

ตัวอย่างตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์

1. ด้านการเงิน

no	Quality Indicator (ตัวชี้วัดคุณภาพ)	ประเภทตัวชี้วัด		ความถี่ในการ รายงาน	หน่วยวัด	Baseline Data ปี 52	เป้าหมาย (Target) ปี 53
		KPI Level 1	PI				
1	Gross Profit Margin (ยา) (รายได้ค่ายา - ต้นทุนค่ายา)	√		M H Y		59.00	60%
2	Gross Profit Margin (เวชภัณฑ์) (รายได้ค่าเวชภัณฑ์ - ต้นทุนค่าเวชภัณฑ์)	√		M H Y		41.44	46%
3	CGS to Inventory ประเภทยา(มูลค่าคงคลัง/มูลค่าขาย)	√		M H Y		1.14	> 1 เท่า
	DOS(Day Of Stock)	√				34.63	21 วัน
4	ต้นทุนค่าบุคลากร (ห้องยา)/ Service	√		M H Y			40 บาท
5	สัดส่วนรายได้ยาต่อ Item		√	M H Y		0.00	
	- OPD			M H Y	-	274.80	-
	- IPD			M H Y		230.97	
6	มูลค่ายาไม่เคลื่อนไหว 3 เดือน ต่อมูลค่ายาทั้งหมด	√		M H Y		1.51	< 7 % จากมูลค่า คลัง
7	มูลค่ายา over stock / มูลค่ายาทั้งหมด	√		M H Y		3.30	ไม่เกิน 15 %
8	อัตราการต่อราคาของสินค้าใหม่	√		M H Y		0.94	> 3%
9	อัตราการต่อราคาของสินค้าเดิม	√		M H Y		0.15	> 3%
10	มูลค่ายาที่สูญเสีย	√		M H Y		53.66	สะสมไม่เกิน 100,000 บาท
11	มูลค่าวัสดุสิ้นเปลืองที่สูญเสีย	√		M H Y		11,306.51	สะสมไม่เกิน 100,000 บาท
12	Service Compensation	√		M H Y		0.00	0 บาท

13	Clinical Compensation	√		M H Y		0.00	0 บาท
14	Productivity		√	M H Y			90-110
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก1		√	M H Y		95.24	
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 2		√	M H Y		94.94	
	- ห้องยาผู้ป่วยใน		√	M H Y		96.33	
	- บริบาลเภสัชกรรม		√	M H Y		101.32	

ด้านลูกค้า

no	Quality Indicator (ตัวชี้วัดคุณภาพ)	ประเภทตัวชี้วัด		ความถี่ในการ รายงาน	หน่วยวัด	Baseline Data ปี 52	เป้าหมาย (Target) ปี 53
		KPI Level 1	PI				
15	External Customer Satisfaction	√		M H Y			90%
	OPD					88.34	
	- Service Time			M H Y		83.01	
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 1					78.65	
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 2					87.93	
	- Expert			M H Y		89.20	
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 1					87.20	
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 2					91.20	
	IPD					91.57	
	- Service Time					89.53	
	- Expert					92.53	
16	Prescribing error	√		M H Y			

	OPD	√				1.90	< 0.5:1000 ไข่ม้วน ยา
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 1					1.84	0.5:1000 vn
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 2					2.01	0.5:1000 vn
	IPD	√		M		7.89	< 1:1000 วันนอน
17	Pre - dispensing error		√			0.00	
	OPD		√			12.73	< 3:1000 ไข่ม้วน ยา
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 1					11.27	< 3:1000 ไข่ม้วน ยา
	- อัตราการจ่ายผิดพลาด (ห้องยาผู้ป่วยนอก 1)					6.53	< 3:1000 ไข่ม้วน ยา
	- อัตราการคิดเงินผิดพลาด (ห้องยาผู้ป่วยนอก 1)					4.83	0.05:1000 vn
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 2					6.48	< 2:1000 ไข่ม้วน ยา
	- อัตราการจ่ายผิดพลาด (ห้องยาผู้ป่วยนอก 2)					4.70	
	- อัตราการคิดเงินผิดพลาด (ห้องยาผู้ป่วยนอก 2)					1.78	0.05:1000 vn
	IPD		√			4.91	< 2:1000 วันนอน
	- อัตราการจ่ายผิดพลาด (ห้องยาผู้ป่วยใน)					2.42	
	- อัตราการคิดเงินผิดพลาด (ห้องยาผู้ป่วยใน)					2.52	
18	Dispensing error	√					
	OPD					0.20	< 0.1:1000 ไข่ม้วน ยา
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 1					0.22	
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 2					0.15	
	IPD					2.45	< 1: 1000 วันนอน
19	Repeated Drug allergy rate	√				0.08	0 ครั้ง
20	อัตราการเกิด cross reaction		√			0.42	0 ครั้ง

21	อัตราการส่งมอบยากลับบ้านแก่ผู้ป่วยนอก ภายใน 10 นาที		√			0.00	> 90%
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 1					76.35	> 90%
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 2					88.16	> 90%
22	อัตราการส่งมอบยา stat (ช่วยชีวิต) ผู้ป่วยนอกภายในเวลา 3 นาที		√				100%
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 1					n/a	100%
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 2					n/a	100%
23	อัตราการส่งมอบยา express (ค่วน) ผู้ป่วยนอกภายในเวลา 5 นาที		√				100%
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 1					87.80	100%
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 2					100.00	100%
24	การมียาและเวชภัณฑ์ไม่เพียงพอในการให้บริการ						
	3.1 การค้างจ่ายยา/เวชภัณฑ์ทั่วไป		√			8.67	
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 1					3.92	
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 2					4.75	
	3.2 สถิติรอยาระหว่างห้อง		√			150.00	30 ครั้ง
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 1					90.92	
	- ห้องยาผู้ป่วยนอก 2					59.08	
25	การดูแลและจัดเรียงยาและเวชภัณฑ์ first expire out		√				95%
	- OPD (เปอร์เซ็นต์ %)					81.43	
	- IPD					92.74	
26	อัตราการส่งมอบยากลับบ้านแก่ผู้ป่วยใน ภายใน 15 นาที	√				92.20	90%
27	อัตราการส่งมอบยา stat (ช่วยชีวิต) ผู้ป่วยในภายในเวลา 5 นาที	√				100.00	90%
28	อัตราการส่งมอบยา express (ค่วน) ผู้ป่วยในภายในเวลา 10 นาที	√				85.29	90%
29	อัตราการส่งมอบยาทั่วไป ผู้ป่วยในภายในเวลา 30 นาที	√				93.83	90%
30	อัตราการจ่ายยา start dose ภายในเวลา 30 นาที (admit)	√				95.28	90%

31	Drug interaction						
	จำนวน case ที่เกิดอาการไม่พึงประสงค์จาก drug interaction alert Level 1	√				0.00	0
	จำนวน case ที่เกิดอาการไม่พึงประสงค์จาก drug interaction alert Level 2		√			0.00	0
32	Drug Utilization						
	อัตราการสั่งใช้ยาในโครงการเป็นไปตาม Protocol		√			90.70	100%
33	High alert drug						
	จำนวนครั้งที่เกิด medication error จากยากลุ่ม HAD		√			0.67	0
34	Acute coronary syndrome						
	1. ร้อยละของการเกิด ADR จาก streptokinase		√			0.00	0.00%
35	งานบริหารทางเภสัชกรรมผู้ป่วยโรคเบาหวาน						
	1. ร้อยละของผู้ป่วยรายใหม่ (New case) ที่ได้รับการ counseling (เป้าหมาย 100%)		√			60.81	100%
	2. ร้อยละของDRPs ที่พบในผู้ป่วยเบาหวานทั้งหมดที่ Csg		√			15.00	%
	3. ร้อยละของ PreventableDRPs ที่ได้รับการแก้ไข (เป้าหมาย $\geq 80\%$)		√			88.63	≥ 80
36	งานบริหารทางเภสัชกรรม บนหอผู้ป่วย						
	1. ร้อยละของการแก้ไข ME/DRPs ที่เกิดในเวลาปฏิบัติงาน		√			84.50	100%
	2. ร้อยละของการ discharge counseling ในเวลาปฏิบัติงาน		√			85.51	100%
37	โครงการการให้ความรู้เรื่องยาแก่ผู้ป่วย						
	จำนวนครั้งในการจัดอบรมความรู้เรื่องยาแก่ผู้ป่วย		√	Y		0.00	1
38	โครงการWarfarin						
	1. ร้อยละของผู้ป่วยรายใหม่ที่ได้รับการ counseling		√			83.33	100%
	2. ร้อยละของผู้ป่วยที่มีค่า INR อยู่ในช่วงที่ให้ผลดีต่อการรักษา		√			83.16	100%
	3. ร้อยละของผู้ป่วยที่เกิด bleeding/thromboembolismแล้วได้รับการ Counselling ทุกราย		√			0.00	0

39	โครงการเคมีบำบัด						
	จำนวนครั้งในการเตรียมยาเคมีบำบัด		√			16.17	
	อัตราการส่งมอบยาเตรียมตามเวลาที่กำหนด		√			75.00	> 80 %
	อัตราผู้ป่วยที่ให้ยาเคมีบำบัดได้รับการCounseling		√			75.00	100%
	จำนวนครั้งที่เกิด extravasation จากการให้ยาเคมีบำบัด		√			0.00	0
	อัตราผู้ป่วยที่เกิดภาวะAdverse Drug Reaction ที่ป้องกันได้ จากการปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม หลังได้รับคำแนะนำ		√			0.00	0
	Gross Profit Margin (ยาเคมีบำบัด) (รายได้ค่ายา - ต้นทุนค่ายา-ต้นทุนค่าแรง-ค่าเสื่อมราคา)		√			0.00	
40	งาน Drug information service						
	ร้อยละของจำนวนคำถามที่ได้รับการตอบตามกำหนดเวลาที่ผู้ถามต้องการ		√			100.00	100%
	จำนวนเอกสาร/ข้อมูลด้านยาที่เผยแพร่ > 4 เรื่อง ต่อเดือน		√			95.83	100%
41	โครงการ Medication Reconciliation						
	จำนวนผู้ป่วยมียาเดิม						
	อัตราการสัมผัสภาชนะ last dose		√				100%
	อัตราที่ผู้ป่วยมีความประสงค์จัดยาทานเอง		√				0%
	อัตราการขอใช้ยานอกโรงพยาบาล		√				10%
	อัตราการเกิด Medication error		√				0%
42	จำนวน I/R ในแต่ละเดือน	สถิติ			M		
	Level A - D	สถิติ			M		
	สัดส่วน IR a-b : c ขึ้นไป	√					
	ปิดทันเวลา	√					

ด้านการเรียนรู้

no	Quality Indicator (ตัวชี้วัดคุณภาพ)	ประเภทตัวชี้วัด		ความถี่ในการ รายงาน	หน่วยวัด	Baseline Data ปี 52	เป้าหมาย (Target) ปี 53
		KPI Level 1	PI				
43	อัตราการลาออกสะสม	√		Y			ไม่เกิน 12 %
44	อัตราการลาออกสะสมกลุ่ม Talent	√		Y			ไม่เกิน 12 %
45	Engagement score level 4 - 5	√		Y			>60%
46	Training Hours / staff ระดับ บริหาร	√		Y			สะสม 80 ชม
47	Training Hours / staff ระดับ ปฏิบัติการ	√		Y			สะสม 45 ชม
48	Percentage of Competency change	√		Y			>40%