

การนำเสนอผลงาน “งานมหกรรมคุณภาพ ประจำปี 2563”

ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Background)

ปัจจุบันศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทานได้นำมาตรฐานต่างๆ เข้ามามากำกับการปฏิบัติงานภายในองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน เช่น มาตรฐาน HA , มาตรฐาน TQA, มาตรฐาน WFME เป็นต้น

เพื่อให้องค์กรบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ต้องมีการวางแผน กำกับติดตาม ประเมินและปรับปรุงผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับสถาบันอื่น ตามพันธกิจหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการสุขภาพ ด้านการเรียนการสอน และด้านการวิจัย ซึ่งต้องใช้การบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact) ซึ่งทางศูนย์คุณภาพได้เข้าร่วมกับคณะกรรมการหลายๆ ชุดได้พบปัญหาสำคัญเรื่องการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เช่น ข้อมูลหาย ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ผู้รับผิดชอบเดิมลาออก คำนายมจัดเก็บไม่ชัดเจน เป้าหมายไม่ชัดเจน ตัวชี้วัดซ้ำซ้อน ตัวชี้วัดเดียวกันแต่มีหลายผลลัพธ์ เป็นต้น

ปัญหาดังกล่าวแก้ไขได้โดยการจัดทำระบบฐานข้อมูลในการจัดเก็บตัวชี้วัดส่วนกลางที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญ ซึ่งโปรแกรมออกแบบจัดเก็บให้ค้นหาง่ายเป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญสะดวกในการนำไปใช้ในการบริหาร การควบคุม กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ตลอดจนนำไปใช้ในการตัดสินใจเชิงนโยบาย เพื่อพัฒนางานในศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทานในทุกๆ ด้าน อีกทั้งยังตอบสนองจุดเน้นโรงพยาบาลเรื่องการติดตามและพัฒนางาน รวมถึงพัฒนาตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

2 วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด

- 2.1 เพื่อให้มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนตามพันธกิจหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการสุขภาพ การเรียนการสอน และการวิจัย
- 2.2 เพื่อให้มีการจัดเก็บรวบรวมตัวชี้วัดที่สำคัญและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว และปลอดภัย

3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ตุลาคม 2561 ศูนย์คุณภาพได้ร่วมกับงานสื่อและสารสนเทศพัฒนาโปรแกรมตามหมวดมาตรฐาน TQA ได้นำมาทดลองใช้งานแต่ยังพบปัญหาในการประมวลผลของโปรแกรม

มกราคม 2562 ศปช ได้ประชุมร่วมกับ 4 สถานพยาบาล (ExpNet) ทาง มหาวิทยาลัยนเรศวรได้นำเสนอโปรแกรมจัดเก็บตัวชี้วัดที่ใช้ร่วมกันทั้ง 4 สถานพยาบาล ทาง ศปช เห็นว่าโปรแกรมการจัดเก็บข้อมูลนี้มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลและการประมวลผล ทางศปช ประสานขอให้นำโปรแกรมมาปรับใช้แต่มีปัญหาเรื่อง Source code ในการเขียนโปรแกรมที่ซับซ้อนมาก ศูนย์คุณภาพจึงประสานงานกับโปรแกรมเมอร์ ศปช พัฒนาโปรแกรมขึ้นมาใหม่ตามแนวคิดของมหาวิทยาลัยนเรศวร จึงดำเนินการคิดโครงสร้างโปรแกรมให้ครอบคลุมทั้ง 3 พันธกิจ

เมษายน 2562 เจ้าหน้าที่ศูนย์คุณภาพ (Admin) บันทึกข้อมูลพื้นฐานในโปรแกรม เช่น กำหนดหน่วยงาน กำหนดสิทธิผู้รับผิดชอบที่บันทึกตัวชี้วัด โดยกำหนด Username และ Password ให้ และบันทึกตัวชี้วัดตามพันธกิจลงในโปรแกรม โดยในช่วงแรกได้กำหนดหน่วยงานนำร่องจำนวน 5 หน่วยงาน ที่พร้อมในการทดลองบันทึกข้อมูลได้แก่ ศูนย์ความเป็นเลิศทางการแพทย์ด้านมะเร็ง งานทรัพยากรบุคคล หน่วยเวชระเบียน และสถิติ คณะกรรมการดูแลผู้ป่วยสาขากุมารเวชกรรม คณะกรรมการดูแลผู้ป่วยสาขาจักษุวิทยา ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์คุณภาพได้มีการสอนขั้นตอนการบันทึกข้อมูล และการเรียกดูผลลัพธ์เมื่อกรอกหลักฐานเข้าโปรแกรมให้หน่วยงานทราบ และได้ฝึกปฏิบัติด้วย จากการใช้ (ผู้บันทึกหลักฐานเข้าระบบ) ทดลองใช้โปรแกรมพบปัญหา เช่น ไม่แสดงวันที่บันทึกข้อมูล กราฟไม่แสดงผล ไม่มีข้อความแจ้งเตือนเมื่อยังไม่กดปุ่มบันทึกข้อมูล ไม่สามารถค้นหาข้อมูลแยกตามกลุ่มตัวชี้วัดได้

➢ปรับปรุงครั้งที่ 1:

พฤษภาคม – ธันวาคม 2562 ปรับปรุงโปรแกรมตามปัญหาที่ผู้ใช้ (ผู้บันทึกหลักฐานเข้าระบบ) พบระหว่างการใช้งาน โดยเพิ่มวันที่การบันทึกข้อมูล ปรับปรุงการแสดงผลของกราฟ เพิ่มข้อความแจ้งเตือน และจัดกลุ่มตัวชี้วัดให้ครอบคลุม เช่น ตัวชี้วัด HA ตัวชี้วัด THIP ตัวชี้วัด Clinical Governance ตัวชี้วัด ExpNet 4 สถานพยาบาล ตัวชี้วัด PCT(10 PCT) ตัวชี้วัด TQA ตัวชี้วัด EXC/EXP ตัวชี้วัดโรงพยาบาล ตัวชี้วัดสภามหาวิทยาลัย ตัวชี้วัดกรรมการยา ตัวชี้วัดกรรมการสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดแพทยศาสตรศึกษา ตัวชี้วัดวิจัย และเพิ่มหน้ารายงานผลลัพธ์ตัวชี้วัดให้สามารถค้นหาได้ตามกลุ่มที่กำหนดขึ้น

➢ปรับปรุงครั้งที่ 2:

กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2563 ผู้ใช้ (ผู้ดูแลข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อ) พบปัญหาการเข้าถึงข้อมูลไม่สะดวกจึงปรับหน้าโปรแกรมให้เข้าถึงได้ง่าย เช่น มีการเพิ่มหน้ารายงานผลลัพธ์ตัวชี้วัดให้สามารถคลิก Link เข้าดูได้ทันทีซึ่งเดิมต้องคลิกหลายหน้า และโปรแกรมยังสามารถดูข้อมูลตัวชี้วัดผ่านมือถือด้วยระบบ VPN (ผ่านระบบบัตรรีเพื่อความปลอดภัยของข้อมูลบนโลกไซเบอร์) ทำให้มั่นใจว่าหน่วยงานภายนอกไม่สามารถดูข้อมูลของ ศปช ได้ และโปรแกรมยังสามารถดูข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามต้องการของผู้ใช้

ระบบติดตามตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนา ปีงบประมาณ 2563 (PCMC Indicator Online)

โดย ศูนย์คุณภาพ และงานสื่อและสารสนเทศ

4 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	เป้าหมาย	ครั้งที่ 1 (พ.ค.- ธ.ค. 62)			ครั้งที่ 2 (ก.พ. – มี.ค. 63)		
1. จำนวนพันธกิจที่มีตัวชี้วัดในระบบติดตามตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนา (PCMC Indicator Online)	ครบทุกพันธกิจ	1 พันธกิจ (ด้านบริการสุขภาพ)			3 พันธกิจ (ด้านบริการสุขภาพ ด้านการเรียนการสอน และด้านวิจัย)		
2. ร้อยละความสมบูรณ์ของระบบบันทึกข้อมูลตามตัวชี้วัด (หน่วยงานนำร่อง)	> ร้อยละ 80	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ค่านิยาม (ร้อยละ)	ผลลัพธ์ ตัวชี้วัด (ร้อยละ)	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ค่านิยาม (ร้อยละ)	ผลลัพธ์ ตัวชี้วัด (ร้อยละ)
2.1 ศูนย์ความเป็นเลิศทางการแพทย์ด้านมะเร็ง		33.33	33.33	55.56	100	100	100
2.2 งานทรัพยากรบุคคล		40	0	40	80	0	80
2.3 หน่วยเวชระเบียนและสถิติ		40	40	40	100	100	100
2.4 PCT PED		57.69	0	57.69	96.15	0	96.15
2.5 PCT EYE		43.48	0	43.48	86.96	0	86.96
3. ร้อยละความพึงพอใจในด้านความสะดวก/รวดเร็ว	> ร้อยละ 80	ร้อยละ 50.64			ร้อยละ 83.87		
4. อุบัติการณ์ความไม่ปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล	ร้อยละ 0	0			0		

5 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

- การใช้โปรแกรมยังอยู่ในวงจำกัด ยังไม่สามารถตอบสนองครบทุกหน่วยงาน
- การพัฒนาโปรแกรมยังไม่สมบูรณ์ในส่วนการกรอกข้อมูลเป็นรายเดือนต้องเพิ่มการคำนวณตัวตั้ง/ตัวหาร ของแต่ละตัวชี้วัด
- ไม่มีเวลาในการสอนผู้ใช้ทั้ง 2 ระดับ ผู้ใช้ (ผู้บันทึกหลักฐานเข้าระบบ) และ ผู้ใช้ (ผู้ดูแลข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อ)
- โปรแกรมไม่สามารถรองรับคำสั่งใหม่ได้เนื่องจากไม่ได้กำหนดโครงสร้างให้ครอบคลุมตั้งแต่ต้น เช่น ต้องการให้เป็นกราฟเส้น ต้องการให้มีสูตรคำนวณของแต่ละตัวชี้วัด ต้องการให้มีระบบแสดงให้เห็นสถานะว่าตัวไหนบ้างที่ยังไม่ส่ง หรือยังบันทึกไม่สมบูรณ์

6 แนวทางการแก้ไขปัญหา / การขยายผล

- ขยายผลให้มีการใช้โปรแกรมจัดเก็บตัวชี้วัดทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล
- พัฒนาโปรแกรมตัวใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้
- ขยายผลปรับโปรแกรมให้สามารถบันทึกข้อมูลของคุณเทียบได้
- จัดทำคู่มือสอนการใช้โปรแกรมวางไว้บนเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้ระบบสามารถเข้ามาศึกษาวิธีการใช้ได้ตลอด

