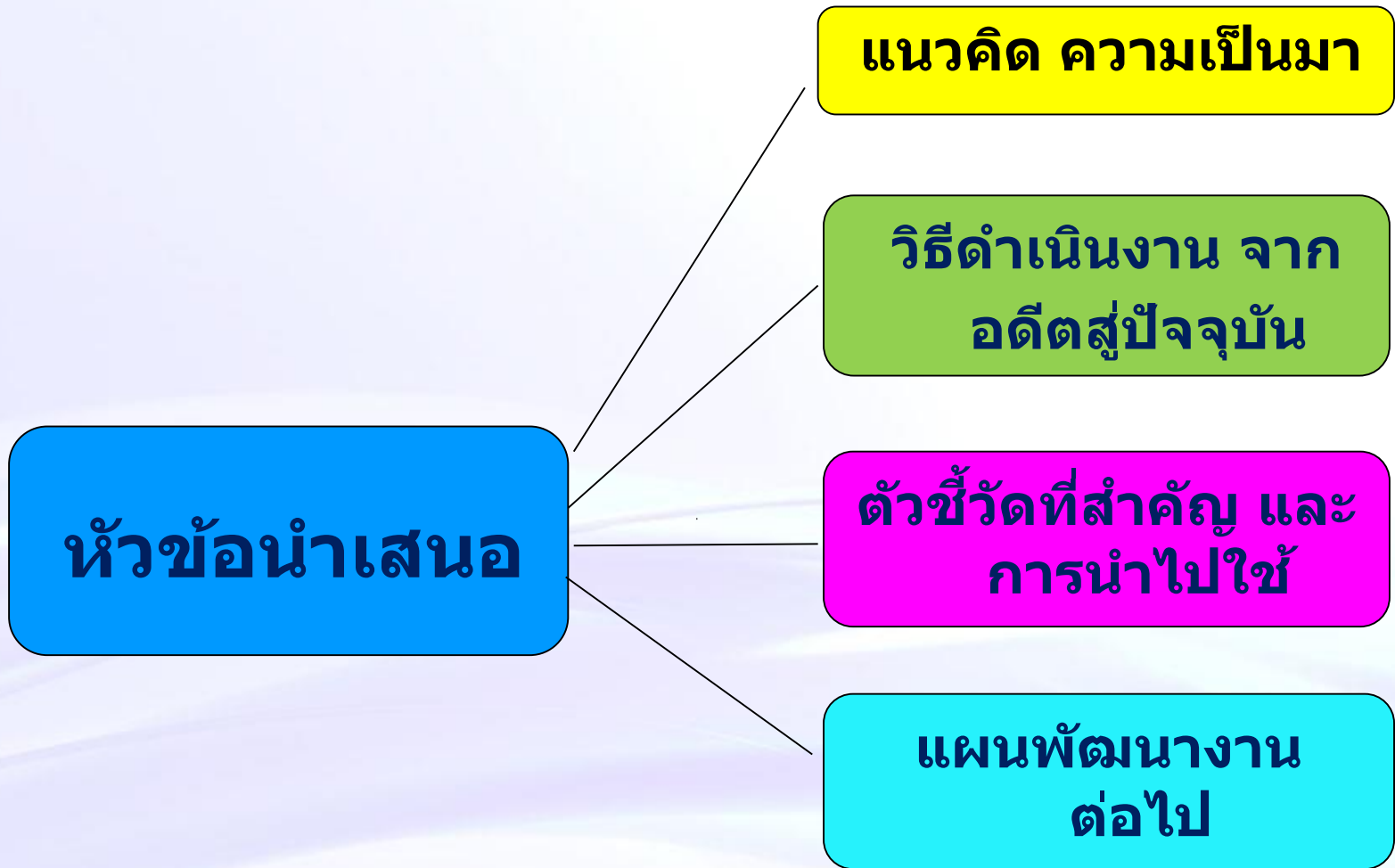




Pediatric Nursing Indicators : Siriraj Experiences

พว.ชุลีพร ศรศรี ผศก.
งานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์
ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช







แนวคิด ความเป็นมา

ตัวชี้วัด

Indicator

ตัวชี้

KPI

เครื่องชี้วัด

ดัชนี

ตัวชี้นำ



ความหมาย วัตถุประสงค์

ตัวชี้วัด (Indicator)

- เป็นเครื่องมือบอกทิศทาง หรือใช้ในการติดตามความก้าวหน้า หรือการดำเนินงานในแต่ละเรื่องว่าบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายแค่ไหน
- ใช้ดูผลสัมฤทธิ์ของงาน หรือระบุผลสำเร็จของงานว่าสำเร็จหรือไม่ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดในมิติต่างๆ เช่น เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล



KPI คืออะไร?

KPI ย่อมาจาก "Key Performance Indicator"

K

Key

- หัวใจหลัก
- เป้าหมายหลัก
- กุญแจสำคัญของความสำเร็จ

P

Performance

- ประสิทธิภาพ
- ประสิทธิผล
- ความสามารถในการทำงาน

I

Indicator

- ดัชนีชี้วัด
- ตัวชี้วัด

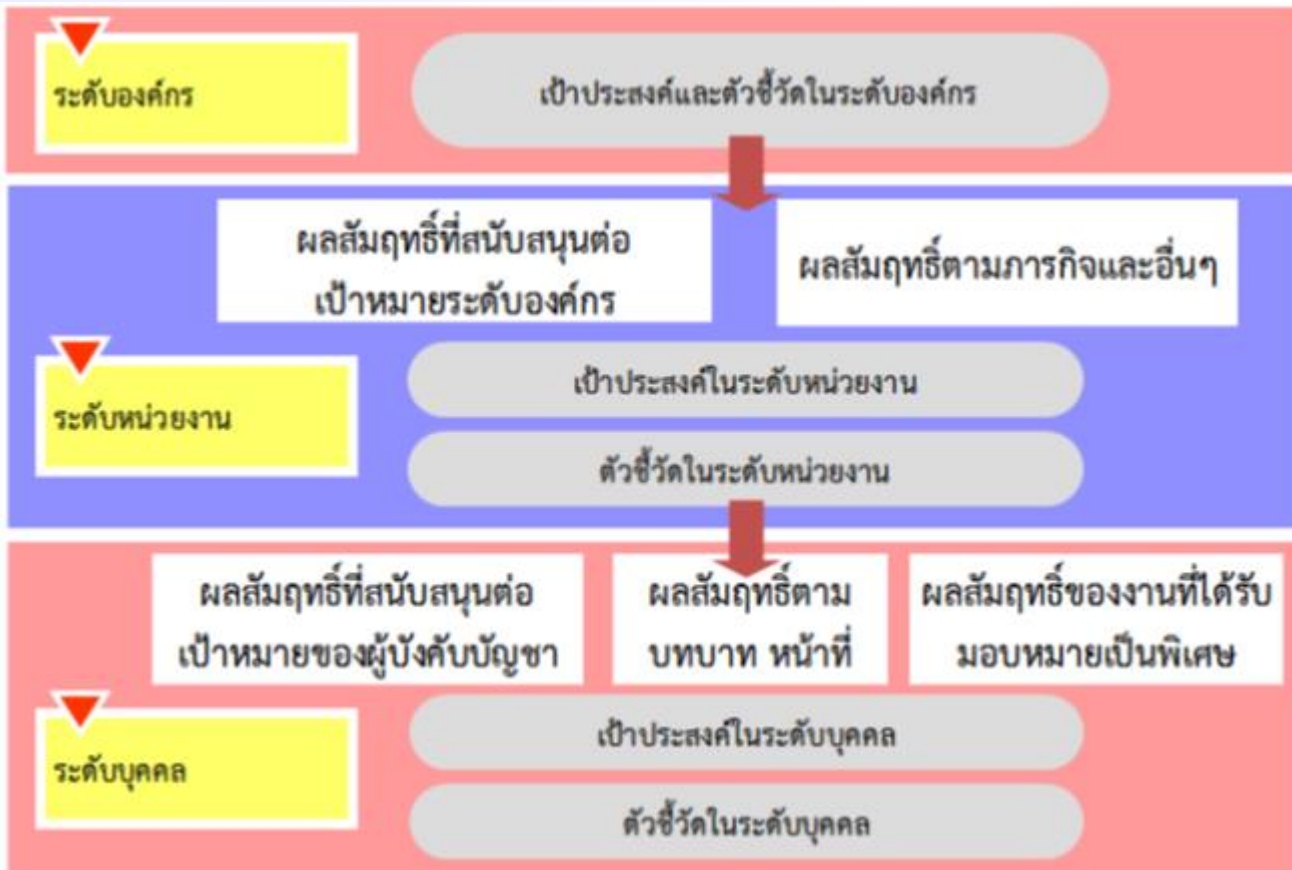
ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicators : KPIs)
หรือ **ดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน**

- เป็นหน่วยวัดความสำเร็จของการทำงาน การดำเนินงาน โดยเทียบผลการทำงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนดขึ้น หน่วยวัดควรมีผลเป็นตัวเลขที่นับได้ และต้องสื่อถึงเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อความชัดเจนในการกำหนด ติดตาม และประเมินผลการทำงาน การดำเนินงาน
- ใช้ประเมินผลการทำงานของระดับบุคคล ประเมินผลความก้าวหน้าของการบรรลุวิสัยทัศน์ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร



ประเภทของตัวชี้วัด

แบ่งตามระดับการใช้งาน



SIRIRAJ

Logic Model
ระดับโรงพยาบาล

Logic Model
ระดับฝ่ายการพยาบาล
และงานการพยาบาล

Performance Agreement
ระดับบุคคล



ประเภทของตัวชี้วัด

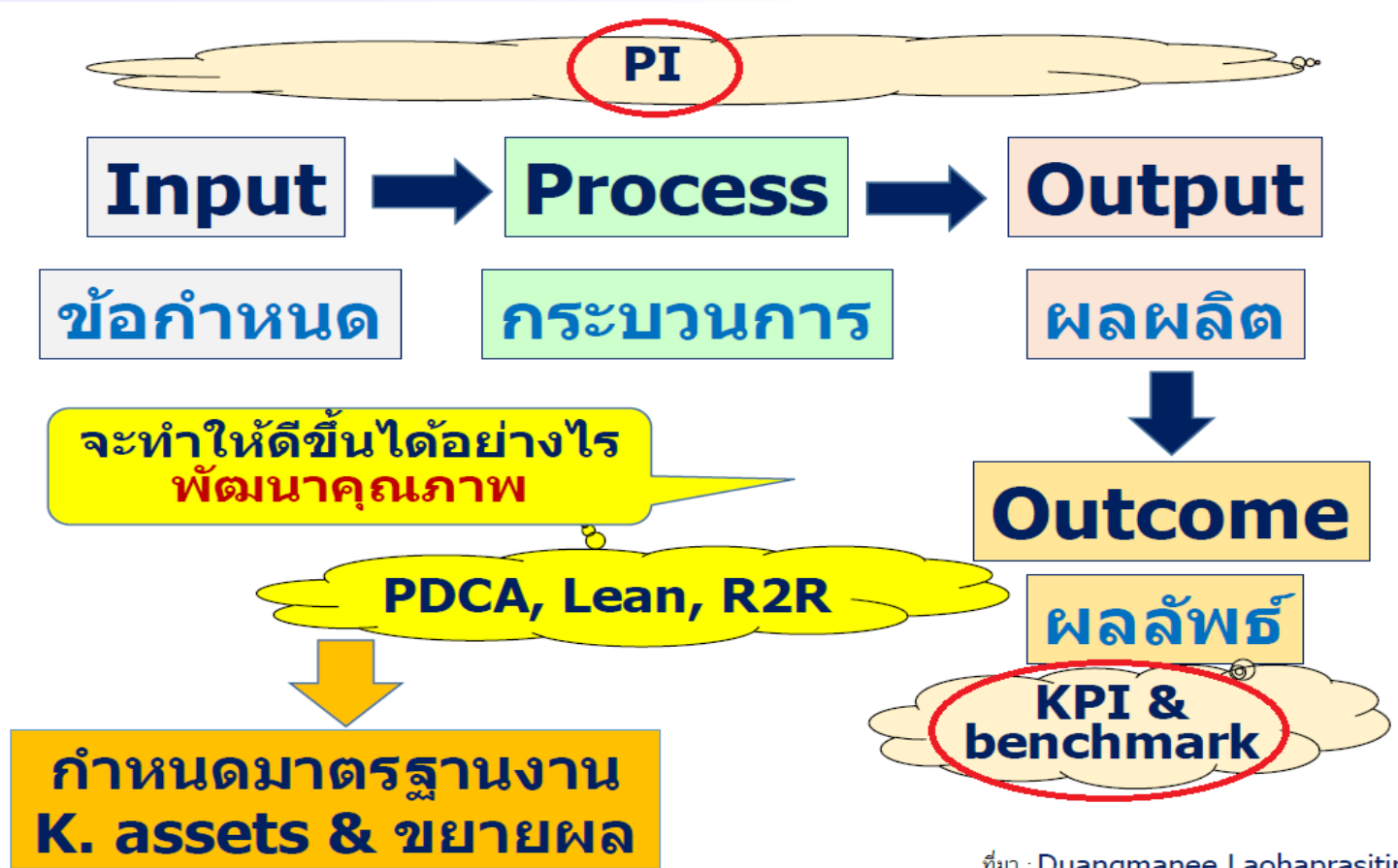
แบ่งตามมิติคุณภาพ

มิติคุณภาพ	ตัวอย่าง ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	สถาบัน เทียบเคียง (ถ้ามี)	ผลการดำเนินการตามปีงบประมาณ			
				2559	2560	2561	2562
Quality (คุณภาพ)	Total Re-admit (28 วัน)	< 2%	-				
	อัตราการระยะเวลาทารกกลุ่มเสี่ยงที่มีภาวะ Hyperbillirubinemia ได้รับการรอส่องไฟ ≤ 10 นาที	> 90 %	-				
Safety (ความปลอดภัย)	Medication Related Harm จำนวนของความคลาดเคลื่อนการใช้ยา ระดับ C-D	0 ครั้ง	-				
	จำนวนของความคลาดเคลื่อนการใช้ยา ระดับ E ขึ้นไป	0 ครั้ง	-				
Cost (ต้นทุน/ความคุ้มค่า)	Occupancy rate	≥ 72 %	-				
Satisfaction/ Dissatisfaction/ Engagement (ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ)	Customer satisfaction index	≥ 95 %	-				
	อัตราความพึงพอใจ (Top box)	≥ 65 %	-				
	จำนวนข้อร้องเรียนด้านการบริการ	0 ครั้ง	-				
การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	- จำนวนของการซ้อมอัคคีภัยตามแผน	1 ครั้ง/ปี	-				
อื่นๆ							



ประเภทของตัวชี้วัด

แบ่งตามกระบวนการสำคัญ





ตัวอย่าง ตัวชี้วัด

ตัววัดควบคุมกระบวนการ (Process indicator: PI)	ตัวชี้วัดที่สำคัญ (Key Performance Indicator)
อัตราการปฏิบัติตามแนวทางการ คัดกรองผู้ป่วยตามความรีบด่วน	อุบัติการณ์ผู้ป่วยวิกฤต / จุดเงินที่ คัดกรองผิดพลาด อัตราผู้ป่วยวิกฤต / จุดเงินได้รับการ ช่วยเหลือทันที
อัตราการปฏิบัติตามแนวทางการ คัดกรองเฉพาะของโรคติดต่อ ชนิดต่างๆ	อุบัติการณ์การคัดกรองผู้ป่วย โรคติดต่อ เช่น สุกใส, หัด ผิดพลาด



ประเภท KPI



หน่วยงาน
ศิริราช



ลักษณะของตัวชี้วัดที่ดี

- สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ขององค์กร
- แสดงถึง**ความสำคัญต่อองค์กรและหน่วยงาน** คือ แสดงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร และ แสดงถึงกิจกรรมหรืองานที่สำคัญ หากผิดพลาดจะก่อให้เกิดปัญหา ร้ายแรงต่อองค์กรหรือหน่วยงาน
- ประกอบด้วย **ตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ(Leading Indicators)** และ**ตัวชี้วัดที่เป็นผล(Lagging Indicators)**
- ประกอบด้วย**มิติหรือมุมมองที่หลากหลาย** เช่น การให้บริการ มิได้วัดจาก ผู้รับบริการเท่านั้น แต่ควรวัดด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาองค์กรที่เกี่ยวข้องด้วย



ลักษณะของตัวชี้วัดที่ดี (ต่อ)

- ต้องมีบุคลากรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดทุกตัว
- ควรเป็นตัวชี้วัดที่องค์กรสามารถควบคุมได้อย่างน้อยร้อยละ 80
- สามารถวัดได้ และเป็นที่น่าสนใจของบุคลากรทั่วไป ไม่ใช่แค่ผู้จัดทำตัวชี้วัดเท่านั้น
- ช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขององค์กรได้ นอกเหนือจากการวัดเพื่อการประเมินผลงาน
- ไม่ทำให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งผู้จัดทำตัวชี้วัดต้องมีความอดทน และกล้าที่จะประเมินแบบตรงไปตรงมา ไม่อคติ



ข้อควรคำนึงในการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

Smart KPI

- S** Specific : มีความเฉพาะเจาะจง
- M** Measurable : วัดผลได้จริงแบบเป็นรูปธรรม
- A** Attainable/Achievable : สมเหตุสมผล สามารถทำได้จริง
- R** Relevant : เป็นไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายที่ตั้งไว้
- T** Timely : มีกรอบระยะเวลาชัดเจน



วิธีดำเนินงาน จากอดีตสู่ปัจจุบัน

แต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อดำเนินงาน กำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ (ระดับฝ่ายๆ งานๆ หอผู้ป่วย)

- วิเคราะห์ ทบทวนและกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ
- จัดทำข้อมูลตัวชี้วัด
- ออกแบบการเก็บรวบรวมข้อมูล
- เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล
- จัดเก็บฐานข้อมูล และจัดทำรายงานผล
- พัฒนาตัวชี้วัด ประเมิน และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง



วิธีการจัดทำตัวชี้วัด

- กรณีตัวอย่าง



การจัดเก็บฐานข้อมูล และการจัดทำรายงานผล

- จากอดีตสู่ปัจจุบัน
- กรณีตัวอย่าง



ตัวชี้วัดที่สำคัญ และการนำไปใช้

**แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงาน
ของงานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์**



ตัวชี้วัดที่สำคัญ งานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์

ระดับงานการพยาบาล

- Logic model
- กรณีตัวอย่าง



ตัวชี้วัดที่สำคัญ งานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์

ระดับหอผู้ป่วย

- Dashboard
- Self Assessment Report (SAR)
- กรณีตัวอย่าง



ตัวชี้วัดที่สำคัญ งานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์

ระดับบุคลากร

- Performance Agreement (PA)
- กรณีตัวอย่าง



ตัวชี้วัดที่สำคัญ งานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์

ระดับทีมक्रमสายงาน

- กรณีตัวอย่าง ตัวชี้วัดที่ใช้ร่วมกับ
ภาควิชากุมารเวชศาสตร์

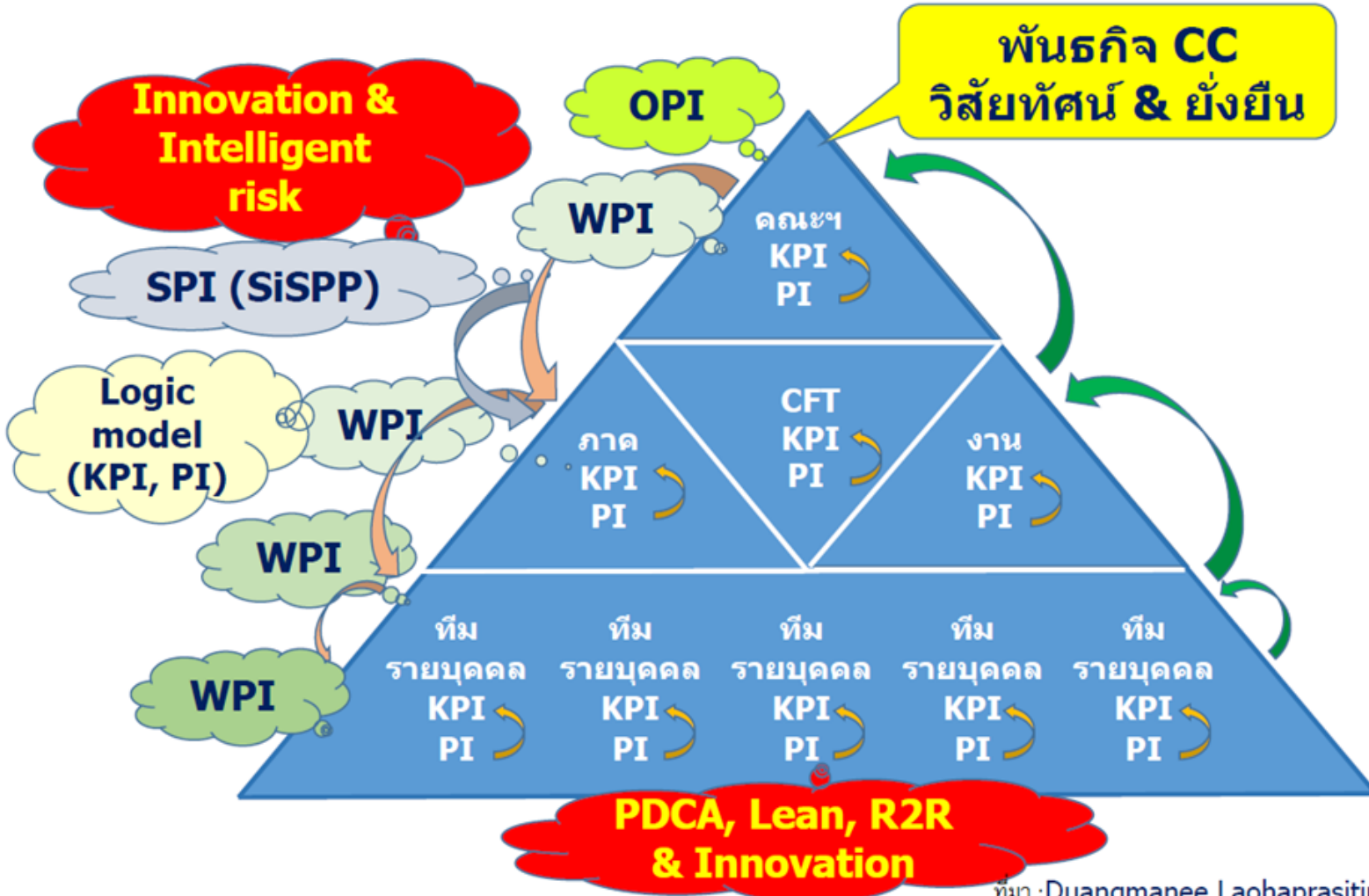


แผนพัฒนางานต่อไป

- พัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการติดตามและประเมินคุณภาพงานบริการพยาบาล
- พัฒนาตัวชี้วัดให้ทันสมัย ivotต่อการประเมิน สะท้อนคุณภาพของการพยาบาล
- ทบทวนความรู้ และให้ข้อเสนอแนะการใช้ประโยชน์จากตัวชี้วัดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- พัฒนาการจัดระบบฐานข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศให้ทันสมัย สามารถเข้าถึง และนำไปใช้ประโยชน์ สะดวกขึ้น



ตัววัด/ตัวชี้วัด-->บูรณาการ & ขับเคลื่อนงาน





Q & A

