



คำสั่ง ศูนย์มะเร็ง

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่ 1/2561

เรื่อง การประกาศใช้กระบวนการสำคัญเพื่อกำหนด SLA (Service Level Agreement)

ศูนย์มะเร็ง

.....

ตามที่คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณาเงินรางวัลพิเศษ สำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2561 ศูนย์มะเร็งจึงได้กำหนดให้หน่วยงานหลักของศูนย์มะเร็ง เลือกระบวนการสำคัญเพื่อกำหนด SLA (Service Level Agreement) ในการดำเนินงานที่สะท้อนเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยแบ่งกระบวนการสำคัญแยกตามโครงสร้างของศูนย์มะเร็งนั้น

บัดนี้ เพื่อให้หน่วยงานภายในศูนย์มะเร็ง ดำเนินการตามกระบวนการสำคัญที่กำหนด จึงขอประกาศใช้กระบวนการสำคัญที่กำหนด SLA (Service Level Agreement) ดังเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2561

นพ. นฤพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แพทย์หญิงสมใจ แดงประเสริฐ)

หัวหน้าศูนย์มะเร็ง

หน่วยย่อย	Sub-Process level 1	Sub-Process level 2	Lag KPI	สูตรคำนวณ	ค่าเป้าหมาย
1) ก.บริหารจัดการข้อมูลผู้ป่วยโรคมะเร็ง	1.1 กระบวนการลงทะเบียนผู้ป่วยมะเร็งใหม่		1. ข้อมูลผู้ป่วยมะเร็งใหม่ที่ทำการจัดเก็บประเมินภายใน 1 ชม.	1. ข้อมูลผู้ป่วยมะเร็งใหม่ที่ทำการจัดเก็บประเมินภายใน 1 ชม.	15-20 ราย
	1.2 กระบวนการติดตามการรักษาของผู้ป่วยโรคมะเร็ง		1. ข้อมูลผู้ป่วยมะเร็งใหม่ที่ทำการจัดเก็บประเมินภายใน 1 ชม.	จำนวนข้อมูลการติดตามผู้ป่วยที่สามารถบันทึกได้ภายใน 1 ชม. คูณด้วยจำนวนเวลาในการทำงาน 7 ชม.	8-16 ราย
	1.3 กระบวนการให้บริการและวิเคราะห์ข้อมูลผู้ป่วย	1.3.1 การบวนการให้บริการรักษาผู้ป่วยมะเร็งที่ไม่มีมาร้องขอ	1. กำหนดการรับ-ส่งข้อมูลภายใน 7 วันหลังจากข้อมูลที่ร้องขอมีความสมบูรณ์ หลังจากที่ได้รับเอกสารมายังทะเบียนมะเร็ง	จำนวนเคสที่นักวิจัยร้องขอ ว่าต้องการข้อมูลเป็นต่อ episode ต่อ ราย ชนิดของข้อมูลที่ได้ร้องขอ	95%
1.3.2 การบวนการให้บริการรักษาผู้ป่วยมะเร็งที่มีการร้องขอ		2. วิเคราะห์ข้อมูลให้ได้ตามความต้องการ	จำนวนครั้งของการวิเคราะห์ ความยากง่ายของการวิเคราะห์ข้อมูล	100%	
2. ก.ประสานงานและสนับสนุนการบริการผู้ป่วยมะเร็ง	2.1 กระบวนการลงทะเบียนผู้ป่วยที่ต้องใช้ยาราคาแพง	2.1.1 กระบวนการสนับสนุนการประสานงานและตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ป่วยที่มีสิทธิ์รับยา	1. จำนวนผู้ป่วยที่ขอลงทะเบียนและต่ออายุอนุมัติใช้ยาโครงการ OCPA	จำนวนผู้ป่วยที่ขอลงทะเบียนและต่ออายุอนุมัติใช้ยาโครงการ	40-45 ราย
		2.1.2 กระบวนการลงทะเบียนและต่ออายุผู้ป่วยผู้มีสิทธิ์ใช้ยา	2 อัตราการได้รับการอนุมัติใช้ยาภายใน 7 วันทำการ (นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งลงทะเบียนยา)	จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการอนุมัติใช้ยาภายใน 7 วันทำการ ทหารด้วยจำนวนผู้ป่วยที่ลงทะเบียนใหม่ทั้งหมด	90%
	3.2 กระบวนการจองเตียงให้ยาเคมีบำบัดสูตรนอนโรงพยาบาล		1.จำนวนผู้ป่วยที่ admit และไม่ได้ admit พร้อมสาเหตุ ตาม criteria ที่กำหนด	จำนวนผู้ป่วยที่ได้ admit ทั้งหมด/เดือน	90-100 %
			2. อัตราผู้ป่วยที่ตามมา admit แต่ไม่สามารถ admit ได้ เนื่องจากสาเหตุต่างๆ เช่น มีไข้ มีการติดเชื้อในร่างกาย ผลเลือดไม่ผ่าน เป็นต้น	จำนวนผู้ป่วยที่ตามมา admit แต่ไม่สามารถ admit ได้ เนื่องจากสาเหตุต่างๆ เช่น มีไข้ มีการติดเชื้อในร่างกาย ผลเลือดไม่ผ่าน เป็นต้น ทหารด้วยจำนวนผู้ป่วยที่ตามมานอน รพ.ทั้งหมด	< 0.5%
	3.3 กระบวนการบริการ ประสานงาน และให้คำปรึกษา		1. จำนวนผู้ป่วยที่โทรศัพท์มาขอคำปรึกษาเรื่องการรักษาพยาบาล	จำนวนทั้งหมด/วัน	5-10 ราย
2. จำนวนผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อน ที่ได้รับการประสานงานกับแพทย์เจ้าของไข้ และหน่วยต่างๆที่เกี่ยวข้อง			จำนวนทั้งหมด/วัน	3-5 ราย	
3. ก.จัดการธนาคารชีวภาพสำหรับโรคมะเร็ง	3.1 กระบวนการจัดเก็บและเพาะเลี้ยงชิ้นเนื้อมะเร็งและสารคัดหลั่ง		1. อัตราการจัดเก็บชิ้นเนื้อที่ได้มาตรฐาน และถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ	จำนวนเคสที่ได้ทั้งเลือดและชิ้นเนื้อ/จำนวนเคสทั้งหมดในระบบ tumor biobank/เอกสารยินยอม	80%

หน่วยย่อย	Sub-Process level 1	Sub-Process level 2	Lag KPI	สูตรคำนวณ	ค่าเป้าหมาย
			2. อัตราความสำเร็จของการเพาะเลี้ยงเซลล์จากชิ้นเนื้อ มะเร็งสด	จำนวนตัวอย่างที่สามารถสร้าง organoid ได้สำเร็จ / ตัวอย่างชิ้นเนื้อสดทั้งหมดที่เก็บสำหรับเพาะเลี้ยงเซลล์	80%
	3.2 กระบวนการเบิกและจัดทำตัวอย่างชิ้น เนื้อมะเร็งและสารคัดหลั่ง		1. อัตราของตัวอย่างในการเบิกและจัดทำตัวอย่าง ที่มี มาตรฐาน	จำนวนตัวอย่างที่เกิดปัญหา/จำนวนตัวอย่างที่เบิก ทั้งหมด	90%
4. ก.สนับสนุนงานบริหารทั่วไป	4.1 กระบวนการจัดการงานธุรการ สารบรรณ	1.1. อัตราของข้อผิดพลาดของงานเอกสารต่างๆ ของการรับ-ส่ง และการสืบค้น เอกสาร ล่าช้าเกิน กำหนด อันได้แก่ ล่าช้า สูญหาย ตีกลับ และทำให้ เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงานต่อ	1. ร้อยละของข้อผิดพลาดของงานเอกสารต่างๆ ของ การรับ-ส่ง และการสืบค้น เอกสาร ล่าช้าเกินกำหนด อันได้แก่ ล่าช้า สูญหาย ตีกลับ และทำให้เกิดผล กระทบต่อการดำเนินงาน	จำนวนครั้งความผิดพลาดของเอกสาร x100 จำนวนเอกสารส่งออกทั้งหมดในปีงบประมาณ	<5 %
		1.2. จำนวนครั้งของการผิดพลาดในการประสานงาน ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และไม่ปฏิบัติตาม ระยะเวลาที่กำหนด	2. จำนวนครั้งความผิดพลาดของงานเอกสารต่างๆ ทางด้านบุคคล ด้านพัสดุ ด้านสารสนเทศ ที่เกิดจาก การดำเนินงานของธุรการศูนย์มะเร็ง	จำนวนครั้งความผิดพลาดของงานเอกสารต่างๆ ทางด้านบุคคล ด้านพัสดุ ด้านสารสนเทศ ที่เกิดจากการ ดำเนินงานของธุรการศูนย์มะเร็ง	
	4.2 กระบวนการจัดการงานเลขานุการ	1.2.1 กระบวนการประสานงานนัดหมาย	1. จำนวนครั้งของการคลาดเคลื่อนจากความไม่พร้อม ของการประสานงาน จนเกิดความไม่สะดวกต่อการนัด	จำนวนครั้งของการนัดหมายผิดพลาด	<5 %
		1.2.2 กระบวนการจัดการประชุม	2. จำนวนครั้งที่ไม่ส่งเรื่องตามมติที่ประชุม	จำนวนครั้งของการนัดหมายทั้งหมด	<5 %