




QP-QSC-012

นโยบายคุณภาพ
วิสัยทัศน์และพันธกิจองค์กร

ผู้ทบทวน.....  (พว.กิมณภัช สุรเกียรติ) (ผู้จัดการส่วนบริหารคุณภาพ และความปลอดภัย/ เลขาธิการคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC))

ผู้รับรอง  (นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์) (ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ ประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพ และความปลอดภัย (QSC))

ผู้อนุมัติ  (นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์) (ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ ประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพ และความปลอดภัย (QSC))

แก้ไขครั้งที่ : 01

ระดับเอกสาร : C

วันที่มีผลบังคับใช้ : 04 พ.ย. 2567

ชื่อเอกสาร : QP-QSC-012 **นโยบายคุณภาพ วิสัยทัศน์และพันธกิจองค์กร**

ผู้ทบทวน : พว.ภิมณภัฏ สุรเกียรติ์	ตำแหน่ง : ผู้จัดการส่วนบริหารคุณภาพและความปลอดภัย/ เลขาธิการคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)		
ผู้รับรอง : นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์	ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ ประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)		
ผู้อนุมัติ : นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์	ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ ประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)		
แก้ไขครั้งที่ : 01	ระดับเอกสาร : C	วันที่บังคับใช้ : 4 พ.ย. 67	วันที่ครบกำหนดทบทวน : 4 พ.ย. 70

เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารภายในของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา เท่านั้น ห้ามทำสำเนาหรือพิมพ์เผยแพร่ก่อนได้รับอนุมัติ และห้ามบันทึก/แก้ไขข้อความใดๆบนเอกสารควบคุม

นโยบายคุณภาพ

1. นโยบายคุณภาพ

- 1.1 พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา และหน่วยบริการในเครือข่ายอย่างเป็นระบบ เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร
- 1.2 จัดกระบวนการดำเนินงานและวางระบบกำกับ ติดตาม ประเมินผลและพัฒนาด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อบรรลุเป้าหมายความปลอดภัย (Safety) ตามมาตรฐาน (Standard) ทั้งภายในประเทศและระดับสากล ก่อให้เกิดความเชื่อถือว่าไว้วางใจ (Trust) ให้แก่ผู้รับบริการ บุคลากร และชุมชน
- 1.3 ยึดถือค่านิยมด้านคุณภาพขององค์กร โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient and Customer Focus) ทำงานเป็นทีม (Teamwork) ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นจริง (Management by Fact) และพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Process Improvement) เพื่อเป็นฐานการพัฒนาคุณภาพ
- 1.4 มุ่งมั่นที่จะให้บริการที่มีคุณค่าทางด้วยนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอ พัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่องโดยสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อผลลัพธ์ทางการรักษา ความปลอดภัยผู้ป่วยและความพึงพอใจของลูกค้า
- 1.5 มีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของแพทย์และบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อคงมาตรฐานการบริการและการดูแลรักษาพยาบาลที่ดีสำหรับผู้รับบริการ
- 1.6 สร้างเครือข่ายชุมชน เพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พัฒนาคุณภาพของการดำเนินการทุกด้านอย่างต่อเนื่อง
- 1.7 สนับสนุนการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาระบบ รูปแบบและเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง

ชื่อเอกสาร : QP-QSC-012 **นโยบายคุณภาพ วิสัยทัศน์และพันธกิจองค์กร**

ผู้ทบทวน : พว.กิมณภัช สุรเกียรติ	ตำแหน่ง : ผู้จัดการส่วนบริหารคุณภาพและความปลอดภัย/ เลขาคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)		
ผู้รับรอง : นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์	ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ ประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)		
ผู้อนุมัติ : นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์	ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ ประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)		
แก้ไขครั้งที่ : 01	ระดับเอกสาร : C	วันที่บังคับใช้ : 4 พ.ย. 67	วันที่ครบกำหนดทบทวน : 4 พ.ย. 70

เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารภายในของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา เท่านั้น ห้ามทำสำเนาหรือพิมพ์เผยแพร่ก่อนได้รับอนุมัติ และห้ามบันทึก/แก้ไขข้อความใดๆบนเอกสารควบคุม

2. เป้าหมาย

- 2.1 ให้ความรู้และสนับสนุนให้ทุกทีมสหสาขาวิชาชีพและหน่วยงานให้สามารถใช้เครื่องมือ (Tool) ในการเพิ่มความปลอดภัยของผู้ป่วย
- 2.2 พัฒนาระบบการคุณภาพ CQI, R2R, Innovation และการปรับปรุงการจัดการกระบวนการทำงานขององค์กร (LEAN) อย่างต่อเนื่อง
- 2.3 จัดให้มีการประเมินตนเองครอบคลุมทุกระดับ จัดให้มีการเยี่ยมสำรวจภายในเพื่อเพิ่มความตระหนักในการปฏิบัติตามแนวทางต่างๆ

3. บทบาทหน้าที่

3.1 บทบาทหน้าที่ของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

- 3.1.1 เป็นที่ปรึกษาในการกำหนดและทบทวนนโยบายคุณภาพของโรงพยาบาลให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากลและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.2 ร่วมวางแผนกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการและผลลัพธ์ทางการแพทย์
- 3.1.3 ส่งเสริมวัฒนธรรมของการมุ่งเน้นคุณภาพในองค์กร โดยการกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ
- 3.1.4 สนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายคุณภาพ

3.2 บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล (HEC)

- 3.2.1 ส่งเสริมนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ โดยให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้
- 3.2.2 สนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นคุณภาพในองค์กร โดยการกระตุ้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรักษาคุณภาพ
- 3.2.3 ติดตามผลการดำเนินงานด้านคุณภาพทุก 3 เดือน

3.3 บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารคุณภาพ

- 3.3.1 พัฒนาและปรับปรุงนโยบายคุณภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากลและข้อกำหนดขององค์กร

ชื่อเอกสาร : QP-QSC-012 **นโยบายคุณภาพ วิสัยทัศน์และพันธกิจองค์กร**

ผู้ทบทวน : พว.ภิมณภัช สุรเกียรติ	ตำแหน่ง : ผู้จัดการส่วนบริหารคุณภาพและความปลอดภัย/ เลขาคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)
ผู้รับรอง : นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์	ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ ประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)
ผู้อนุมัติ : นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์	ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ ประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)
แก้ไขครั้งที่ : 01	ระดับเอกสาร : C
วันที่บังคับใช้ : 4 พ.ย. 67	วันที่ครบกำหนดทบทวน : 4 พ.ย. 70

เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารภายในของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา เท่านั้น ห้ามทำสำเนาหรือพิมพ์เผยแพร่ก่อนได้รับอนุมัติ และห้ามบันทึก/แก้ไขข้อความใดๆบนเอกสารควบคุม

3.3.2 สร้างกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพที่ชัดเจน กำหนดเป้าหมายเพื่อการพัฒนา และกำหนดแผนพัฒนาคุณภาพขององค์กรในแต่ละปี

3.3.3 ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการมุ่งเน้นคุณภาพในองค์กร โดยกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรักษาคุณภาพ

3.3.4 สนับสนุนให้ทุกแผนก/หน่วยงาน มีการทบทวนกระบวนการดำเนินงานและวางระบบกำกับติดตาม ประเมินผล (KPI) และพัฒนาด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยใช้เครื่องมือคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3.5 รายงานผลการดำเนินงานด้านคุณภาพและผลการประเมินต่อผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องทุก 3 เดือน

3.4 บทบาทหน้าที่ของผู้จัดการแผนก / หัวหน้างานและผู้รับผิดชอบระบบงานคุณภาพในหน่วยงาน

3.4.1 ทบทวนระบบงานคุณภาพระดับหน่วยงานโดยใช้เครื่องมือ Service Profile อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3.4.2 กำหนดเป้าหมายของแผนกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผน พัฒนาและปรับปรุงระบบงานคุณภาพระดับหน่วยงาน รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงการบรรลุเป้าหมายหน่วยงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์รพ. นโยบายคุณภาพรวมถึงมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

3.4.3 สื่อสารนโยบายคุณภาพ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความเข้าใจ ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยอยู่ในกิจกรรมปกติประจำวัน

3.4.4 นำค่านิยมด้านคุณภาพขององค์กรสู่การปฏิบัติ โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient and Customer Focus) ทำงานเป็นทีม (Teamwork)

3.4.5 เป็นผู้นำการพัฒนากระบวนการคุณภาพ CQI, R2R, Innovation ระดับหน่วยงาน เพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

3.5 บทบาทหน้าที่ของบุคลากรทุกคน

3.5.1 บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานตามนโยบายและมาตรฐานคุณภาพที่องค์กรกำหนดไว้ เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากลและข้อกำหนดขององค์กร

3.5.2 บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาของหน่วยงานและแนวทางปฏิบัติของรพ. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์รพ.

ชื่อเอกสาร : QP-QSC-012 **นโยบายคุณภาพ วิสัยทัศน์และพันธกิจองค์กร**

ผู้ทบทวน : พว.กิมณภัช สุรเกียรติ	ตำแหน่ง : ผู้จัดการส่วนบริหารคุณภาพและความปลอดภัย/ เลขาคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)
ผู้รับรอง : นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์	ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ ประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)
ผู้อนุมัติ : นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์	ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ ประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)
แก้ไขครั้งที่ : 01	ระดับเอกสาร : C
วันที่บังคับใช้ : 4 พ.ย. 67	วันที่ครบกำหนดทบทวน : 4 พ.ย. 70

เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารภายในของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา เท่านั้น ห้ามทำสำเนาหรือพิมพ์เผยแพร่ก่อนได้รับอนุมัติ และห้ามบันทึก/แก้ไขข้อความใดๆบนเอกสารควบคุม

3.5.3 บุคลากรทุกคนมุ่งมั่นในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ๆ ที่สามารถช่วยในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน

3.5.4 บุคลากรมีส่วนร่วมในโครงการหรือกิจกรรมที่มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพ CQI, R2R, Innovation ในหน่วยงาน

4. วิสัยทัศน์ พันธกิจองค์กร

โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา ตระหนักถึงคุณค่าของการตอบสนองต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด แก่ผู้ใช้บริการ โดยมุ่งเน้นที่ผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งตระหนักในคุณค่าของการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง จึงได้ทบทวนและกำหนด**วิสัยทัศน์** ในที่ประชุมที่มโนสูงสุด ดังนี้

“เป็น Smart Hospital ระดับตติยภูมิ สร้างสรรค์การมีสุขภาพดี เป็นที่พึง เข้าถึงง่าย”

“Smart and advanced tertiary hospital for well-being with accessibility and dependable”

และกำหนด**นโยบายด้านระบบการจัดการคุณภาพ (พันธกิจ)** เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ ดังนี้

1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการบริหารจัดการภายในโรงพยาบาล เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย และทันสมัยอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
2. ให้บริการทางการแพทย์และสร้างเสริมสุขภาพโดยเน้นระดับตติยภูมิ เพื่อเป็นต้นแบบของระบบบริการสุขภาพ
3. พัฒนาศักยภาพ ความผูกพันและความปลอดภัยของบุคลากร

ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรทั้งองค์กรมี **ค่านิยม** ร่วมกัน จึงขอกำหนด **Core Values** ดังนี้

“BEST”

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| B (Building up for excellence) | มุ่งพัฒนา ผลงาน ให้เป็นเลิศ |
| E (Effective communication) | สื่อสารเกิด ความเข้าใจ ให้ได้ผล |
| S (Service for happiness) | บริการจากใจ ให้ความสุข ทั่วทุกคน |
| T (Together we win) | ร่วมสร้างผล สำเร็จ เพื่อองค์กร |

ชื่อเอกสาร : QP-QSC-012 นโยบายคุณภาพ วิสัยทัศน์และพันธกิจองค์กร

ผู้ทบทวน : พว.ภิมณภัช สุรเกียรติ	ตำแหน่ง : ผู้จัดการส่วนบริหารคุณภาพและความปลอดภัย/ เลขาคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)		
ผู้รับรอง : นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์	ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ ประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)		
ผู้อนุมัติ : นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์	ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ ประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)		
แก้ไขครั้งที่ : 01	ระดับเอกสาร : C	วันที่บังคับใช้ : 4 พ.ย. 67	วันที่ครบกำหนดทบทวน : 4 พ.ย. 70

เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารภายในของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา เท่านั้น ห้ามทำสำเนาหรือพิมพ์เผยแพร่ก่อนได้รับอนุมัติ และห้ามบันทึก/แก้ไขข้อความใดๆบนเอกสารควบคุม

ซึ่งทั้งนี้คาดหวังให้เกิด วัฒนธรรมองค์กร (Phyathai & G5 Culture)

“WE before ME” : นึกถึงส่วนรวมก่อนส่วนตัว”

1. We open เราเปิดใจ ต้องกล้าพูด และฟังเป็น แสดงออกอย่างเปิดเผย
2. We can เราทำได้ มีทัศนคติที่ดี มุ่งมั่น ตั้งใจ
3. We change เราปรับได้ พร้อมรับสิ่งใหม่ๆ ปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอ
4. We serve เราใส่ใจ ดูแลทุกคนอย่างดีที่สุด
5. We own เราตั้งใจ มีวินัย มีจิตสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบต่องานเสมือนเป็นเจ้าของ
6. We happy เราสุขใจ รักในงาน มีความสุข สนุกกับงานที่ทำ

นิยามคำว่า “คุณภาพ” หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม

5. ช่องทางการสื่อสาร

- 5.1 คณะกรรมการ QSC สื่อสารให้ผู้บริหารทุกระดับรับทราบ นโยบายคุณภาพ เพื่อให้หัวหน้า/ผู้จัดการแผนก นำไปสื่อสารต่อให้บุคลากรรับทราบ และนำไปปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน
- 5.2 ผู้จัดการแผนก /หัวหน้าหน่วย สื่อสารให้บุคลากรในแผนก/ หน่วยงาน รับทราบ ผ่านการประชุมของแผนก/ หน่วยงาน และนำไปปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

6. การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ/ การบริการ

-

7. ข้อควรระวัง/ ข้อแนะนำ

-

รพ.พญาไทศรีราชา รพ.พญาไทศรีราชา 2 รพ.พญาไทบางพระ คลินิกเวชกรรมพญาไทบ่อวิน คลินิกเวชกรรมพญาไทสะพานสี

ชื่อเอกสาร : QP-QSC-012 **นโยบายคุณภาพ วิสัยทัศน์และพันธกิจองค์กร**

ผู้ทบทวน : พว.ภิมณภัช สุรเกียรติ	ตำแหน่ง : ผู้จัดการส่วนบริหารคุณภาพและความปลอดภัย/ เลขาคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)
ผู้รับรอง : นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์	ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ ประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)
ผู้อนุมัติ : นพ.ชาญชัย ลีสมประสงค์	ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ ประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพและความปลอดภัย (QSC)
แก้ไขครั้งที่ : 01	ระดับเอกสาร : C
วันที่บังคับใช้ : 4 พ.ย. 67	วันที่ครบกำหนดทบทวน : 4 พ.ย. 70

เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารภายในของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา เท่านั้น ห้ามทำสำเนาหรือพิมพ์เผยแพร่ก่อนได้รับอนุมัติ และห้ามบันทึก/แก้ไขข้อความใดๆบนเอกสารควบคุม

8. เอกสารอ้างอิง

-

Internal Use

เอกสารที่เกี่ยวข้อง : -
 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
 เอกสารแนบ : -
 IR NO. ที่เกี่ยวข้อง : แก้ไขครั้งที่หน้า.....จาก OCC NO.....