

Service Profile ประจำปี ๒๕๖๕

งานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชยะหา

1. บริบท (Context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย

เป็นหน่วยงานดูแลระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศภายในโรงพยาบาล ทำหน้าที่จัดระบบการจัดเก็บ การเข้าถึง การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการและหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความปลอดภัยและทันเวลา ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาล และช่วยในการจัดทำรายงานต่าง ๆ เพื่อให้ได้ใช้ประโยชน์จากการจัดทำรายงานให้มากที่สุดทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการรวมทั้งสะท้อนผลงานตลอดจนปัญหาของสถานการณ์ด้านสุขภาพของผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนงาน การดำเนินงาน การแก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อพันธกิจของโรงพยาบาล

ข. ขอบเขตการให้บริการ

ศักยภาพ

1. บริการด้านโปรแกรม HOSxP

1.1 วางแผนและออกแบบระบบบริหารจัดการโปรแกรม HOSxP

- ติดตั้งและอัปเดตเวอร์ชันโปรแกรม HOSxP
- จัดเก็บ และดูแลรักษาฐานข้อมูลของผู้มารับบริการให้พร้อมใช้ ตลอด 24 ชั่วโมง
- สำรองฐานข้อมูลของผู้มารับบริการ
- นำเทคโนโลยีใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ และเชื่อมต่อกับโปรแกรม HOSxP
- Admin ประจําการทุกวันจันทร์-ศุกร์ ในและนอกเวลาราชการ
- มีผู้รับผิดชอบดูแล แก้ไข ข้อขัดข้อง ตลอด 24 ชม. ในวันทำการ

1.2 ออกแบบและการรายงานข้อมูลเชิงสถิติของผู้มารับบริการจากโปรแกรม HOSxP

- ทบทวนและออกแบบฟอร์มเวชระเบียน
- ออกแบบแบบฟอร์มเวชระเบียนที่สามารถพิมพ์จากโปรแกรม HOSxP
- ออกแบบระบบรายงานข้อมูลเชิงสถิติของผู้มารับบริการ

2. ซอฟต์แวร์มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน

- จัดหาโปรแกรมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อตอบสนองความต้องการตามคำร้องขอข้อมูลของผู้ใช้
- ดูแล แก้ไข เมื่อเกิดข้อขัดข้อง

3. ฮาร์ดแวร์

- สนับสนุน และจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ แก่หน่วยงาน

- ติดตั้ง ซ่อม บำรุงรักษาและแก้ไข เมื่อเกิดข้อขัดข้อง
4. เครือข่ายเน็ตเวิร์ก
- บริการระบบเครือข่ายเน็ตเวิร์ก
5. บริการด้านข้อมูลสุขภาพของผู้ป่วย
- 5.1 คุณภาพข้อมูล 43 แพ้ม
- อบรมฟื้นฟูการบันทึกข้อมูลของหน่วยงาน
 - การตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลในการบันทึก
 - ปรับปรุงฐานข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนส่งออก
 - การส่งออกข้อมูล 43 แพ้ม
 - การรายงานข้อมูล 43 แพ้ม
 - สปสช.
 - HDC ของ สสจ.
- 5.2 ตรวจสอบความถูกต้องและบันทึกรหัสโรค/รหัสหัตถการ
- 5.3 ส่งต่อข้อมูลบริการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ด้านข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล
- การพัฒนาเว็บไซต์
 - ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ ของโรงพยาบาล
www.yahahospital.go.th
 - Page Facebook โรงพยาบาล ชื่อ “โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชยะหา”
7. พัฒนาโปรแกรม
- บริการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมเพื่อเชื่อมต่อกับระบบบริการของโรงพยาบาล

ข้อจำกัด

1. มีผู้รับผิดชอบดูแล แก้ไข ข้อขัดข้อง ในวันหยุดนขตฤกษ์ วันเสาร์และอาทิตย์ ช่วงเวลา 08.30-16.30น.
2. บุคลากรขาดทักษะความชำนาญงานในบางเรื่อง อาจส่งผลทำให้ปฏิบัติงานล่าช้า
3. ความทันเวลาในการออกรายงานและการพัฒนาโปรแกรม เนื่องจากนโยบายของโรงพยาบาล เรื่อง Smart Hospital ทำให้หน่วยงานมีการร้องขอเพิ่มมากขึ้น และเงื่อนไขการเขียนโปรแกรมมีความยุ่งยาก ซับซ้อน

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ผู้รับบริการ	ความต้องการที่สำคัญ
ผู้บริหาร	<p>ด้านโปรแกรม HOSxP</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความพร้อมใช้งานตลอด 24 ชม. - ระบบ Hospital information system มุ่งสู่ Electronic medical record ทั้งระบบ <p>ด้านข้อมูล ข่าวสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพข้อมูล 43 แฟ้ม ร้อยละ 99.95 - เป็นศูนย์รวมข้อมูลตัวชี้วัดที่ครอบคลุมทุกระบบงานสำคัญ - อัปเดตข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของรพ.แบบ Real time <p>นำซอฟต์แวร์มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการนำซอฟต์แวร์มาประยุกต์ใช้กับทุกหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน เพิ่มความสะดวก
ผู้มารับบริการและญาติ	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบสารสนเทศ เพื่อลดระยะเวลาการรับบริการและมีการพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วยเกี่ยวกับข้อมูลด้านการรักษาพยาบาล - มีบริการเพจ Facebook สำหรับสอบถามหรือแจ้งข้อร้องเรียน - มีบริการ Line official Account “YCPH Connect” สำหรับดูประวัติระเบียบสุขภาพของผู้ป่วยด้วยตนเอง - มีระบบสารสนเทศสำหรับจองคิวออนไลน์และจัดการคิวออนไลน์
หน่วยงานใน รพ.	<p>ด้านโปรแกรม HOSxP</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความพร้อมใช้งานตลอด 24 ชม. - สามารถแก้ไข ข้อขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว <p>ด้านข้อมูล ข่าวสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - อัปเดตข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของรพ.แบบ Real time - ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความครอบคลุมทุกระบบงานสำคัญในโรงพยาบาล - ต้องการข้อมูลเพื่อประกอบการพัฒนาคุณภาพในระดับโรงพยาบาล - เป็นศูนย์รวมข้อมูลที่ครอบคลุมทุกระบบงานสำคัญ <p>นำซอฟต์แวร์มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - นำซอฟต์แวร์ใหม่ๆมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน Back office เพื่อง่ายในการปฏิบัติงาน

ผู้รับบริการ	ความต้องการที่สำคัญ
บุคคลภายนอก	- มีเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารข้อมูล

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพร้อมใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกระดับ มีความทันสมัย ปลอดภัย ถูกต้อง รวดเร็วและน่าเชื่อถือ

จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ

ความท้าทาย

1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ให้ครบถ้วน สมบูรณ์
2. พัฒนา เว็บไซต์ให้เป็นที่สื่อสารสนเทศที่ทันสมัย
3. พัฒนาระบบใน HOSxP ให้สามารถเอื้อต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
4. ข้อมูล งาน 43 แฟ้ม ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์
5. บริการเข้าถึงข้อมูลแบบ Real Time
6. ความรวดเร็วในการอัปเดตเวอร์ชันโปรแกรม HOSxP ให้เป็นปัจจุบัน
7. การพัฒนาระบบสื่อสารการแพทย์ทางไกล (Telemedicine)

ความเสี่ยงที่สำคัญ

1. ระบบเครือข่าย (Network) ล่มบ่อย
2. ระบบ HOSxP ล่ม, ข้อมูลสูญหาย ไม่สามารถกู้คืนได้
3. ระบบข้อมูลสารสนเทศ ยังไม่ครบถ้วน สมบูรณ์
4. การเปิดเผยความลับของผู้ป่วย
5. ความล่าช้าในการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
6. การเกิดปัญหาอัคคีภัย

ฉ. ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

บุคลากร 4 คน

1. นางสาววานิตาชาบาริยะ มามะ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
2. นายอาลีฟ กามูนิง ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์
3. นายเต๊ะแหว แซดาโอะ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
4. นายชูเฟียน โตะลากอ ตำแหน่งพนักงานธุรการ

เครื่องมือ

- | | | | |
|-----------------------|-------|---|-------------------|
| 1. เครื่องคอมพิวเตอร์ | จำนวน | 4 | เครื่อง(พร้อมชุด) |
| 2. โน้ตบุค | จำนวน | 2 | เครื่อง |
| 3. เครื่องสำรองไฟ | จำนวน | 6 | ตัว |

4. เครื่อง Printer	จำนวน	2	เครื่อง
5. โทรศัพท์ไร้สาย (สายใน)	จำนวน	1	เครื่อง

เทคโนโลยี

1. โปรแกรม HOSxP
2. โปรแกรมส่งออก 43 แพ้ม BMSHOSxPStandard43Export
3. โปรแกรมตรวจสอบความสมบูรณ์ของ 43 แพ้ม (OPPP 2010)
4. โปรแกรม P2P
5. โปรแกรม HOSoffice
6. ระบบ YCPH Connect
7. ระบบจัดการคิวออนไลน์
8. ระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโรงพยาบาลกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตอ.ยะหา
9. ระบบ KPI Center
10. ระบบ Telehealth สื่อสารทางไกลระหว่างแพทย์กับผู้รับบริการ
11. โปรแกรม Yaha maternal and child health digital network
12. ระบบ Data Center
13. ระบบ Save you&me
14. ระบบ Nutrition
15. ระบบ Service desk

2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
การบริหารจัดการโปรแกรมHOSxP	ความพร้อมใช้งานตลอด 24 ชม.	ความสำเร็จในการแก้ไขระบบโปรแกรม Hosxp ภายใน 15 นาทีต่อครั้ง
การตรวจสอบคุณภาพข้อมูล 43 แพ้มในการบันทึก	ความสมบูรณ์ในการบันทึกข้อมูลในโปรแกรม HOSxP ตามมาตรฐานที่กำหนด	อัตราความสำเร็จในการแก้ไข error 43 แพ้ม จากการส่งข้อมูลไปยัง HDC

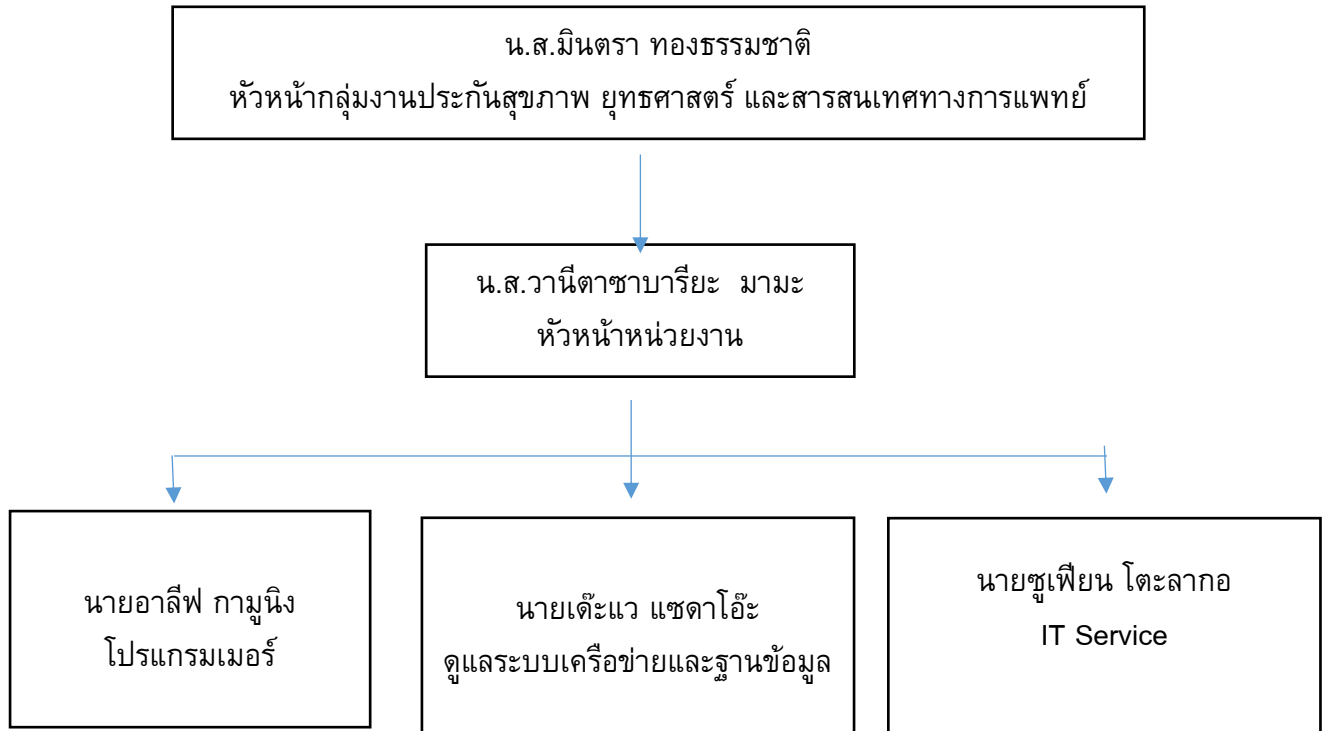
3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 61	ปี 62	ปี 63	ปี 64	ปี 65
1. ความสำเร็จในการแก้ไขระบบโปรแกรม HOSxP ภายใน 15 นาทีต่อครั้ง	ร้อยละ 95	N/A	100	99	100	100
2. อัตราความสำเร็จในการแก้ไข error 43 แพ้ม จากการส่งข้อมูลไปยัง HDC	ร้อยละ 99.95	N/A	N/A	100	100	99.96
3. อุบัติการณ์การเกิดระบบเครือข่าย Network ชัดข้อง/ช้ารุดนานกว่า 30 นาที	ไม่เกิน 2 ครั้ง/เดือน	N/A	N/A	5	3	1
4. ไม่พบจำนวนอุบัติเหตุความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและคุณภาพในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	N/A	N/A	1	0	0
5. ความสำเร็จในการติดตั้ง ซ่อม/บำรุงรักษา อุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย	ร้อยละ 80	N/A	N/A	N/A	94	100
6. อุบัติการณ์ อุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่พร้อมใช้ ขณะปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ไม่เกิน 5 ครั้ง/เดือน	N/A	N/A	N/A	20	5
7. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโรงพยาบาลกับ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตอ. ยะหา ในกลุ่มผู้ป่วย NCD	100	N/A	N/A	N/A	N/A	100

4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

โครงสร้างการทำงานของงานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ



4.2 กิจกรรมทบทวนคุณภาพ/ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ปี 65
1. ความสำเร็จในการแก้ไขระบบโปรแกรม HOSxP ภายใน 15 นาทีต่อครั้ง	น.ส.วานิตาชาบาริยะ มามะ	ร้อยละ 95	100
2. อัตราความสำเร็จในการแก้ไข error 43 เพิ่ม จากการส่งข้อมูลไปยัง HDC	น.ส.วานิตาชาบาริยะ มามะ	ร้อยละ 99.95	99.96
3. อุบัติการณ์การเกิดระบบเครือข่าย Network ชัดข้อง/ ชำรุดนานกว่า 30 นาที	นายเต๊ะแหว แซดาโ๊ะ๊ะ	ไม่เกิน 2 ครั้ง/เดือน	1
4. ไม่พบจำนวนอุบัติเหตุความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและคุณภาพในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	นายเต๊ะแหว แซดาโ๊ะ๊ะ	0	0
5. ความสำเร็จในการติดตั้ง ซ่อม/บำรุงรักษาอุปกรณ์ ด้านคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย	นายชูเฟียน โตะลากอ	ร้อยละ 80	100

ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ปี 65
6.อุบัติการณ์ อุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่พร้อมใช้ ขณะปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	นายชูเพียน โตะลากอ	ไม่เกิน 5 ครั้ง/เดือน	5
7.ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโรงพยาบาลกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตอ.ยะหา ในกลุ่มผู้ป่วย NCD	น.ส.วานีตาชาบารียะ มามะ	ร้อยละ 80	100

5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

4.1.1 โปรแกรม HOSxP

1. แผนปรับเปลี่ยนโปรแกรม HOSxP V.3 สู่ HOSxP XE
2. การพัฒนา IPD Paperless
3. บริการจัดการเชื่อมโยงข้อมูลเวชระเบียนสำคัญต่าง ๆ ผ่านระบบโปรแกรม HOSxP
4. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการเวชระเบียน เพื่อลดความผิดพลาดจาก Human error
5. ลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลในเวชระเบียน ด้วยการทบทวนและออกแบบฟอร์มเวชระเบียนผู้ป่วยใน และสามารถพิมพ์ออกมาจากโปรแกรม HOSxP

5.1.2 ด้านคุณภาพข้อมูล

1. การตรวจสอบคุณภาพข้อมูลด้วยโปรแกรม OPDP2010 ก่อนส่งออกข้อมูลไปยัง HDC
2. การตรวจสอบข้อมูลประชากรทุก ๆ สัปดาห์
3. การติดตามคุณภาพตัวชี้วัดใน HDC

5.1.3 ด้านข้อมูล ข่าวสาร

1. พัฒนาเว็บไซต์ของโรงพยาบาล
2. พัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ภายในโรงพยาบาล
3. อัปเดตข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของรพ. แบบ Real time

6. ความภาคภูมิใจและรางวัลที่ได้รับ

รางวัลชนะเลิศ การประกวดผลงานวิชาการ ในงานมหกรรมคุณภาพ โรงพยาบาลสมเด็จพระราชาเยหา ประจำปี 2565 เรื่อง การพัฒนาโปรแกรม NCD และรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 การประกวดผลงานวิชาการ ในงานมหกรรมคุณภาพ ระดับจังหวัด ประจำปี 2565 จัดโดย สสจ.ยะลา เรื่อง การพัฒนาโปรแกรม NCD และเป็นตัวแทนนำเสนอผลงาน ในงานวิชาการระดับกระทรวง