งวิธีการใช้เครื่องอย่างถูกต้อง-มีการประกันเวลาซ่อม- มีแนวทางที่ชัดเจนในการส่งซ่อม และการติดตามทั้งในและนอกเวลาราชการ-ได้รับบริการที่สุภาพและประทับใจ |
| ลูกค้าภายนอกสสอ.รพ.สต. /หน่วยงานเอกชน | -ได้รับบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา ครบถ้วน ถูกต้อง และปลอดภัย * -มีการแจ้งประเมินงานอย่างต่อเนื่องกรณีส่งซ่อมภายนอก

-ใช้วัสดุและอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพในการซ่อม* -แจ้งวิธีการใช้เครื่องอย่างถูกต้อง
* -มีการประกันเวลาซ่อม

-มีแนวทางที่ชัดเจนในการส่งซ่อม และการติดตามทั้งในและนอกเวลาราชการ-ได้รับบริการที่สุภาพและประทับใจ |

**1.4 งานประเด็นคุณภาพที่สำคัญ**

 หน่วยงานต่าง ๆและเครือข่าย ได้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็ว มีมาตรฐาน และปลอดภัย

**1.5. ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ จุดเน้นในการพัฒนา**

 1.5.1. ความท้าทาย

 1.5.1.1 การซ่อมให้ทันในเวลาที่กำหนดและมีประสิทธิภาพ

 1.5.1.2 การบำรุงรักษาเครื่องมือทางการแพทย์ได้ตามแผน

 1.5.1.3 การเกิดอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยจากการทำงาน

1.6. ความเสี่ยงที่สำคัญ

|  |  |
| --- | --- |
| **ความเสี่ยงที่สำคัญ** | **แนวทางป้องกันและแก้ไข** |
| 1. การซ่อมไม่ทันในเวลาที่กำหนด | 1.มีคู่มือปฏิบัติงานซ่อมตาม DownTime 2.มีระบบสำรองอะไหล่3.ปฏิบัติงานตามคู่มือที่กำหนดไว้ |
| 2.การบำรุงรักษาเครื่องมือทางการแพทย์ตามแผน | 1.จัดทำแผนการเข้าบำรุงรักษาเครื่องมือทางการแพทย์2.เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบปฏิบัติงานตามแผนและรายงานผลการปฏิบัติงาน |
| 3.การเกิดอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยจากการทำงาน | 1..มีอุปกรณ์ในการป้องกันตนเองขณะปฏิบัติงาน2.จัดสถานที่ในการทำงานให้เหมาะสมและปลอดภัย |

|  |
| --- |
| **Downtime** |
| **1. กลุ่ม A งานซ่อมด่วน(1-3 วัน)** เช่นเครื่องมือแพทย์หรือเครื่องมือที่จำเป็นต้องใช้ด่วนและไม่มีสำรองและอุปกรณ์ที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการ |
| **2. กลุ่ม B งานซ่อมทั่วไป(3 - 7 วัน)** อุปกรณ์ไฟฟ้าทั่วไป อาคารสถานที่ |
| **3. กลุ่ม C งานซ่อมไม่มีอะไหล่ , ส่งซ่อมภายนอก (8 - 30 วัน)**  |
| **4. กลุ่ม D งานติดตั้ง (7 - 30 วัน)** เช่นติดตั้งระบบไฟฟ้า ติดตั้งระบบสาย LAN คอมพิวเตอร์ งานก่อสร้าง ผลิตงาน ต่าง ๆ ตามความต้องการ |

1.7. จุดเน้นในการพัฒนา

|  |  |
| --- | --- |
| **จุดเน้นหน่วยงาน** | **จุดเน้นในงาน** |
| 1.พัฒนาระบบงานซ่อมบำรุงเชิงรุก2.ความเพียงพอและพร้อมใช้ของเครื่องมือ3. พัฒนาการจัดเก็บระบบข้อมูลซ่อมบำรุง | 1.จัดทำแผนบำรุงรักษา ระบบงานซ่อมบำรุงประจำปี 2.เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบปฏิบัติตามแผนพร้อมรายงานผลการปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนด1.จัดทะเบียนคุมเครื่องมือ2.มีระบบการเบิกใช้ประจำวัน1.จัดหาโปรแกรม RMC 2012 ซึ่งพัฒนาโดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่เอื้อต่อการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผล |

1.8 ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

 1. 8.1. อัตรากำลัง

นายช่างไฟฟ้า 1 คน

ช่างไฟฟ้าอีเลคทรอนิกส์ 1 คน

ช่างฝีมือทั่วไป 2 คน

พนักงานขับรถยนต์(ปฏิบัติหน้าที่ช่าง) 1 คน

 1. 8.2. เครื่องมืออุปกรณ์ที่สำคัญ

1. มัลติมิเตอร์เข็ม 1 เครื่อง

2. ดิจิตอลมัลติมิเตอร์ 1 เครื่อง

3. แคล้มป์มิเตอร์ 1 เครื่อง

4. หัวแร้งปืน 2 ตัว

5. หัวแร้งแช่ 1 ตัว

6. โบเวอร์ 1 เครื่อง

7. ปั๊มฉีดน้ำ 1 เครื่อง

8. ล้อเก็บสายไฟ 50 เมตร 1 วง

9. ชุดประแจ เบอร์ 8 – 19 1 ชุด

10. ประแจเลื่อน 2 ตัว

11. คีมล็อค 3 ตัว

12. ไขควงถอดด้าม 2 ตัว

13. คีมปากแหลม 2 ตัว

14. คีมรวม 3 ตัว

15. คีมตัด 2 ตัว

16. เครื่องตัดเหล็กไฟฟ้า 1 เครื่อง

17. เครื่องหินเจียรมือ 1 เครื่อง

18. สายวัด 50 เมตร 1 ม้วน

19. ชุดเครื่องมือช่าง จำนวน 5 ชุด

.

1.9.ปริมาณงานของหน่วยงานซ่อมบำรุง

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| รายการ | ปี2556 | ปี 2557 | ปี 2558 | ปี 2559 | ปี 2560 |
| 1. จำนวนรายการที่ส่งซ่อมทั้งหมด | 1184 | 1026 | 1223 | 1160 | 1113 |
| 2. จำนวนรายการที่ซ่อมเสร็จ | 1092 | 850 | 1038 | 1110 | 1085 |
| 3. จำนวนรายการที่ซ่อมไม่เสร็จ | 90 | 176 | 183 | 50 | 28 |
| 4.จำนวนรายการที่ส่งซ่อมภายนอก | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |

**2. กระบวนการสำคัญ ( Key Processes)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **กระบวนการสำคัญ****(Key Process** | **สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ(Process Requirement)** | **ความเสี่ยงสำคัญ****(Key Risk)** | **ตัวชี้วัดสำคัญ****(Performance Indicator)** |
| 1. การ ติดตั้ง บำรุงรักษา ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง | 1.ให้ระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง พร้อมใช้งาน และปลอดภัย | 1.ระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง ขาดการบำรุงรักษาตามระยะเวลาที่กำหนด  | 1.อุบัติการณ์ระบบไฟฟ้าขัดข้อง |
|  2.การติดตั้ง บำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบประปา | 1.มีน้ำพร้อมใช้ตลอดเวลา | 1.ไฟดับทำให้ไม่มีไฟสำหรับเครื่องสูบน้ำใต้ดิน2.ระบบไฟฟ้าสำรองจ่ายกระแสไฟฟ้าไม่สมบูรณ์ | 1.อุบัติการณ์น้ำไม่มีใช้ |
|  3.การ ติดตั้ง บำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบโทรศัพท์ | 1.การติดต่อสื่อสารไม่ติดขัด | 1.ขาดการบำรุงรักษา2.ไม่มีอุปกรณ์ป้องกันฟ้าผ่า | 1.อุบัติการ*ณ์ระบบโทรศัพท์ขัดข้อง* |
| 4. บำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสถานที่ | 1.มีความปลอดภัยในการทำงานและอยู่อาศัยภายในอาคาร | 1.ผู้อาศัยภายในอาคารได้รับอันตรายจากเหตุไม่พึงประสงค์ | *อุบัติการณ์ที่เกิดจากเหตุไม่พึงประสงค์* |
| 5.บำรุงรักษา และซ่อมแซม เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ | 1.เครื่องมือทางการแพทย์มีความพร้อมใช้งานตลอดเวลาและได้มาตรฐาน | 1.ผู้รับและผู้ให้บริการได้รับอันตรายจากเครื่องมือ | *อุบัติการณ์จากการใช้เครื่องมือ* |
| 6.การบำรุง รักษาและซ่อมแซม เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ด้านการสนับสนุนบริการ | 1.ให้เครื่องมือมีความพร้อมใช้งานตลอดเวลาแลได้มาตรฐาน | ผู้รับและผู้ให้บริการได้รับอันตรายจากเครื่องมือ | *อุบัติการณ์จากการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์* |
| 7.ผลิตงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ตามความต้องการ | 1.ผลิตงานได้ตามความต้องการ ด้วยความครบถ้วน ถูกต้องและรวดเร็ว | 1.ไม่มีวัสดุในท้องที่สำหรับผลิตงานบางชิ้น | *อุบัติการณ์การส่งมอบงานไม่ทันเวลา* |
| 8.บุคลากรและสถานที่ | ผู้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน | 1.ผู้ปฏิบัติงานได้รับอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน เช่นตกจากที่สูง ไฟซ๊อต ของมีคมทิ่มตำ  | 1.*ผู้ปฏิบัติงานมีความระมัดระวัง* *2.ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยง* |

**3.ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน(Performance Indicator)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ตัวชี้วัด** | **เป้าหมาย** | **ผลลัพท์** |
| **ปี2557** | **ปี2558** | **ปี2559** | **ปี2560** |
| ระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง ขาดการบำรุงรักษาตามระยะเวลาที่กำหนด | .อุบัติการณ์ระบบไฟฟ้าขัดข้อง | 2ครั้ง/เดือน | **12** | **10** | **4** | **7** |
| ไฟดับทำให้ไม่มีไฟสำหรับเครื่องสูบน้ำใต้ดิน | .อุบัติการณ์น้ำไม่มีใช้ |  | **2** | **2** | **1** | **1** |
| ระบบโทรศัพท์ภายในขัดข้องเนื่องจากฟ้าผ่า | อุบัติการ*ณ์ระบบโทรศัพท์ขัดข้อง* | 1 ครั้ง | **1** | **1** | **2** | **1** |
| .ผู้อาศัยภายในอาคารได้รับอันตรายจากเหตุไม่พึงประสงค์ | *อุบัติการณ์ที่เกิดจากเหตุไม่พึงประสงค์* | 0 ครั้ง | **NA** | **1** | **1** | **1** |
| ผู้รับและผู้ให้บริการได้รับอันตรายจากเครื่องมือ | *อุบัติการณ์จากการใช้เครื่องมือ* | 0 ครั้ง | **0** | **0** | **0** | **0** |
| ไม่มีวัสดุในท้องที่สำหรับผลิตงานบางชิ้น | *อุบัติการณ์การส่งมอบงานไม่ทันเวลา* | 3 ครั้ง/เดือน | **176** | **75** | **3** | **3** |
| ผู้ปฏิบัติงานได้รับอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน เช่นตกจากที่สูง ไฟซ็อต ของมีคมทิ่มตำ | *อุบัติการณ์การเกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน* | 0 ครั้ง/เดือน | **2** | **1** | **0** | **0** |

**4.กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ**

**4.1** **ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน** (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)

การแจ้งซ่อมในระบบ On line เพื่อความสะดวก และป้องกันการสูญหายของใบส่งซ่อม

 นำโปรแกรม RMC มาใช้เพื่อความสะดวกในการส่งซ่อมและเก็บข้อมูล

 การสำรองอะไหล่โดยการเบิกจ่ายจากคลังพัสดุ

**4.2 การทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ**

 - การเก็บข้อมูลการซ่อม ด้วยโปรแกรม RMC

 - พัฒนาศักยภาพบุคลากร ให้มีความรู้ และสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ

**5. แผนพัฒนาต่อเนื่อง**

หน่วยงานซ่อมบำรุงโรงพยาบาลหนองบุญมากมีแผนที่จะทำในปี 2561 คือ

 5.1 การดำเนินการใช้โปรแกรมบริหารระบบบำรุงรักษาในโรงพยาบาล RMC ให้ครอบคลุมทุกเครื่องมือในโรงพยาบาล เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

 5.2 หน่วยงานซ่อมบำรุงมีแผนที่พัฒนาบุคลากรเพื่อ เพิ่มทักษะความสามารถในการบริหารจัดการระบบส่งซ่อมภายนอก ให้เป็นระบบสามารถตรวจสอบได้ ประกันระยะเวลาในการซ่อม และการสำรองเครื่องมือ

 5.3 การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานในการเข้าบำรุงรักษาเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์

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

**Service Profile**

**หน่วยงานซ่อมบำรุง กลุ่มงานการจัดการ**

**โรงพยาบาลหนองบุญมาก**

ปรับปรุง 18 พฤษภาคม 2561