

ตัวชี้วัดหลักฝ่ายบริการพยาบาล รพ.สงขลานครินทร์ ปี 2552- 2557

ตัวชี้วัดหลัก	เป้าหมาย	ผลลัพธ์										
		งปม.2552	งปม. 2553	งปม. 2554	งปม2555	งปม. 2556	ต.ค.-ธ.ค. งปม57	ม.ค.-มี.ค. งปม.57	เม.ย-มิ.ย. งปม57	ก.ค.-ก.ย งปม57		
1. การบริการที่สร้างความพึงพอใจและความรักดี												
1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม												
- ความพึงพอใจผู้ป่วยใน	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.43 ครั้งที่ 2/57 = 4.45	4.45	4.44	4.45	4.43	4.45	ครั้งที่ 1 /57 (ม.ค.-มี.ค.57) = 4.46 ครั้งที่ 2/57 (ก.ค.-15 ส.ค.57) = 4.39					
- ความพึงพอใจผู้ป่วยนอก	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.12 ครั้งที่ 2/57 = 4.25	4.11	4.08	4.03	4.07	4.24	ครั้งที่ 1/57(ม.ค.57) = 4.25 ครั้งที่ 1/57(ก.พ.57) = 4.30 ครั้งที่ 2/57(ก.ค.57) = 4.22 ครั้งที่ 2/57(ส.ค.57) = 4.31					
- ความพึงพอใจของผู้ป่วยฉุกเฉิน	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.02 ครั้งที่ 2/57 = 4.12	3.98	4.04	4.21	4.22	4.22	ครั้งที่ 1 /57 (ก.พ.57) = 4.23 ครั้งที่ 2/57 (ก.ย.57) = 4.16					
1.2 ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล OPD												
- ได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษาและปัญหาที่เป็นจากทีมรักษาพยาบาล	80%	75.83%	77.45%	78.50%	78.10%	เปลี่ยนคำถาม						
- ได้รับคำแนะนำและการปฏิบัติตัวจากพยาบาล	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.12 ครั้งที่ 2/57 = 4.25	เริ่มเก็บข้อมูล ปี 2556					4.25	ครั้งที่ 1/57(ม.ค.57) = 4.20 ครั้งที่ 1/57(ก.พ.57) = 4.39 ครั้งที่ 2/57(ก.ค.57) = 4.20 ครั้งที่ 2/57(ส.ค.57) = 4.52				
- ความสะอาดสะดวกสบายโดยทั่วไป	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.12 ครั้งที่ 2/57 = 4.25	4.03	3.94	4.01	3.98	4.05	ครั้งที่ 1/57(ม.ค.57) = 4.10 ครั้งที่ 1/57(ก.พ.57) = 4.17 ครั้งที่ 2/57(ก.ค.57) = 4.06 ครั้งที่ 2/57(ส.ค.57) = 4.09					

ตัวชี้วัดหลัก	เป้าหมาย	ผลลัพธ์									
		งปม.2552	งปม. 2553	งปม. 2554	งปม.2555	งปม. 2556	ต.ค.-ธ.ค. งปม57	ม.ค.-มี.ค. งปม.57	เม.ย.-มิ.ย. งปม57	ก.ค.-ก.ย. งปม57	
- การแนะนำขั้นตอนการเข้ารับบริการ	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.12 ครั้งที่ 2/57 = 4.25	3.85	3.79	3.84	3.81	4.33	ครั้งที่ 1/57(ม.ค.57) = 4.30 ครั้งที่ 1/57(ก.พ.57) = 4.41 ครั้งที่ 2/57(ก.ค.57) = 4.28 ครั้งที่ 2/57(ส.ค.57) = 4.34				
- การให้บริการและกิริยามารยาทของพยาบาล	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.12 ครั้งที่ 2/57 = 4.25	4.03	3.98	4.03	4.07	4.44	ครั้งที่ 1/57(ม.ค.57) = 4.39 ครั้งที่ 1/57(ก.พ.57) = 4.63 ครั้งที่ 2/57(ก.ค.57) = 4.34 ครั้งที่ 2/57(ส.ค.57) = 4.52				
1.3 ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล IPD											
- ได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและปัญหาที่ ท่านเป็น (ดี - ดีมาก)	80%	78.33%	79.40%	81.53%	80.45%	85.20%	ครั้งที่ 1 /57 (ม.ค.-มี.ค.57) = 86.60 % ครั้งที่ 2/57 (ก.ค.-15 ส.ค.57) = 87.50 %				
- ได้รับแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวหรือการดูแลตนเองที่บ้าน ก่อนออกจากโรงพยาบาล (ดี-ดีมาก)	80%	83.73%	85.57%	85.87%	86.20%	87.50%	ครั้งที่ 1 /57 (ม.ค.-มี.ค.57) = 88.10 % ครั้งที่ 2/57 (ก.ค.-15 ส.ค.57) = 89.30%				
- ความสะอาด สะดวกสบาย ของหอผู้ป่วย	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.43 ครั้งที่ 2/57 = 4.45	4.35	4.33	4.30	4.32	4.32	ครั้งที่ 1 /57 (ม.ค.-มี.ค.57) = 4.32 ครั้งที่ 2/57 (ก.ค.-15 ส.ค.57) = 4.34				
- พยาบาลคอยสังเกตติดตามอาการผู้ป่วยสม่ำเสมอรับฟัง ปัญหาช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้ป่วย	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.43 ครั้งที่ 2/57 = 4.45	4.55	4.54	4.56	4.55	4.55	ครั้งที่ 1 /57 (ม.ค.-มี.ค.57) = 4.56 ครั้งที่ 2/57 (ก.ค.-15 ส.ค.57) = 4.56				
- กิริยามารยาทของพยาบาล	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.43 ครั้งที่ 2/57 = 4.45	4.55	4.53	4.56	4.56	4.53	ครั้งที่ 1 /57 (ม.ค.-มี.ค.57) = 4.54 ครั้งที่ 2/57 (ก.ค.-15 ส.ค.57) = 4.54				
1.4 ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลฉุกเฉิน											
- ได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโรควิธีการรักษา และปัญหา ที่ท่านเป็น (ดี - ดีมาก)	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.02 ครั้งที่ 2/57 = 4.12	3.59	3.41	3.48	3.84	เปลี่ยนคำถาม					

ตัวชี้วัดหลัก	เป้าหมาย	ผลลัพธ์								
		งปม.2552	งปม. 2553	งปม. 2554	งปม2555	งปม. 2556	ต.ค.-ธ.ค. งปม57	ม.ค.-มี.ค. งปม.57	เม.ย-มิ.ย. งปม57	ก.ค.-ก.ย งปม57
-ได้รับคำแนะนำและการปฏิบัติตัวจากพยาบาล	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.02 ครั้งที่ 2/57 = 4.12	เริ่ม ปี 2556					4.14	ครั้งที่ 2/57 (ก.ย.57) = 4.10		
- ความสะอาด สะดวกสบาย โดยทั่วไป	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.02 ครั้งที่ 2/57 = 4.12	3.94	4.00	4.07	4.09	4.03	ครั้งที่ 1 /57 (ก.พ.57) = 4.06 ครั้งที่ 2/57 (ก.ย.57) = 4.02			
- ความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการที่จุดต่างๆ	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.02 ครั้งที่ 2/57 = 4.12	3.75	3.83	3.92	3.94	3.90	ครั้งที่ 1 /57 (ก.พ.57) = 3.34 ครั้งที่ 2/57 (ก.ย.57) = 3.97			
- การแนะนำขั้นตอนการเข้ารับบริการ	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.02 ครั้งที่ 2/57 = 4.12	3.81	3.85	4.00	3.83	4.22	ครั้งที่ 1 /57 (ก.พ.57) = 4.10 ครั้งที่ 2/57 (ก.ย.57) = 4.22			
- การให้บริการและกิริยามารยาของพยาบาล	ปี 52-ครั้งที่1/57 = 4.02 ครั้งที่ 2/57 = 4.12	3.97	4.00	3.94	4.13	3.86	ครั้งที่ 1 /57 (ก.พ.57) = 4.28 ครั้งที่ 2/57 (ก.ย.57) = 3.88			
1.5 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่รับผลงานจากฝ่ายบริการพยาบาล	3.00	3.58	3.54	ไม่ได้เก็บข้อมูลเนื่องจากเก็บปีเว้นปี	3.76	ไม่ได้เก็บข้อมูลเนื่องจากเก็บปีเว้นปี	3.61			
2. การบริการที่มีคุณภาพมุ่งสู่ระดับนานาชาติ Patient Safety Index										
2.1 จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับยาและสารน้ำผิด(administration error)										
- ระดับ A-B		2.55	2.35	4.00	0.01	0.02	0.17	0.05	รอเจ้าหน้าที่ลิขสิทธิ์ข้อมูล เดือนก.ย.57	
- ระดับ C – D	< 0.70/1000 วัน นอน	0.30	0.34	0.34	0.48	0.74	0.63	0.48		
- ระดับ E – F	<0.04/1000วัน นอน	0.006	0.025	0.01	0.04	0.03	0.05	0.08		
- ระดับ G – I	0	0	0	0	0	0	0.01	0.01		

ตัวชี้วัดหลัก	เป้าหมาย	ผลลัพธ์								
		งปม.2552	งปม. 2553	งปม. 2554	งปม.2555	งปม. 2556	ต.ค.-ธ.ค. งปม57	ม.ค.-มี.ค. งปม.57	เม.ย-มิ.ย. งปม57	ก.ค.-ก.ย งปม57
2.2 ด้านความเสี่ยงของผู้ป่วยต่อการตกเตียง ลื่นหกล้ม										
- จำนวนผู้ป่วยตกเตียง/1000 วันนอน	0.10	0.08	0.06	0.01	0.04	0.08	0.04	0.11	รอเจ้าหน้าที่คีย์ข้อมูล เดือนก.ย.57	
- จำนวนผู้ป่วยลื่นหกล้ม/1000 วันนอน	0.10	0.10	0.063	0.06	0.05	0.10	0.01	0.10		
2.3 ด้านอัตราเสี่ยงของการติดเชื้อในโรงพยาบาล										
- การติดเชื้อในกระแสโลหิตจากการสอดใส่สายในเส้นเลือด (CR-BSI)	50 percentile ของ NHSN	2.37*	2.64*	2.34*	2.03*	3.18*	1.3*	1.46*	3.24*	รอผลการ วิเคราะห์ จาก IC
- การติดเชื้อในทางเดินปัสสาวะจากการคาสายสวน (CA-UTI)		6.92*	5.78*	3.97*	4.84*	3.78*	2.3*	2.61*	3.30*	รอผลการ วิเคราะห์ จาก IC
- ปอดอักเสบจากการใช้เครื่องช่วยหายใจ (VAP)		1.57*	1.81*	2.06*	1.43*	1.87*	1.22*	0.72*	0.53*	รอผลการ วิเคราะห์ จาก IC
- SSI	SIR ≤ 1	1.63	1.31	1.53	1.09	0.80*	0.74	0.74	0.86	รอผลการ วิเคราะห์ จาก IC
2.4 อัตราการเกิดแผลกดทับใหม่ จำนวนแผลกดทับ	จากปีที่แล้วลดลง 10%	1.06	1.548	1.85	1.75	2.03	1.85	2.16	รอผลการวิเคราะห์ จาก IT	

ตัวชี้วัดหลัก	เป้าหมาย	ผลลัพธ์									
		งปม.2552	งปม. 2553	งปม. 2554	งปม.2555	งปม. 2556	ต.ค.-ธ.ค. งปม57	ม.ค.-มี.ค. งปม.57	เม.ย-มิ.ย. งปม57	ก.ค.-ก.ย งปม57	
2.5 การจัดการความปวด(Acute pain)											
- จำนวนหอผู้ป่วยที่ผ่านเกณฑ์ประเมิน การจัดการความปวด ดี - ดีมาก	70%	100%	88.50%	-	90.66%	96.72%	ไม่ได้เก็บข้อมูลเนื่องจากเครือข่ายพยาบาลต้องการเก็บ ข้อมูลปีเว้นปีสลับกันระหว่าง Chronic pain				
- ความพึงพอใจต่อการจัดการความปวด	>3	3.15	3.22	-	3.22	3.45					
2.5 การจัดการความปวด (Chronic pain)											
- การประเมินความปวดซ้ำหลังการจัดการความปวด		เริ่มเก็บข้อมูล ปี 2557					95.50%				
- ความพึงพอใจต่อการจัดการความปวด	≥90%						84.40%				
3. การบริหารจัดการต้นทุน											
- อัตราการใช้ห้องผ่าตัด	> 90 %	89.22%	88.71%	87.96%	86.73%	91.13%	รอผลการวิเคราะห์ห้องผ่าตัด				
4. การบริหารบุคลากร											
- จำนวนพยาบาลที่ได้รับการพัฒนาเป็น APN	5 คน/ปี	5	3	4	3	0	0				
- จำนวนบุคลากรที่ได้ปรับเป็น ชำนาญการพิเศษ	10 คน/ปี	3	9	6	2	19	4				
- จำนวนพยาบาลจบปริญญาโท ทางด้านการพยาบาล		4	7	0	8	6	11				
- อัตราพยาบาลการย้ายออก	10%	7.31%	6.51%	9.60%	7.56%	6.67%	5.83%				
- จำนวนพยาบาลที่รับเข้าทำงาน		104	84	149	112	72	123				

ตัวชี้วัดหลัก	เป้าหมาย	ผลลัพธ์									
		งปม.2552	งปม. 2553	งปม. 2554	งปม.2555	งปม. 2556	ต.ค.-ธ.ค. งปม57	ม.ค.-มี.ค. งปม.57	เม.ย.-มิ.ย. งปม57	ก.ค.-ก.ย. งปม57	
- จำนวนงานวิจัยตีพิมพ์	10 โครงการ	9	18	19	14	7	6				
- Productivity target NHPPD/Actual NHPPD	85-115%	90.77%	94.67%	90.24%	87.49%	100.16%	90.22%	91.32%	รอผลการวิเคราะห์ จากคุณธิดารัตน์		
- คุณภาพการบันทึกการพยาบาล		90.26%	95%	96.75%	96.51%	96.67%	98.61%				
- ความพึงพอใจในงานของบุคลากร	3.75 คะแนน หรือ 75 %	3.58	3.62	3.62	3.70	3.52	3.69				
- ความผูกพันต่อองค์กร	3.75 คะแนน หรือ 75 %	3.8	3.52	3.71	3.76	3.76	3.51				
5. ด้านความรู้ของผู้รับบริการ											
- ร้อยละของผู้ป่วยที่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคและวิธีการ รักษาพยาบาล ระดับดี-ดีมาก	>80%	-	-	78.22	87.36	79.55	78.80				
6.ความสามารถในการดูแลตนเอง											
- ร้อยละของผู้ป่วยมีความสามารถการดูแลตนเองได้ระดับ ดี-ดี มาก	>80%	-	-	72.50	83.73	81.33	80.20				
7.ความพึงพอใจ											
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อพฤติกรรมกรรมการพยาบาล											
ผู้ป่วยนอก (OPD)	≥ 4.45	-	-	พยาบาลประเมินตนเอง = 4.12	4.23	4.32	ไม่ได้เก็บข้อมูลเนื่องจากเก็บปีเว้นปี				
ผู้ป่วยใน (IPD)	≥ 4.45	-	-	หัวหน้าประเมิน = 3.96	4.39	4.49	ไม่ได้เก็บข้อมูลเนื่องจากเก็บปีเว้นปี				
- ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วย											

ตัวชี้วัดหลัก	เป้าหมาย	ผลลัพธ์									
		งปม.2552	งปม. 2553	งปม. 2554	งปม.2555	งปม. 2556	ต.ค.-ธ.ค. งปม57	ม.ค.-มี.ค. งปม.57	เม.ย-มิ.ย. งปม57	ก.ค.-ก.ย. งปม57	
ผู้ป่วยนอก (OPD)	≥ 4.45	-	-	-	4.05	4.13	ไม่ได้เก็บข้อมูลเนื่องจากเก็บปีเว้นปี				
ผู้ป่วยใน (IPD)	≥ 4.45	-	-	-	4.18	4.29	ไม่ได้เก็บข้อมูลเนื่องจากเก็บปีเว้นปี				

* 50 percentile ของ NHSN ปี ค.ศ.2009

ปี 2552-2554 ;
 BSI = 1.7 ครั้ง ต่อ 1,000 วัน ที่คาสาย
 UTI = 3.1 ครั้ง ต่อ 1,000 วัน ที่คาสายสวน
 VAP = 2.0 ครั้ง/1000 ที่ใส่เครื่องช่วยหายใจ

* 50 percentile ของ NHSN ปี ค.ศ.2010

ปี 2555 ;
 BSI = 1.0 ครั้ง ต่อ 1,000
 วัน ที่คาสาย
 UTI = 1.8 ครั้ง ต่อ 1,000 วัน ที่คาสายสวน
 VAP = 1.1 ครั้งต่อ 1,000 วัน ที่ใส่เครื่องช่วยหายใจ

* 50 percentile ของ NHSN ปี ค.ศ.2011

ปี 2556 ;
 BSI = 1.1 ครั้ง ต่อ 1,000
 วัน ที่คาสาย
 UTI = 1.6 ครั้ง ต่อ 1,000 วัน ที่คาสายสวน
 VAP = 1.0 ครั้งต่อ 1,000 วัน ที่ใส่เครื่องช่วยหายใจ

* 50 percentile ของ NHSN ปี ค.ศ.2011

ปี 2557 ;
 BSI = 1.1 ครั้ง ต่อ 1,000
 วัน ที่คาสาย
 UTI = 1.6 ครั้ง ต่อ 1,000 วัน ที่คาสายสวน
 VAP = 1.0 ครั้งต่อ 1,000 วัน ที่ใส่เครื่องช่วยหายใจ