

Service Profile โรงพยาบาลกุดชุม งานบริหารคลังเวชภัณฑ์

1. บริบท (Context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการตามมาตรฐานงานบริหารเวชภัณฑ์อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีการบริหารจัดการที่มีความคล่องตัว แม่นยำ รัดกุมและโปร่งใส มีการควบคุมคุณภาพของยาให้ได้มาตรฐาน โดยมุ่งประโยชน์ให้เกิดกับผู้รับบริการสูงสุด

ข. ขอบเขตการให้บริการ

1) ควบคุม เก็บรักษา สำรองเวชภัณฑ์ในคลังเวชภัณฑ์ให้มีคุณภาพ ปลอดภัย ไม่สูญหาย เพียงพอและพร้อมใช้

2) ควบคุมการเบิกจ่าย การใช้เวชภัณฑ์ของหน่วยงานภายในโรงพยาบาลและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในเครือข่ายอำเภอกุดชุม

3) สนับสนุนเวชภัณฑ์ให้แก่สถานบริการระดับรองในพื้นที่อำเภอกุดชุม ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 13 แห่งและศูนย์สุขภาพใกล้บ้านใกล้ใจอำเภอกุดชุม 1 แห่ง

4) ให้บริการสอนและฝึกอบรมภาคปฏิบัติแก่นักศึกษาหลักสูตรเภสัชศาสตร์บัณฑิต หลักสูตรเจ้าพนักงานเภสัชกรรม หลักสูตรแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก และหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์บัณฑิต

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
หน่วยงานภายในโรงพยาบาล, เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล	- ต้องการได้รับยาถูกต้องตามที่ขอเบิก, ตรงเวลาไม่ล่าช้า, จำนวนครบถ้วน, ได้ยาที่มีคุณภาพ - มีระบบการประสานงานที่ชัดเจน รวมทั้งตอบข้อข้องใจเกี่ยวกับงานพัสดุยาได้อย่างเข้าใจ และถูกต้อง
หน่วยเบิก รพ.สต. ในเขตรับผิดชอบอำเภอกุดชุม	- ต้องการได้รับยาถูกต้องตามที่ขอเบิก, ตรงเวลาไม่ล่าช้า, จำนวนครบถ้วน, ได้ยาที่มีคุณภาพ - มีระบบการประสานงานที่ชัดเจน รวมทั้งตอบข้อข้องใจเกี่ยวกับงานพัสดุยาได้อย่างเข้าใจ และถูกต้อง
ผู้บังคับบัญชา / ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	- ต้องการให้ปฏิบัติถูกต้องตามมาตรฐานงานบริหารเวชภัณฑ์ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง - โปร่งใส ตรวจสอบได้ - มีระบบการควบคุมภายในที่ดี
บริษัท / ห้างร้าน / คู่ค้า	- ต้องการความชัดเจนและรายละเอียดพัสดุยาที่จะซื้อ รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ - ต้องการให้ดำเนินการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายเงินที่รวดเร็ว

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

ได้เวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ครบถ้วน ถูกต้องตามความต้องการผู้ใช้ จ่ายตรงเวลา เก็บรักษาปลอดภัย

จ. ความท้าทาย/ความเสี่ยงสำคัญ

1. ปรับระบบการบริการที่รวดเร็วและตรงเวลาเพิ่มขึ้น ได้แก่

- ปรับช่องทางการส่งใบเบิกจ่ายเป็น electronic file ผ่านทาง application facebook และ line

2. ปรับปรุงระบบการควบคุม และเก็บรักษาคุณภาพยา ตามมาตรฐานงานบริหารเวชภัณฑ์

ฉ. ปริมาณงาน และทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

ข้อจำกัด	การแก้ไข
<p>งานบริหารเวชภัณฑ์ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 5 คน คือข้าราชการ 3 คน ตำแหน่ง เกสซ์กร 1 คน เจ้าพนักงาน เกสซ์กรรวม 2 คน, พกส. 1 คน และลูกจ้างรายวัน 1 คน</p> <p>ข้อจำกัด คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่พัสดุ ที่มีหน้าที่จัดซื้อจัดหาเวชภัณฑ์ ขาดทักษะในการลงข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูลในการจัดซื้อ จึงทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินการ 2. การจัดซื้อเวชภัณฑ์หมวดวัสดุทางการแพทย์ ใช้บุคลากรหลายหน่วยงานดำเนินการจัดทำเอกสารจัดซื้อ และการดำเนินการคีย์ข้อมูลในระบบ eGP ร่วมกัน ทำให้การสื่อสารส่งต่อเอกสารมีความเสี่ยงเกิดความผิดพลาด และล่าช้า 3. เจ้าหน้าที่พัสดุ มีภาระงานบริการ ร่วมกับงานบริหารพัสดุ จึงทำให้การติดตามแก้ไขปัญหาล่าช้า ส่งผลให้ข้อมูลคลั่งคลาดเคลื่อน 4. เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์ เพื่อใช้ในการประสานงานติดต่อเกิดขัดข้องบ่อยครั้ง 5. ขาดการควบคุม ติดตาม แก้ไขปัญหา และกำกับ ผลการปฏิบัติงานจากคณะกรรมการ CFO และหัวหน้าเจ้าหน้าที่อย่างจริงจัง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. คณะกรรมการ CFO ควรมีแผนพัฒนาความรู้ ความเข้าใจเจ้าหน้าที่พัสดุ และหัวหน้าเจ้าหน้าที่ เรื่อง การใช้งานโปรแกรมพื้นฐาน Microsoft office 2. คณะกรรมการ HURM ควรให้นักวิชาการพัสดุ โดยตำแหน่งทำงานด้านพัสดุ หรือหากภาระงานมาก ควรทำแผนจ้างนักวิชาการพัสดุ (พกส.) ในปีงบประมาณ 2562 เพิ่มอีก 1 คน เพื่อให้การดำเนินงานพัสดุตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เป็นไปอย่างถูกต้อง 3. คณะกรรมการ HURM ควรจัดทำกรอบภาระงาน (Job description) ที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่พัสดุ ต้องจัดสรรเวลาการทำงานให้ดี 4. แจ้งทีมงานซ่อมบำรุง เมื่อพบปัญหาทันที 5. คณะกรรมการ CFO และหัวหน้าเจ้าหน้าที่ ควรควบคุมกำกับ และเป็นพี่ปรึกษาในการดำเนินงานพัสดุอย่างใกล้ชิด รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และจัดทำ CQI ทุกไตรมาส

2. กระบวนการสำคัญ (Key Process)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
การรับเวชภัณฑ์	- เวชภัณฑ์ที่เข้ามาสู่คลัง ได้มีการตรวจรับจำนวนอย่างครบถ้วน และอยู่ในสภาพสมบูรณ์	- จำนวนครั้งที่พบการรับเวชภัณฑ์ที่เข้ามาสู่คลัง ไม่ครบถ้วน เสื่อมสภาพ หรือชำรุด = 0
การเก็บรักษาเวชภัณฑ์ในคลัง	- การตรวจสอบจำนวนสินค้าคงคลังถูกต้อง ครบถ้วน - ไม่มีเวชภัณฑ์หมดอายุ / เสื่อมสภาพในคลังบริหารเวชภัณฑ์ - อุปกรณ์ในการเก็บรักษา ควบคุมสภาพเวชภัณฑ์ สามารถทำงานได้ตามปกติ	- อัตราการสูญหายของเวชภัณฑ์ในคลัง = 0 - จำนวนเวชภัณฑ์หมดอายุ / เสื่อมสภาพในคลังบริหารเวชภัณฑ์ = 0 - ความถี่ในการตรวจสอบสภาพ / บำรุงรักษาอุปกรณ์ในการเก็บรักษา ควบคุมสภาพเวชภัณฑ์ ตามระยะเวลา

การจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก	- ลดอัตราการจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก ที่ไม่ตรงกำหนดเวลา < 5 % - ลดอัตราการจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิกไม่ถูกต้อง / ครบถ้วน < 5 % - ลดการค้างจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก (เกินกว่า 3 วันทำการ) < 4 %	- ร้อยละการจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก ที่ไม่ตรงกำหนดเวลา < 5 % - ร้อยละการจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิกไม่ถูกต้อง / ครบถ้วน < 5 % - ร้อยละการค้างจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก (จำนวนเป็น รายการ) เกินกว่า 3 วันทำการ < 4 %
การจัดทำรายงาน	-มีการจัดทำและส่งรายงานตามที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลา	-ร้อยละความผิดพลาดในการจัดทำและการจัดส่งรายงานตามที่กำหนดล่าช้า < 5 %

3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

ลำดับ	เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
	ด้านการรับเวชภัณฑ์					
1.	- จำนวนครั้งที่พบการรับเวชภัณฑ์ที่เข้ามาสู่คลังไม่ครบถ้วน เสื่อมสภาพหรือชำรุด	0	0	0	0	
	ด้านการเก็บรักษาเวชภัณฑ์ในคลัง					
2.	-อัตราการสูญหายของเวชภัณฑ์	0	0	0	0	
3.	-จำนวนเวชภัณฑ์หมดอายุ / เสื่อมสภาพในคลังบริหารเวชภัณฑ์	0	0	0	0	
4.	- ความถี่ในการตรวจสอบสภาพ / บำรุงรักษาอุปกรณ์ในการเก็บรักษา ควบคุมสภาพเวชภัณฑ์ ตามระยะเวลา	1 ครั้ง/ปี	1	1	1	
	ด้านการจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก					
5.	- อัตราการจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก ที่ไม่ตรงกำหนดเวลา	< 5 %	6.2	4.7	3.4	
6.	- อัตราการจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก ไม่ถูกต้อง / ครบถ้วน	< 5 %	4.3	3.9	2.2	
7.	- อัตราการค้างจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก (เกินกว่า 3 วันทำการ)	< 5 %	2	1	1	
	ด้านการจัดทำรายงาน					
8.	- ร้อยละความผิดพลาดในการจัดทำและการจัดส่งรายงานตามที่กำหนดล่าช้า	< 5 %	0	0	0	

4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 การพัฒนาคุณภาพระหว่างดำเนินการ

เรื่องที่ 1 การพัฒนากระบวนการจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก

แนวคิด	ผลลัพธ์	วิธีการทำงาน
การจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก ต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และทันตาม	- อัตราการจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก ที่ไม่ตรงกำหนดเวลา ปี 2558 = 6.2 %	- จัดทำสถิติการจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก ที่ไม่ตรงกำหนดเวลา เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุร่วมกัน

กำหนด กรณีล่าช้า จะส่งผลกระทบต่อ บริการผู้ป่วยได้	ปี 2559 = 4.7 % ปี 2560 = 3.4 %	- มีการแจ้งเตือนหน่วยเบิก เมื่อวันที่ กำหนดรับสินค้า ตรงกับ วันหยุดราชการ หรือกรณีมีเหตุต้องปิด ทำการคลัง เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อ การบริการผู้ป่วย
--	------------------------------------	---

เรื่องที่ 2 การพัฒนากระบวนการจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก

แนวคิด	ผลลัพธ์	วิธีการทำงาน
การจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก ต้อง รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และทันตาม กำหนด กรณีล่าช้า จะส่งผลกระทบต่อ บริการผู้ป่วยได้	- อัตราการจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วย เบิก ไม่ถูกต้อง / ครบถ้วน ปี 2558 = 4.3 % ปี 2559 = 2.9 % ปี 2560 = 2.2 %	- จัดทำสถิติการจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่ หน่วยเบิก ไม่ถูกต้อง / ครบถ้วน ค้นหาช่วงเวลาที่เกิดเหตุ เพื่อแก้ไข สาเหตุ - ให้มีการตรวจสอบสินค้าก่อนส่งมอบ ระหว่างผู้จ่าย และผู้รับ

เรื่องที่ 3 การพัฒนากระบวนการจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก

แนวคิด	ผลลัพธ์	วิธีการทำงาน
การจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยเบิก ต้อง รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และทันตาม กำหนด กรณีล่าช้า จะส่งผลกระทบต่อ บริการผู้ป่วยได้	- อัตราการค้างจ่ายเวชภัณฑ์ให้แก่ หน่วยเบิก (เกินกว่า 3 วันทำการ) ปี 2558 = 2 % ปี 2559 = 1 % ปี 2560 = 1 %	- จัดทำสถิติการค้างจ่ายเวชภัณฑ์แก่ หน่วยเบิก เพื่อเป็นฐานข้อมูลการ พิจารณาเตรียมคงคลังอย่างเพียงพอ ให้แก่เจ้าหน้าที่พัสดุ - แจ้งประสานเจ้าหน้าที่พัสดุทำการยืม คืน แลกเปลี่ยนเวชภัณฑ์กับ รพ. ข้างเคียง ในยามขาดแคลนฉุกเฉิน

5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

5.1 ปรับปรุงระบบการบริการที่ครบถ้วน ตรงเวลา ให้มากขึ้น ลดการค้างจ่ายเวชภัณฑ์

5.2 การพัฒนาระบบการควบคุมภายใน