

๕.

การจัดระบบบริการในระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ
(SERVICE MANAGEMENT)

คำนำ

การจัดระบบบริการในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โรงพยาบาลอุดรธานี ประจำปี ๒๕๖๖ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานการจัดระบบบริการในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดทำแผนการจัดระบบบริการและกำหนดแนวทางสนับสนุนโดยมุ่งหวังให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์ของหน่วยงาน เนื่องจากการจัดการระบบบริการจะช่วยลดระยะการรอคอยของบุคลากรและผู้มารับบริการได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม องค์กรจึงต้องเข้าใจประเพณีระบบและโครงสร้างที่เผชิญอยู่ เพื่อที่จะได้เลือกวิธีการที่เหมาะสมในการจัดระบบบริการเหล่านั้นให้อยู่ในระดับที่องค์กรสามารถรองรับได้และทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโรงพยาบาลอุดรธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแผนบริหารจัดการความเสี่ยงเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทั้งนี้โรงพยาบาลอุดรธานีจะนำการจัดระบบบริการไปใช้เพื่อช่วยให้ระบบการทำงานลื่นไหลได้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ส่งผลดีต่อกระบวนการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อไป

สารสนเทศทางการแพทย์ (ศูนย์คอมพิวเตอร์)

หน้าสารบัญ

การจัดการความเสี่ยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. แผนการจัดระบบบริการในระบบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ๑.๑. หลักการและเหตุผล
- ๑.๒. วัตถุประสงค์
- ๑.๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ
- ๑.๔. ความหมายของการบริหารความปลอดภัย
- ๑.๕. ขอบเขตการดำเนินการ
- ๑.๖. ระยะเวลาการดำเนินการ

๒.

๓. ภาคผนวก

ส่วนที่ ๑

การจัดระบบบริการในทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

หลักการและเหตุผล

การจัดระบบบริการในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโรงพยาบาลมีหลักการเพื่อให้ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลอุดรธานีทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่หยุดชะงัก หรือสะดุดติดขัด โดยหัวใจหลักคือการทำกำหนดข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreement) ให้มั่นใจว่า ผู้ใช้งานระบบจะได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลในการแก้ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการด้านต่างๆภายในระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ร่วมกัน

วัตถุประสงค์

๑. เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน: การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้กระบวนการทำงานในโรงพยาบาลเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นักเวชศาสตร์และเจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญและปัญหาของผู้ป่วยได้อย่างง่ายดาย การสื่อสารระหว่างทีมงานและทีมสนับสนุนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยลดความผิดพลาดในกระบวนการทางการแพทย์ด้วยการป้องกันข้อผิดพลาดในการรับรู้ข้อมูลหรือการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยผิดพลาด ทั้งนี้จะช่วยลดความเสี่ยงต่อผู้ป่วยและเพิ่มความปลอดภัยในการให้บริการทางการแพทย์

๒. การสะดวกสบายและเข้าถึงข้อมูล: การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของตนได้ง่ายและรวดเร็ว ผู้ป่วยสามารถตรวจสอบระบบการนัดหมายออนไลน์และดูผลการตรวจผ่าตัดหรือผลตรวจสุขภาพของตนเองผ่านแพลตฟอร์มอินเทอร์เน็ตได้ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการที่สะดวกสบายและเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างรวดเร็ว

๓. การแบ่งปันข้อมูลระหว่างทีมงาน: เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ทีมงานทางการแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์สามารถแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นักเวชศาสตร์ทุกคนสามารถเข้าถึงประวัติการรักษาของผู้ป่วย ผลตรวจ การจ่ายยา และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านระบบที่เชื่อมต่อกันได้ สิ่งนี้ช่วยลดเวลาในการตรวจสอบข้อมูลและการสื่อสารระหว่างทีมงาน ทำให้เกิดความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการ

๔. การบริหารจัดการข้อมูล: การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลทางการแพทย์และข้อมูลอื่น ๆ ในโรงพยาบาล เช่น การบันทึกประวัติผู้ป่วย การจัดการคิวในการรับบริการ และการจัดการฐานข้อมูล ทำให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดการผิดพลาดในการดำเนินงาน

๕. การบริการแบบบูรณาการ: เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การให้บริการในโรงพยาบาลเป็นแบบบูรณาการ ทีมงานทางการแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูล

เกี่ยวกับผู้ป่วยและแผนการรักษาสามารถแบ่งปันได้ทันทีภายในทีม นอกจากนี้ยังช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับผู้ป่วยและการรักษาเป็นไปอย่างทันท่วงที

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ: การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดการและให้บริการในโรงพยาบาลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการดูแลสุขภาพ การเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารที่รวดเร็วช่วยให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ถูกต้องและทันเวลา ทั้งนี้ช่วยลดความเสี่ยงต่อผู้ป่วยและเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการ

๒. การติดตามและวิเคราะห์ข้อมูล: เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้สามารถติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลทางการแพทย์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น การติดตามผลการรักษาของผู้ป่วย การวิเคราะห์ข้อมูลสุขภาพเพื่อสร้างความเข้าใจและแนวทางการดูแลสุขภาพอย่างมีเหตุผล

๓. การทบทวนและพัฒนาระบบ: การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดระบบบริการในโรงพยาบาลช่วยในการทบทวนและพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ผลช่วยให้เกิดการปรับปรุงและการประเมินผลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการในอนาคต

๔. ความปลอดภัยของข้อมูล: การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดระบบบริการให้รักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ป่วยและข้อมูลทางการแพทย์ เช่น การใช้ระบบการรับรองความปลอดภัย การเข้ารหัสข้อมูล เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่เหมาะสมและการรั่วไหลข้อมูล

ความหมายของการจัดการระบบบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่ผู้ให้บริการทำเพื่อให้ประโยชน์และพึงพอใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ การบริการอาจเป็นการให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำ การดำเนินการทางธุรกิจ หรือการส่งมอบสินค้าหรือบริการตามความต้องการของลูกค้า การบริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณภาพ การตอบสนอง การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ การปรับปรุงตลอดเวลา ความพึงพอใจของลูกค้า

ขอบเขตการดำเนินการ

๑. จัดหมวดหมู่การให้บริการต่างๆ ออกเป็นประเภท
๒. กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
๓. จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
๔. บันทึก ทำรายงานและติดตามผลการปฏิบัติงานว่าได้ตามข้อตกลงการให้บริการ
๕. ปรับปรุง ทบทวน แก้ไข เอกสารข้อตกลงการให้บริการ

นิยามศัพท์

ระดับการให้บริการมีดังนี้

๑. ง่าย หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้ว และสามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว

๒. ปานกลาง หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้ว แต่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไข

๓. ยาก หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้วหรือไม่เคยเกิดขึ้น แต่ปัญหามีความซับซ้อนมากและต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน

๔. ยากมาก หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการไม่เคยเกิดขึ้น ต้องใช้เวลาในการศึกษาปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน

ระดับความสำคัญของงาน

๑. ปกติ หมายถึง งานที่ไม่เร่งด่วน ผู้รับบริการสามารถรอกงานได้

๒. ด่วน หมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติเร็วกว่าปกติ

๓. ด่วนมาก หมายถึง งานที่มีความเร่งด่วน ต้องปฏิบัติโดยเร็ว

๔. ด่วนที่สุด หมายถึง งานที่ต้องทำทันที หากไม่ทำจะทำให้องค์กรเกิดความเสียหายทั้งทรัพย์สินหรือชื่อเสียง

การให้บริการ

นับเฉพาะวันทำการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ) ในกรณีที่แจ้งขอรับบริการหลังเวลา ๑๕.๓๐ น. ถือเป็นรายการของวันทำการถัดไป กรณีนอกวัน-เวลาราชการเป็นการปฏิบัติงาน on call

ช่องทางการขอใช้บริการ

๑. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๒๕ หรือ ๑๑๒๖

๒. ทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อประชาสัมพันธ์ กด ๐ กรณีวันหยุดราชการ โดยมีเบอร์ on call ๒๔ ชั่วโมง ยกเว้นกรณีเหตุสุดวิสัย เช่น โทรศัพท์ขัดข้อง, คู่สายเต็ม, ไฟดับ เป็นต้น

๓. ทางระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ผ่านทางเว็บไซต์อินทราเน็ต เมนูระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

http://web.intranet:๘๘/com_service/frontend/web/index.php//

๔. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ เขียนใบคำขอใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ชั้น ๔ อาคารผู้ป่วยนอก รพ.เลย

๕. Line กลุ่มห้องศูนย์คอมพิวเตอร์ รพ.อุดรธานี



ศูนย์คอมพิวเตอร์ รับประกันระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคของผู้ใช้บริการ (USER) โดยจะสรุปรายงานการแก้ไขปัญหา, สาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการภายใน ระยะเวลาไม่เกิน ๑ วันทำการโดยประมาณภายใต้เงื่อนไขการให้ข้อมูลของปัญหาการใช้งานที่ชัดเจนของผู้ใช้บริการ

วิธีปฏิบัติ รายละเอียดการดำเนินงาน

๑. การให้คำปรึกษา (Help Desk)

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุ และแนวทาง รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ วิธีการใช้งาน แก้ปัญหา ทางด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศบริการ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ และมีประสิทธิภาพ

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ				หน่วยนับ : นาที
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด	
ง่าย	๒๐	๑๕	๑๐	๕	
ปานกลาง	๒๑	๒๐	๑๕	๑๐	
ยาก	๓๐	๒๕	๒๐	๑๕	
ยากมาก	๓๕	๓๐	๒๕	๒๐	

๒. แก้ปัญหาการใช้งานระบบ HomC

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุ และแนวทาง รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ วิธีการใช้งานระบบ HomC ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ และมีประสิทธิภาพ

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ				หน่วยนับ : นาที
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด	
ง่าย	๓๐	๒๕	๒๐	๑๕	
ปานกลาง	๔๕	๔๐	๓๕	๓๐	
ยาก	๖๐	๕๕	๕๐	๔๕	
ยากมาก	๗๕	๗๐	๖๕	๖๐	

๓. เครื่องพิมพ์/สแกนเนอร์ขัดข้อง

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุ แก้ไขปัญหา รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ วิธีการใช้งานเครื่องพิมพ์/สแกนเนอร์ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ และมีประสิทธิภาพ

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ				หน่วยนับ : นาที
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด	
ง่าย	๓๐	๒๕	๒๐	๑๕	
ปานกลาง	๔๕	๔๐	๓๕	๓๐	
ยาก	๖๐	๕๕	๕๐	๔๕	
ยากมาก	๗๕	๗๐	๖๕	๖๐	

๔. เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุ แก้ไขปัญหา รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ วิธีการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ และมีประสิทธิภาพ

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ				หน่วยนับ : นาที
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด	
ง่าย	๓๐	๒๕	๒๐	๑๕	
ปานกลาง	๔๕	๔๐	๓๕	๓๐	
ยาก	๖๐	๕๕	๕๐	๔๕	
ยากมาก	๗๕	๗๐	๖๕	๖๐	

๕. ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุ แก้ไขปัญหา รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ วิธีการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ และมีประสิทธิภาพ

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ				หน่วยนับ : นาที
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด	
ง่าย	๔๕	๔๐	๓๕	๓๐	
ปานกลาง	๕๐	๔๕	๔๐	๓๕	
ยาก	๕๕	๕๐	๔๕	๔๐	
ยากมาก	๖๐	๕๕	๕๐	๔๕	

๖. การพัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์

แนวทางปฏิบัติ : วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาและทดสอบโปรแกรม เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ				หน่วยนับ : วัน
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด	
ง่าย	๑๒๐	๑๑๐	๑๐๐	๙๐	
ปานกลาง	๑๓๐	๑๒๐	๑๑๐	๑๐๐	

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ				หน่วยนับ : วัน
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด	
ยาก	๑๔๐	๑๓๐	๑๒๐	๑๑๐	
ยากมาก	๑๕๐	๑๔๐	๑๓๐	๑๒๐	

๗. การขอข้อมูลสารสนเทศทางการแพทย์

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุและแนวทางแก้ไข วิเคราะห์ ออกแบบรายงาน/ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ				หน่วยนับ : วัน
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด	
ง่าย	๔	๓	๒	๑	
ปานกลาง	๕	๔	๓	๒	
ยาก	๖	๕	๔	๓	
ยากมาก	๗	๖	๕	๔	

๘. การเผยแพร่ข่าวสารลงอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุและแนวทางแก้ไข วิเคราะห์ ออกแบบรายงาน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ				หน่วยนับ : วัน
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด	
ง่าย	๔	๓	๒	๑	
ปานกลาง	๕	๔	๓	๒	
ยาก	๖	๕	๔	๓	

ยากมาก	๗	๖	๕	๔
--------	---	---	---	---

๗. มาตรฐานการให้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์โรงพยาบาลเลย

การใช้บริการ	ระยะเวลา ประกัน	เงื่อนไขการให้บริการ
๑. การให้คำปรึกษา (Help Desk)	๕ นาที	ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และ สารสนเทศบริการ on call ๒๔ ชั่วโมง
๒. แก้ปัญหาการใช้งานระบบ HOSxP	๑๕ นาที	กรณีที่ระบบเครือข่ายและระบบไฟฟ้าปกติ ผู้ใช้บริการแจ้งผ่าน ระบบ Help Desk และผู้ให้บริการต้องอยู่ในระบบเครือข่าย ของโรงพยาบาลเลยเท่านั้น
๓. เครื่องพิมพ์/สแกนเนอร์ขัดข้อง	๑๕ นาที	มีเครื่องสำรองจะเปลี่ยนเครื่องให้ใหม่ภายใน ๑๕ นาทีโดย ผู้ใช้งานต้องกรอกข้อมูลให้ถูกต้อง
๔. เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง	๑๕ นาที	มีเครื่องสำรองจะเปลี่ยนเครื่องให้ใหม่ภายใน ๑๕ นาทีโดย ผู้ใช้งานต้องกรอกข้อมูลให้ถูกต้อง
๕. ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง	๓๐ นาที	ผู้ให้บริการแจ้งผ่านระบบ Help Desk และผู้ให้บริการต้องอยู่ ในระบบเครือข่ายของโรงพยาบาลเลยเท่านั้น

๖. การพัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์	๓ เดือน	ผู้ให้บริการแจ้งผ่านระบบ Help Desk และผู้ให้บริการต้องอยู่ในระบบเครือข่ายของโรงพยาบาลเลยเท่านั้น
๗. การขอข้อมูลสารสนเทศทาง การแพทย์	๑ วัน	ผู้ให้บริการบันทึกโปรแกรมขอข้อมูลออนไลน์หรือโทรศัพท์ ติดต่อถึงผู้รับงาน
๘. การเผยแพร่ข่าวสารลง อินเทอร์เน็ต / เว็บไซต์	๑ วัน	ผู้ให้บริการประสานงานจากผู้รับผิดชอบให้บริการจนถึงระยะ การเผยแพร่