



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

แนวคิด HA

ชเนนทร์ วนาภีรักษ์ พ.บ.
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

**HA คือมรดกที่พวกเรา
ร่วมกันสร้างให้คนไทยทุกคน**

กว้างขวาง ยืนยง ทรงคุณค่า

ลักษณะของ HA ไทย



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

มาตรฐานและองค์กรได้รับการรับรองจากสากล (ISQua)

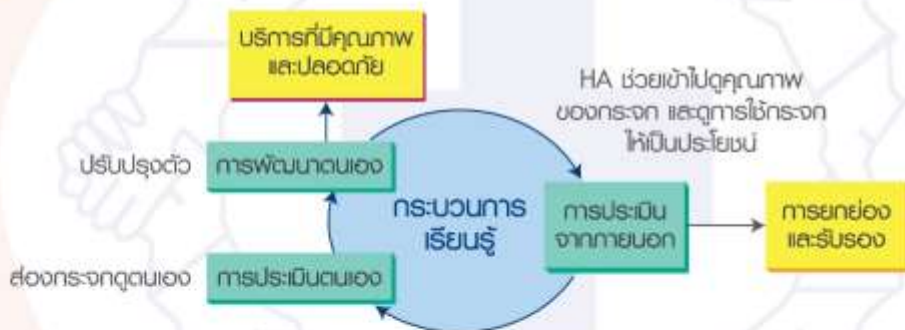
สามารถใช้เป็นฐานเพื่อการต่อยอด

มีเอกลักษณ์ที่ทรงคุณค่า

- Empowerment Evaluation
- HA is an Educational Process
- Balance of **System-Spiritual-Science & Knowledge**

จะทำอย่างไรให้คุณภาพเป็นเรื่องของกระบวนการเรียนรู้ในองค์กร?

สสว. คือ ผู้ส่งเสริมการขับเคลื่อน
วัฒนธรรมคุณภาพ Change Catalyst



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

วิสัยทัศน์ (Vision)

"ประเทศไทยมีบริการสุขภาพในระดับสูง เป็นที่ไว้วางใจของสังคม โดย สสว. เป็นบทบาทผู้ส่งเสริมการขับเคลื่อนวัฒนธรรมคุณภาพ" (change catalyst)

พันธกิจ (Mission)

"ส่งเสริม สนับสนุน และขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพของระบบบริการสุขภาพ โดยใช้กระบวนการของ การมีส่วนร่วมจากภายนอก การรับรองกระบวนการคุณภาพ และการประเมินเรียนรู้เป็นกลไกกระตุ้น"

ส่องกระจก
เพื่อพัฒนาตนเอง

Accreditation is an Educational Process

หลุมพราง: คิดว่า HA คือการได้รับประกาศนียบัตรรับรอง มุ่งประโยชน์จากใบรับรอง

การบริหารจัดการคุณภาพ



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน

ในการปรับปรุงระบบงานขององค์กร

ซึ่งประยุกต์ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์

เป็นกระบวนการบริหารจัดการ

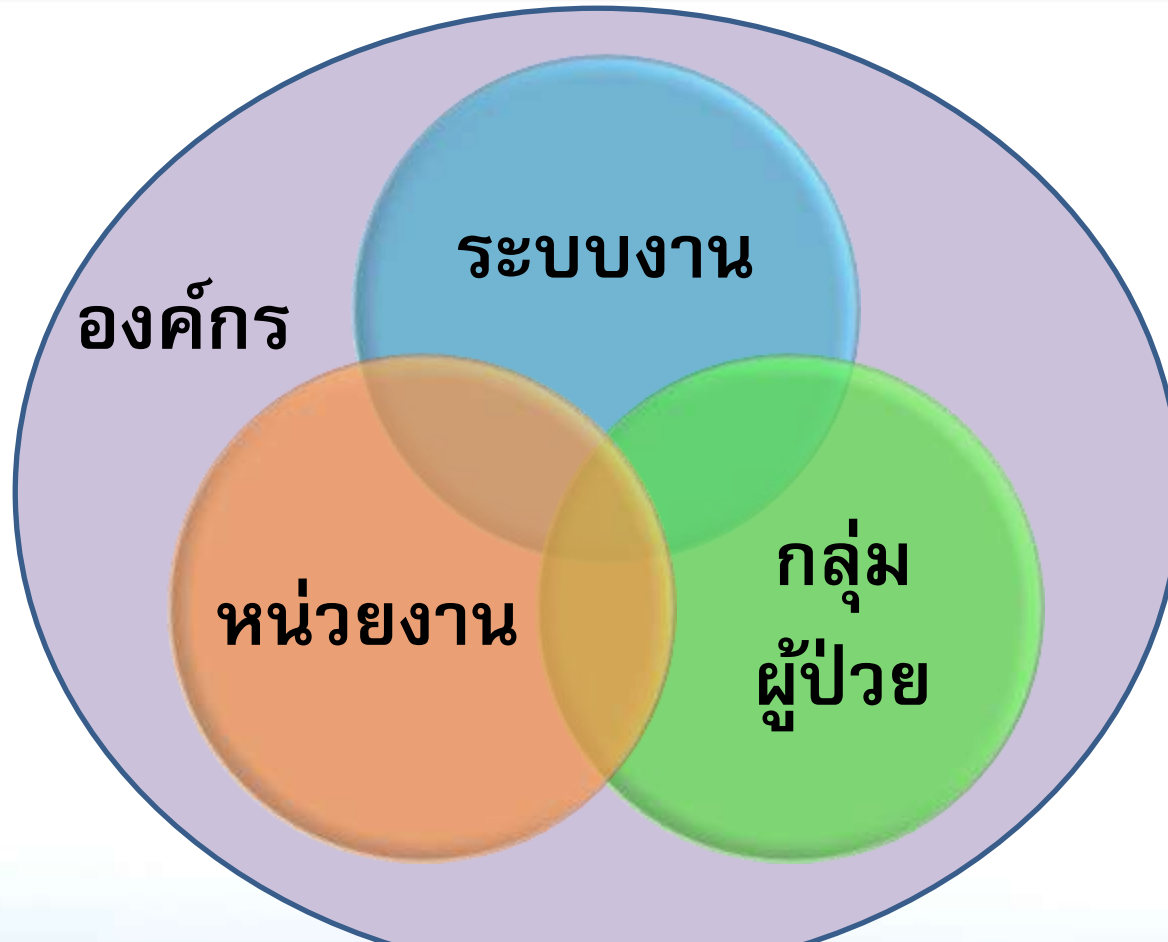
Total Quality Management (TQM)

พัฒนาทั้งองค์กร: พื้นที่การพัฒนา 4 วง



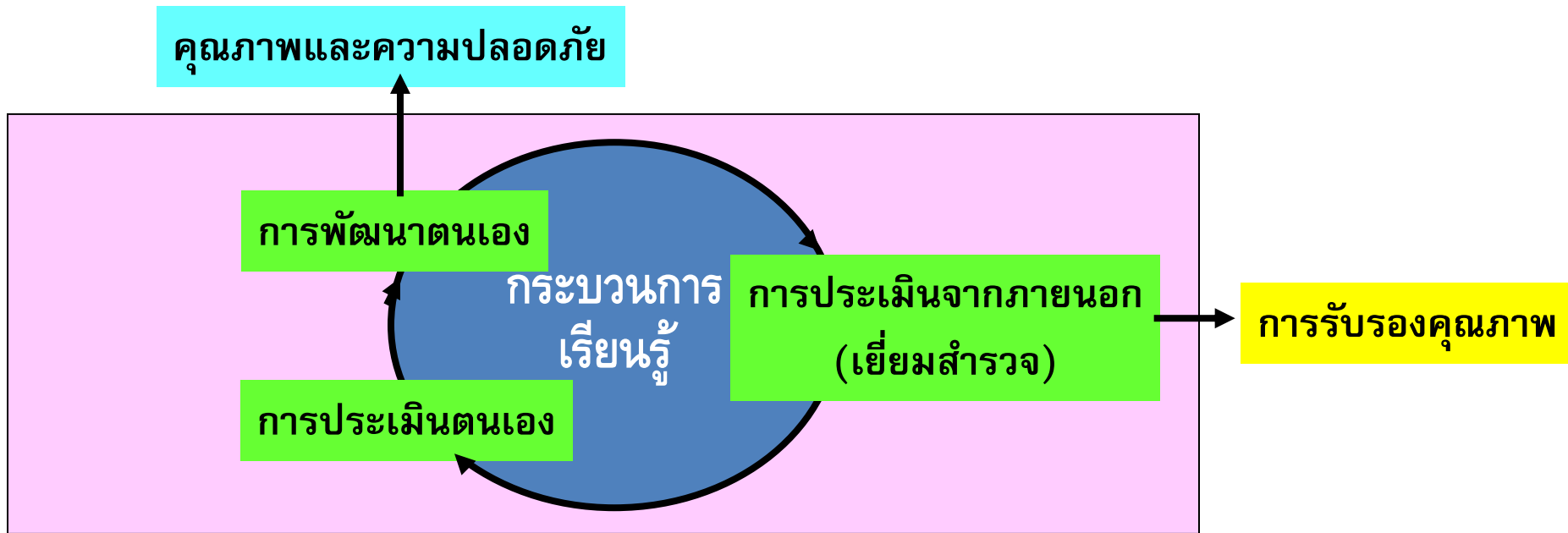
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

พื้นที่การพัฒนา 4 วง คือการนำแนวคิด Total ที่หมายถึงทุกคน ทุกระบบ และผู้ป่วยทุกกลุ่ม มาสู่การปฏิบัติ อาจจะมีการทับซ้อนกันบ้างทำให้พิจารณามุ่งเน้นตามความเหมาะสม



หลุมพราง: ดิ้นตัวและพัฒนาคุณภาพเพียงบางพื้นที่ บางหน่วยงานคิดว่าตัวเองไม่เกี่ยว

เป้าหมายสำคัญของ HA คือคุณภาพและความปลอดภัย



ค่านิยมและแนวคิดหลัก

- HA เป็นกระบวนการเรียนรู้
- มุ่งเน้นผู้ป่วยและสุขภาพ
- พัฒนาต่อเนื่อง

หลุมพราง: คิดว่า HA คือการตรวจสอบ ไม่เข้าใจว่าจะทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างไร

เครื่องมือสำคัญของ HA คือการทบทวน เพื่อจุดประกายการพัฒนา



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ทบทวนตัวเอง (โดยเจ้าของงาน)

- ทบทวนปัญหาจากการทำงาน (ขั้นที่ 1)
- ห้าคำถามพื้นฐาน/3P (ขั้นที่ 2)
- ใช้มาตรฐาน HA (ขั้นที่ 3)

ทบทวนกันเอง (โดยตัวเองหรือเพื่อนต่างหน่วย)

- ตามรอย
- เยี่ยมสำรวจภายใน
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้

ทบทวนจาก ภายนอก

- เยี่ยมสำรวจจากภายนอก
- ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

หลุมพราง:

ไม่สามารถมองเห็นโอกาสพัฒนาได้จากการทบทวนภายใน

ผู้ได้รับประโยชน์จาก HA



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

หลุมพราง: ไม่มีการ
ใคร่ครวญว่าบุคลากรจะ
ได้รับประโยชน์อะไรจาก
การให้บริการที่มีคุณภาพ

ดีต่อผู้รับ
ผลงาน

ได้รับข้อมูลมากขึ้น
ได้รับการตอบสนองมากขึ้น
ได้รับการพิทักษ์สิทธิ/ศักดิ์ศรี
ความเสี่ยงลดลง
คุณภาพการดูแลดีขึ้น
ความพึงพอใจมากขึ้น

ดีต่อองค์กร

เป็นองค์กรเรียนรู้
พัฒนาอย่างต่อเนื่อง
มีผลงานที่เป็นเลิศ
เป็นองค์กรที่น่าไว้วางใจ
อยู่รอด ยั่งยืน ชื่อเสียงดี
มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รับผิดชอบ

ดีต่อตนเอง
และทีมงาน

ความเสี่ยงลดลง มีภูมิคุ้มกัน
ทำงานง่ายขึ้น
สิ่งแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น
ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง
ขายฝันและทำฝันให้เป็นจริง

องค์กรที่ดีมีคุณภาพ คือองค์กรในฝัน



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)





เป้าหมาย

- ทบทวนเป้าหมายในชีวิต
 - ปัจจุบันได้ตามเป้าหมายหรือยัง
 - อะไรเป็นตัวส่งเสริมให้สำเร็จ
 - อะไรเป็นอุปสรรค ขัดขวาง
- วิเคราะห์ว่าปัจจัยที่ควรปรับแก้คืออะไร
 - ลดเป้าหมาย?
 - เปลี่ยนวิธีการ?



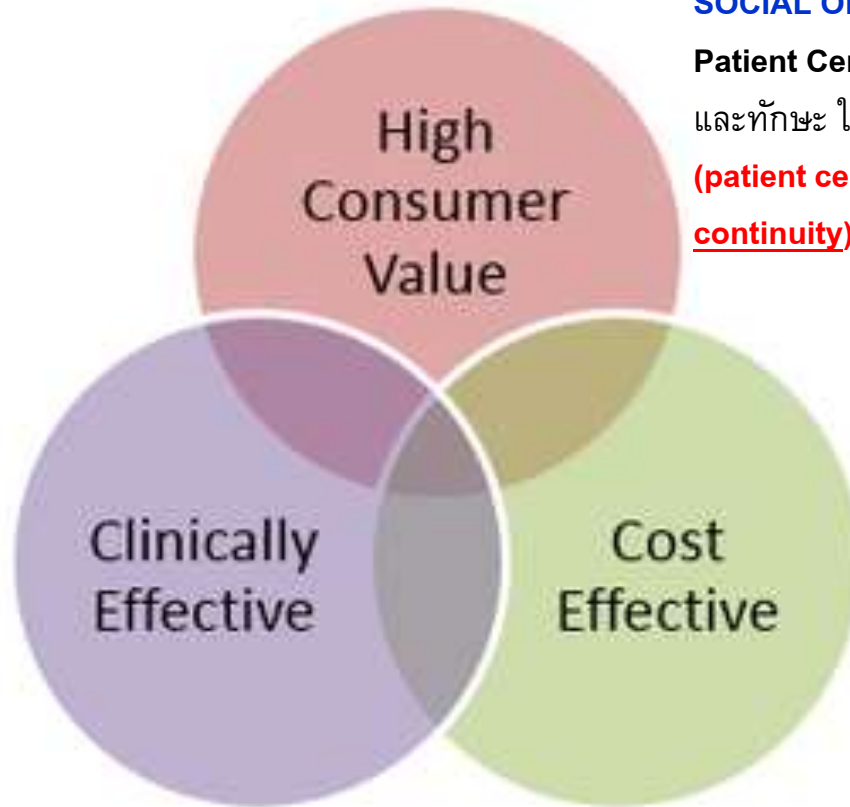
เป้าหมาย

- ทบทวนเป้าหมายในชีวิต
 - ปัจจุบันได้ตามเป้าหมายหรือยัง
 - อะไรเป็นตัวส่งเสริมให้สำเร็จ
 - อะไรเป็นอุปสรรค ขัดขวาง
- ทบทวนเป้าหมายของการมาเข้าอบรมในคราวนี้
 - เพิ่มความรู้และทักษะของการเป็น Quality coach
 - เพิ่มคุณภาพบริการ

High Value Healthcare



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



SOCIAL OBJECTIVES

Patient Centered: เข้าถึงง่าย บุคลากรสื่อสารดี มีความรู้ และทักษะ ให้เวลาที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย
(**patient centeredness, accessibility, timeliness, continuity**)

CLINICAL OBJECTIVES

Clinically Effective: ก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางคลินิกที่มีความสำคัญต่อผู้ป่วย ต่อชุมชน และต่อผู้จ่ายเงิน
(**effectiveness, appropriateness, safety**)

ECONOMIC OBJECTIVES

Cost Effective: คุ่มค่ากว่าเมื่อเทียบกับทางเลือกอื่น เพราะขจัดความสูญเปล่าออกจากกระบวนการทำงาน
(**efficiency, health promotion**)

Value หมายถึงอะไร



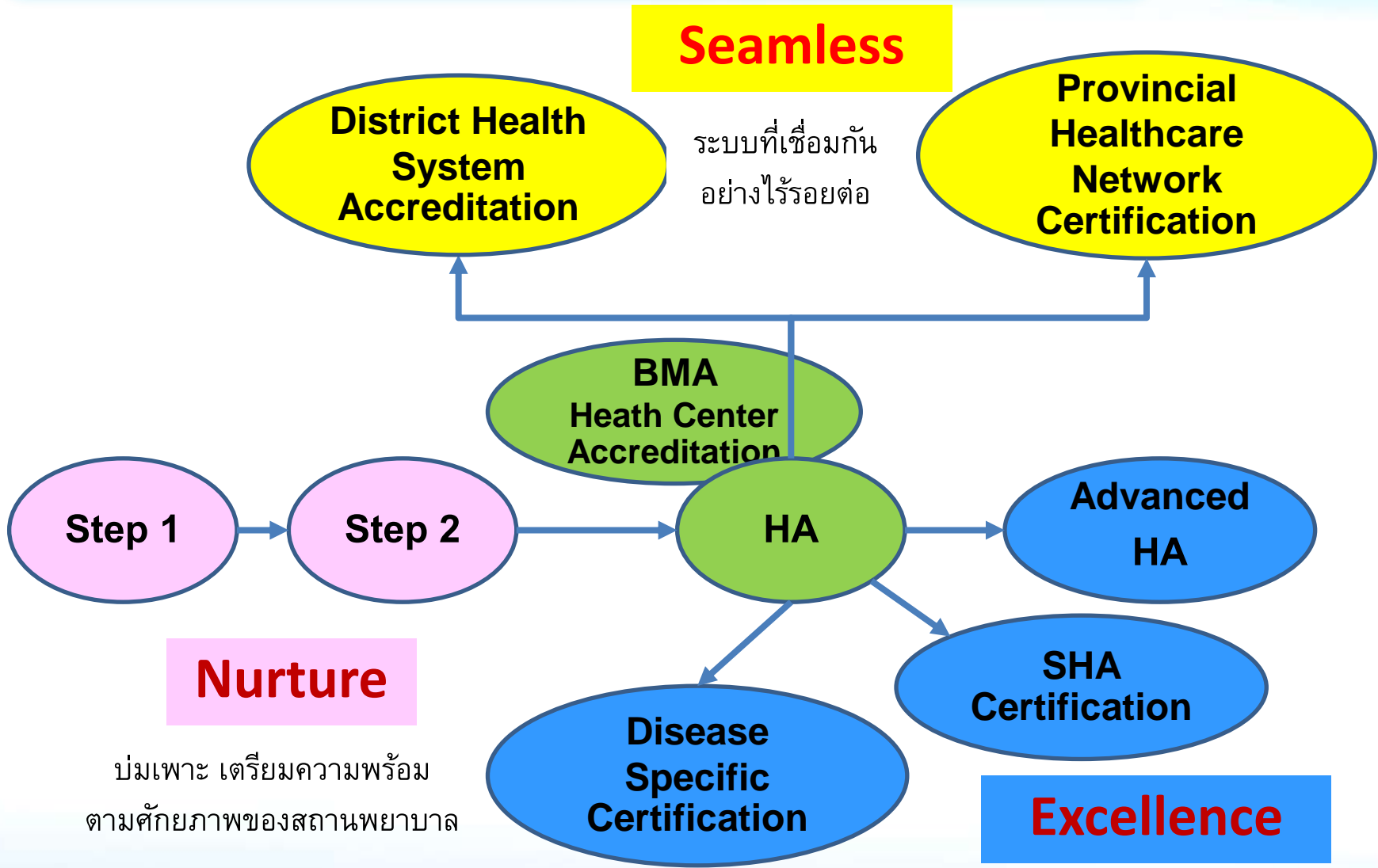
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

คุณค่า คือ ความมีประโยชน์จากภายใน
ที่ไม่อาจจะวัดได้ด้วยสายตาและราคา

คุณค่า vs. มูลค่า

มูลค่า คือ การประเมินราคาที่เหมาะสม
กับสิ่งที่เรามองเห็นและตัดสินใจ

Spectrum ของ HA เพื่อรองรับความก้าวหน้าเป็นลำดับขั้น



Seamless

ระบบที่เชื่อมกัน
อย่างไร้รอยต่อ

Nurture

บ่มเพาะ เตรียมความพร้อม
ตามศักยภาพของสถานพยาบาล

Excellence

ต่อยอดสู่ความเป็นเลิศ
ในระดับองค์กรหรือเฉพาะโรค



Basic Quality Tools

- บัณฑิต 3 ชั้น
- 3-P
- PDSA / DALI
- NEWS

บันได 3 ชั้น HA



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organisation)

Step 3: Quality Culture
Identify OFI from standards
Focus on integration, learning, result

Step 2: Quality Assurance & Improvement
Identify OFI from goal & objective of unit/system
Focus on key process improvement

Step 1: Risk prevention
Identify OFI from 12 reviews
Focus on high risk problems

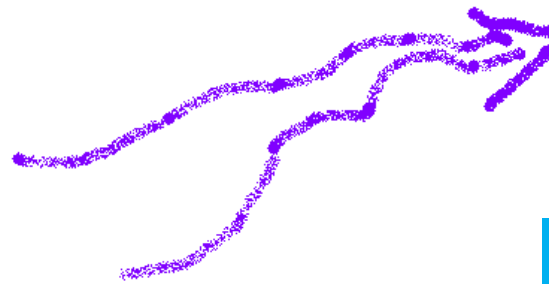
หลุมพราง: ไม่ต่ำกว่าบันไดขั้นที่ 1 และ 2 คือพื้นฐานคุณภาพที่ยังคงต้องมีอยู่ตลอด

	Step 1	Step 2	Step 3
Overview	Reactive	Proactive	Quality Culture
Starting Point	Review Problems & Adverse Events	Systematic Analysis of Goal & Process	Evaluate Compliance with HA Standards
Quality Process	Check-Act-Plan-Do	QA: PDCA CQI: CAPD	Learning & Improvement
Success Criteria	Compliance with Preventive Measures	QA/CQI Relevant with Purpose (3P)	Better Outcomes
HA Standard	Not Focus	Focus on Key Standards	Focus on All Standards
Self Assessment	To Prevent Risk	To Identify Opportunity for Improvement	To Assess Overall Effort & Impact of Improvement
Coverage	Key Problems	Key Processes	Integration of Key Systems

บันได 3 ขั้นสู่ HA



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



วิสัยทัศน์: เป็น
เป้าหมายของ รพ.

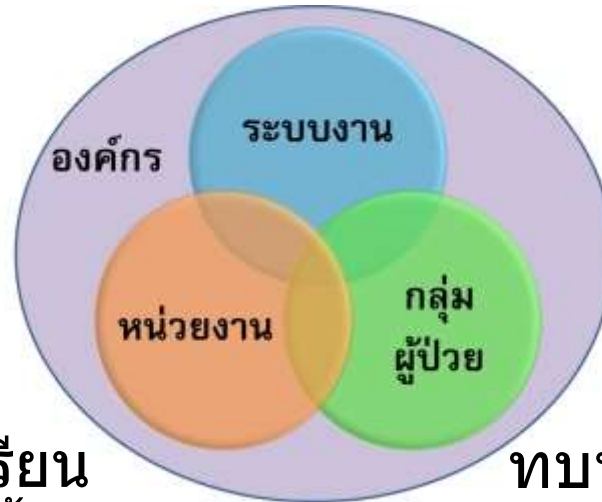
- ขั้นที่ 1 อุดรัวร์ (ทำงานประจำให้ดี มีอะไรให้คุยกัน ขยันทบทวน)
- ขั้นที่ 2 ปรับทิศ (เป้าหมายชัด วัดผลได้ ให้คุณค่า อย่ายึดติด)
- ขั้นที่ 3 เร่งความเร็ว (ผลลัพธ์ที่ดี มีวัฒนธรรม นำมาตรฐานมาใช้)

บันไดขั้นที่ 1 (อุดรบุรี) กับ 4 วง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ทบทวนการใช้ยา ทบทวนการติดเชื้อ



ทบทวนคำร้องเรียน
ทบทวนตัวชี้วัด
ทบทวนการใช้ทรัพยากร
ค้นหาความเสี่ยง

ทบทวนข้างเตียง
ทบทวนเวชระเบียน
ทบทวนเหตุการณ์สำคัญ
ทบทวนศักยภาพ
ทบทวนการใช้ความรู้วิชาการ

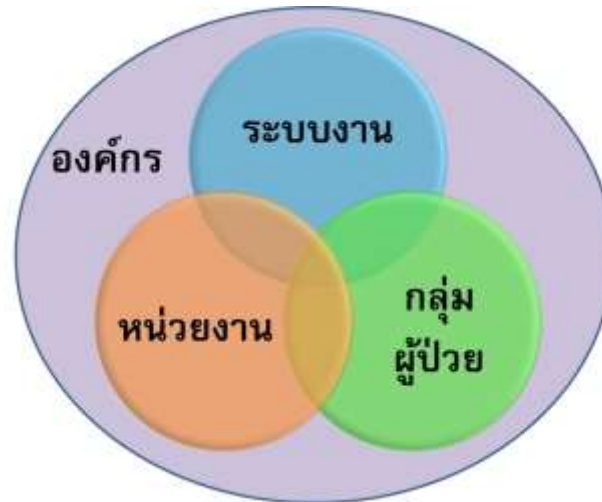
บันไดขั้นที่ 2 (ปรับทิศ) กับ 4 วง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

3P : Purpose-Process-Performance

เริ่มจากการวิเคราะห์เป้าหมายของหน่วยงาน กลุ่มผู้ป่วย ระบบงาน องค์กร
ทำงานประจำและงานพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น



มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (HA) ฉบับที่ 4

ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร

I-4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความเสี่ยง

I-2

กลยุทธ์

I-5

กำลังคน

I-1

การนำ

I-3

ผู้ป่วย/
ผู้รับผลงาน

I-6

การ
ปฏิบัติการ

IV

ผลลัพธ์

ตอนที่ IV ผลลัพธ์

- IV-1 ผลด้านการดูแลสุขภาพ
- IV-2 ผลด้านการมองเห็นผู้ป่วยและผู้รับผลงาน
- IV-3 ผลด้านกำลังคน
- IV-4 ผลด้านการนำ
- IV-5 ผลด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานสำคัญ
- IV-6 ผลด้านการเงิน

ตอนที่ II ระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล

- II-1 การบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ
- II-2 การกำกับดูแลด้านวิชาชีพ
- II-3 สิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย
- II-4 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ
- II-5 ระบบเวชระเบียน
- II-6 ระบบการจัดการด้านยา
- II-7 การตรวจทดสอบเพื่อการวินิจฉัยโรค
- II-8 การเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ
- II-9 การทำงานกับชุมชน

กระบวนการดูแลผู้ป่วย

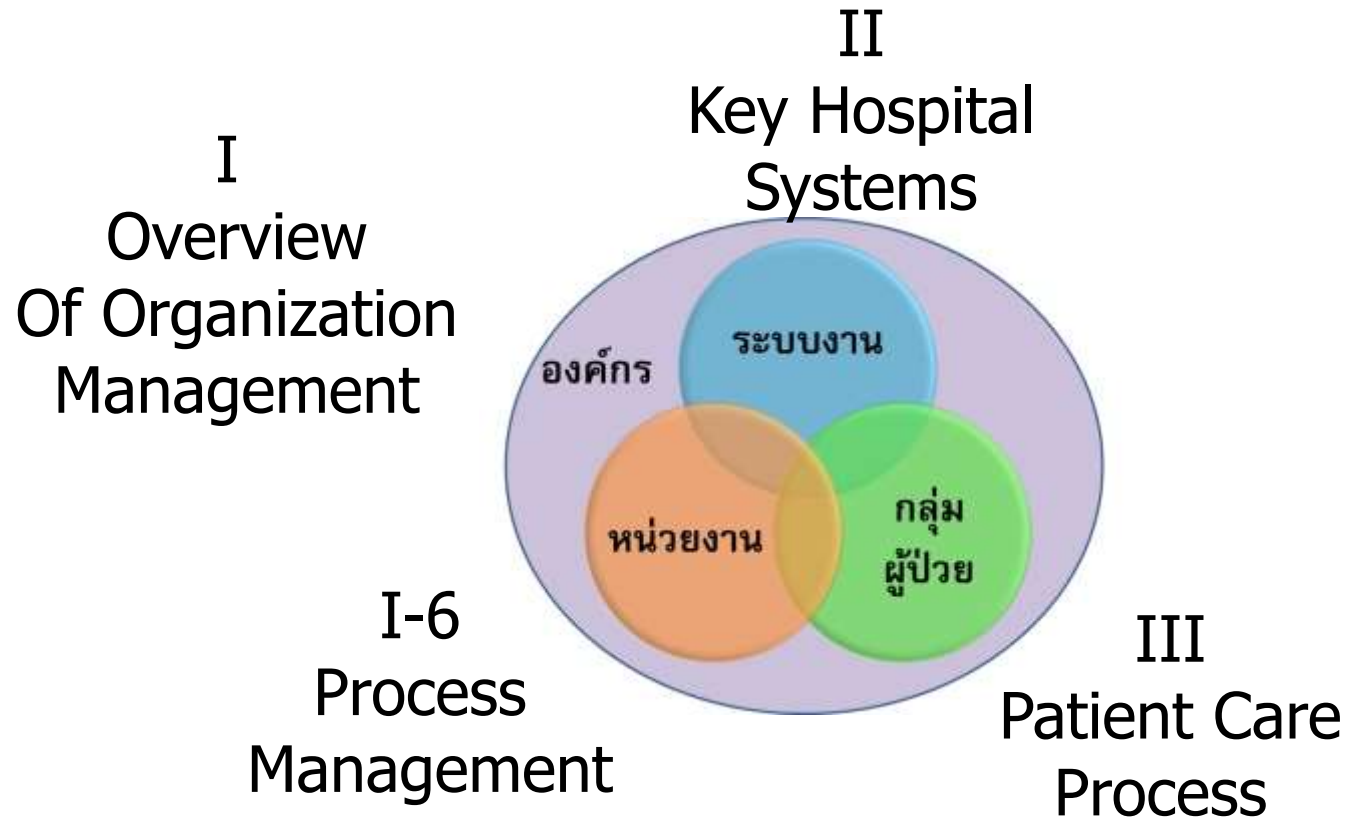
ตอนที่ III กระบวนการดูแลผู้ป่วย

- III-1 การเข้าถึงและเข้ารับบริการ
- III-2 การประเมินผู้ป่วย
- III-3 การวางแผน
- III-4 การดูแลผู้ป่วย
- III-5 การให้ข้อมูลและเสริมพลัง
- III-6 การดูแลต่อเนื่อง

บันไดขั้นที่ 3 กับ 4 วง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

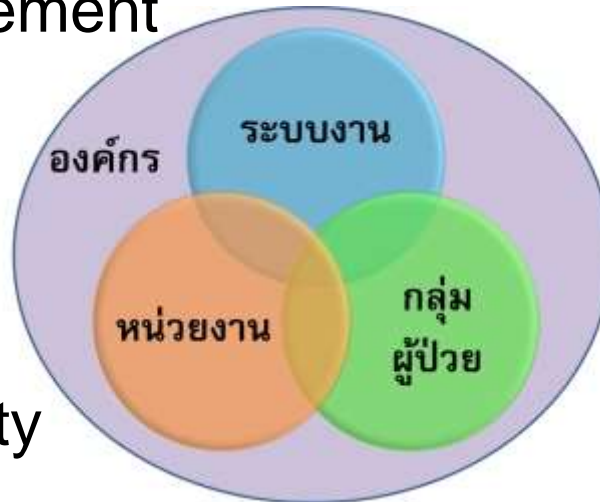


6 Tracks ของการพัฒนา



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

5 Strategic Management
6 Self Assessment



4 Standard
Implementation

1 Unit-based Quality

2 Patient Safety
3 Clinical Population

เพื่อมีแนวทางเดินที่ชัดเจนในการพัฒนา

เพื่อให้เห็นจุดเริ่ม การเติบโต และการเชื่อมโยง อย่างเป็นขั้นตอน

เพื่อมิให้การพัฒนาหยุดชะงักอยู่ที่จุดใดจุดหนึ่ง

ภาพรวมการพัฒนาทุกพื้นที่



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

วิสัยทัศน์ที่มีชีวิต

จริยธรรม & จรรยาบรรณ

ยุทธศาสตร์ (3P)

มาตรฐานตอนที่ I & IV

SAR ในภาพรวม

องค์กร

ระบบงาน

ทบทวนระบบงาน (ยา, IC)

3P ของระบบงาน ทุกระบบ

มาตรฐานตอนที่ II

SS, 5 ส.

กิจกรรมคุณภาพพื้นฐาน

ทำงานประจำให้ดี

มีอะไรให้คุยกัน

ขยันทบทวน

Service Profile (3P)

มาตรฐานตอนที่ I (3-6)

หน่วยงาน

กลุ่ม
ผู้ป่วย

ทบทวนคุณภาพการดูแลผู้ป่วย

Patient Safety Goals

ตามรอยทางคลินิก (3P)

พัฒนาคุณภาพทางคลินิก

มาตรฐานตอนที่ III

แนวคิด 3P



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

3P เป็นหลักพื้นฐานที่ง่ายที่สุด ใช้ได้กับทุกระดับ

3P ย้ำให้เราต้องเข้าใจ**เป้าหมาย**ของทุกสิ่งที่เราทำ

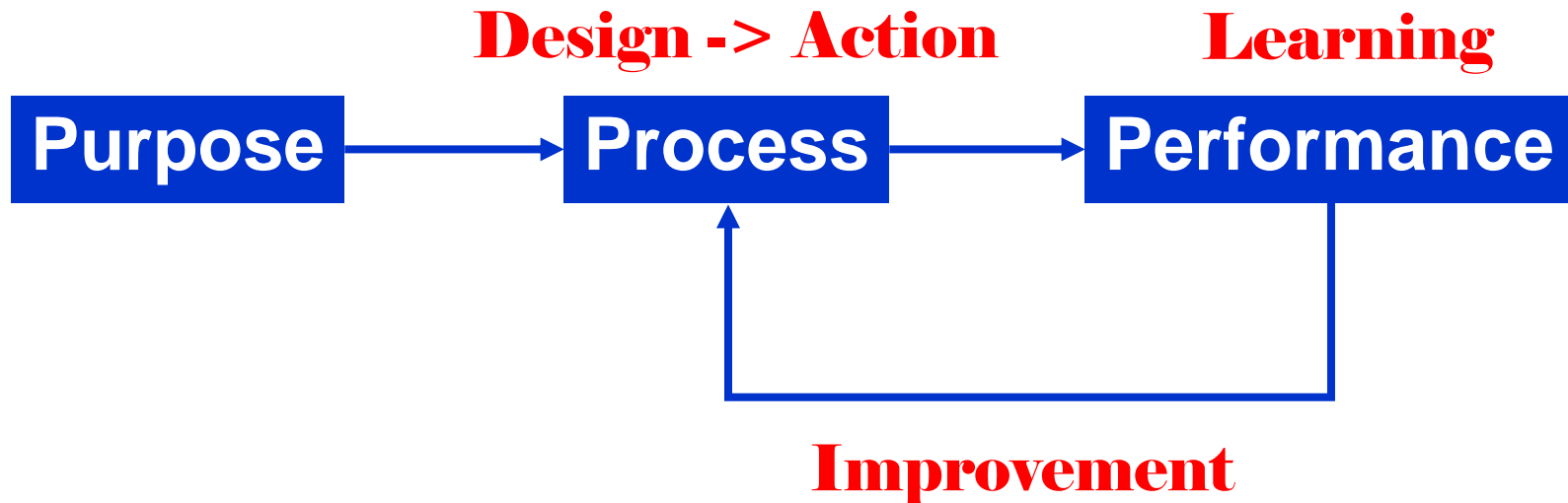
3P เป็นเครื่องมือใช้ทบทวนงานของเราอย่างง่ายที่สุด นำไปสู่การปรับปรุงโดยทันที



3P: Basic Building Block of Quality



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



3P ในงานประจำวัน

3P ในโครงการพัฒนาคุณภาพ

3P ในระดับหน่วยงาน/บริการ (service profile)

3P กับการพัฒนาระบบงาน

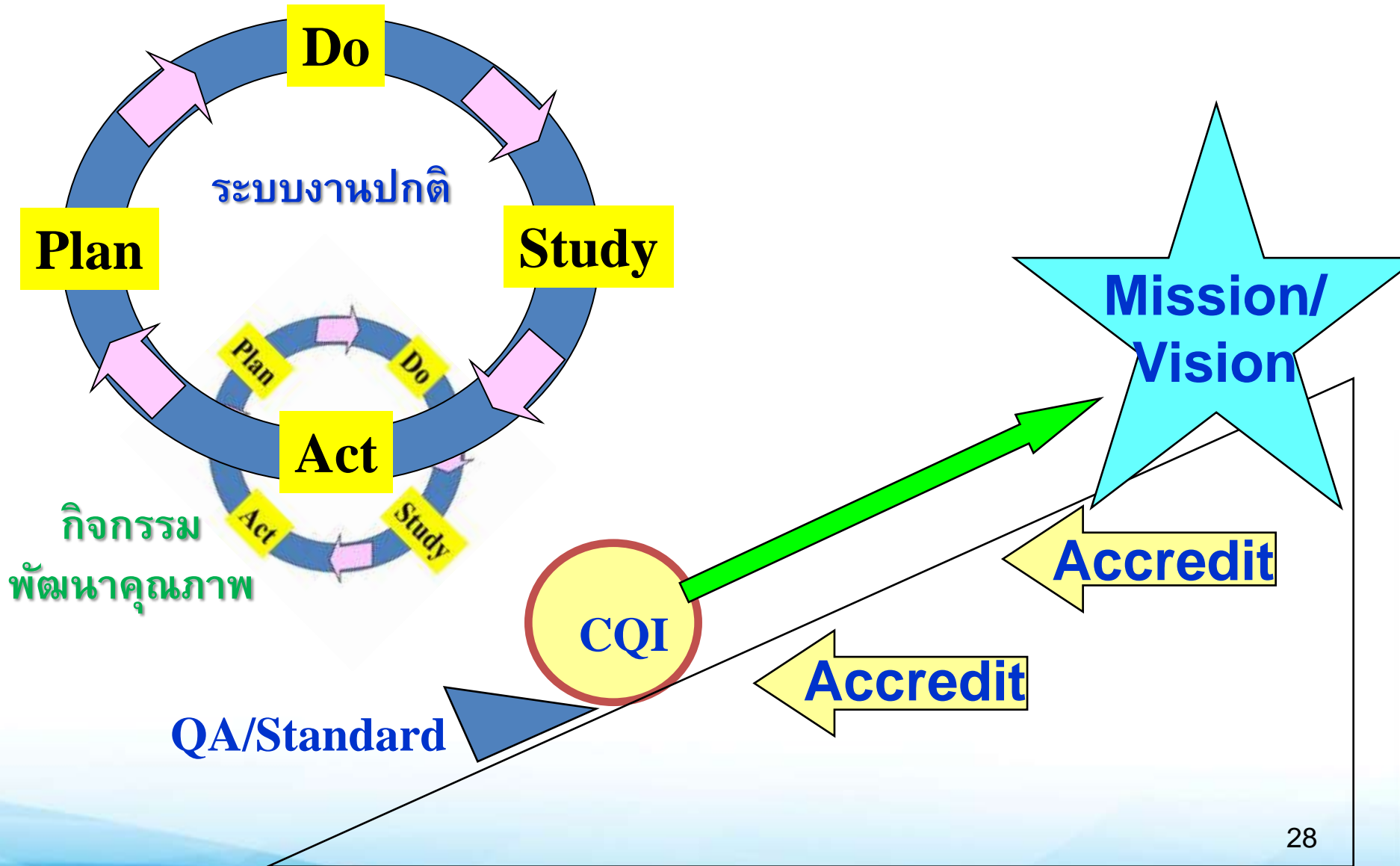
3P กับการดูแลผู้ป่วย (clinical tracer)

3P กับการบริหารองค์กร (strategic management)

คุณภาพเริ่มจากพื้นฐาน PDSA



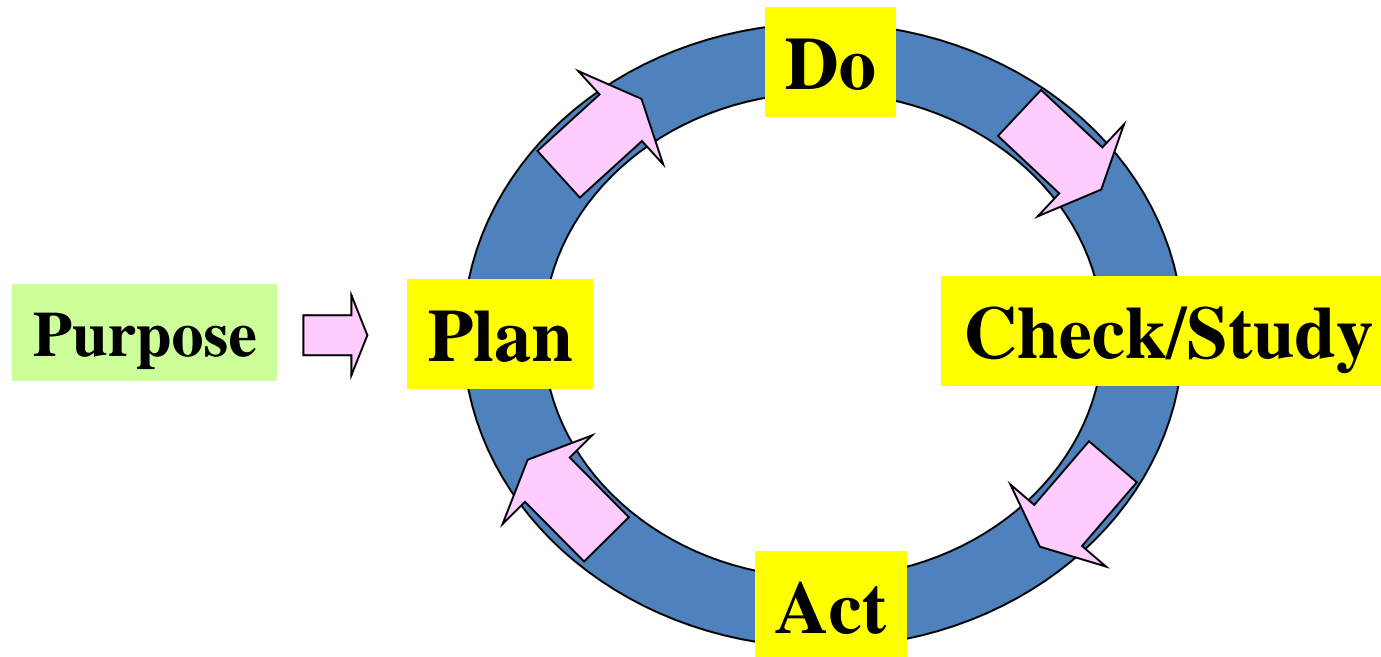
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



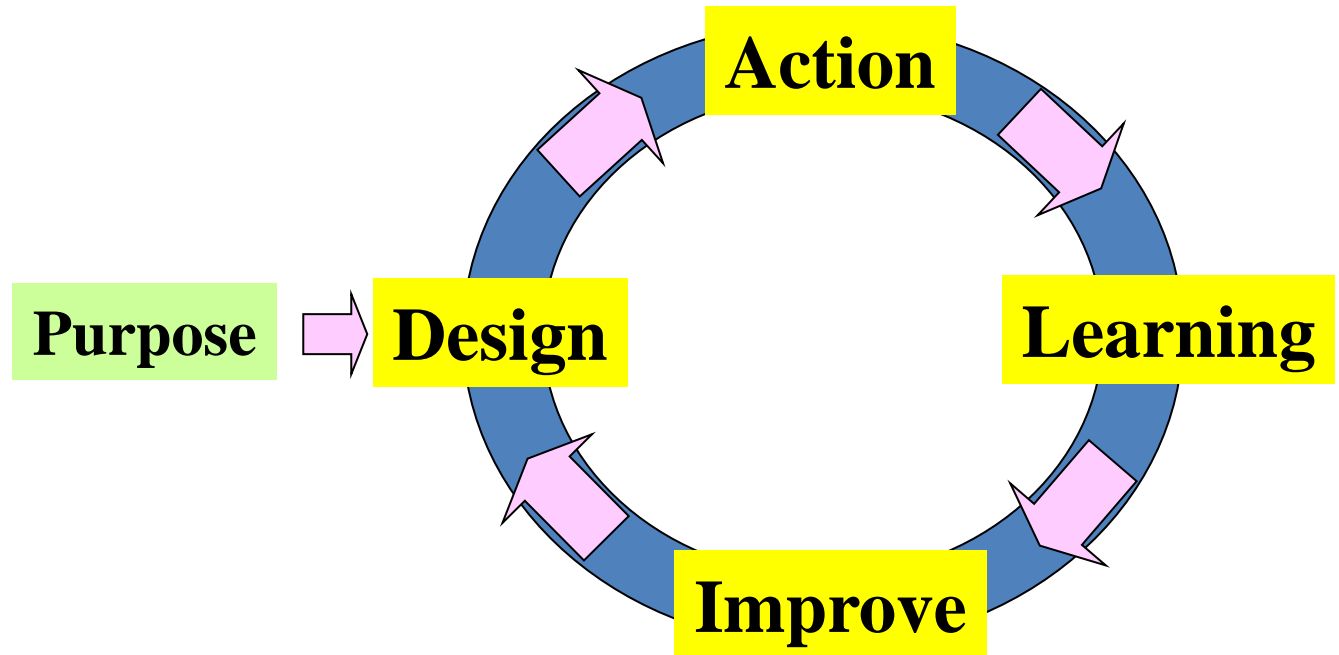
จาก PDSA สู่ DALI



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



จาก PDSA สู่ DALI

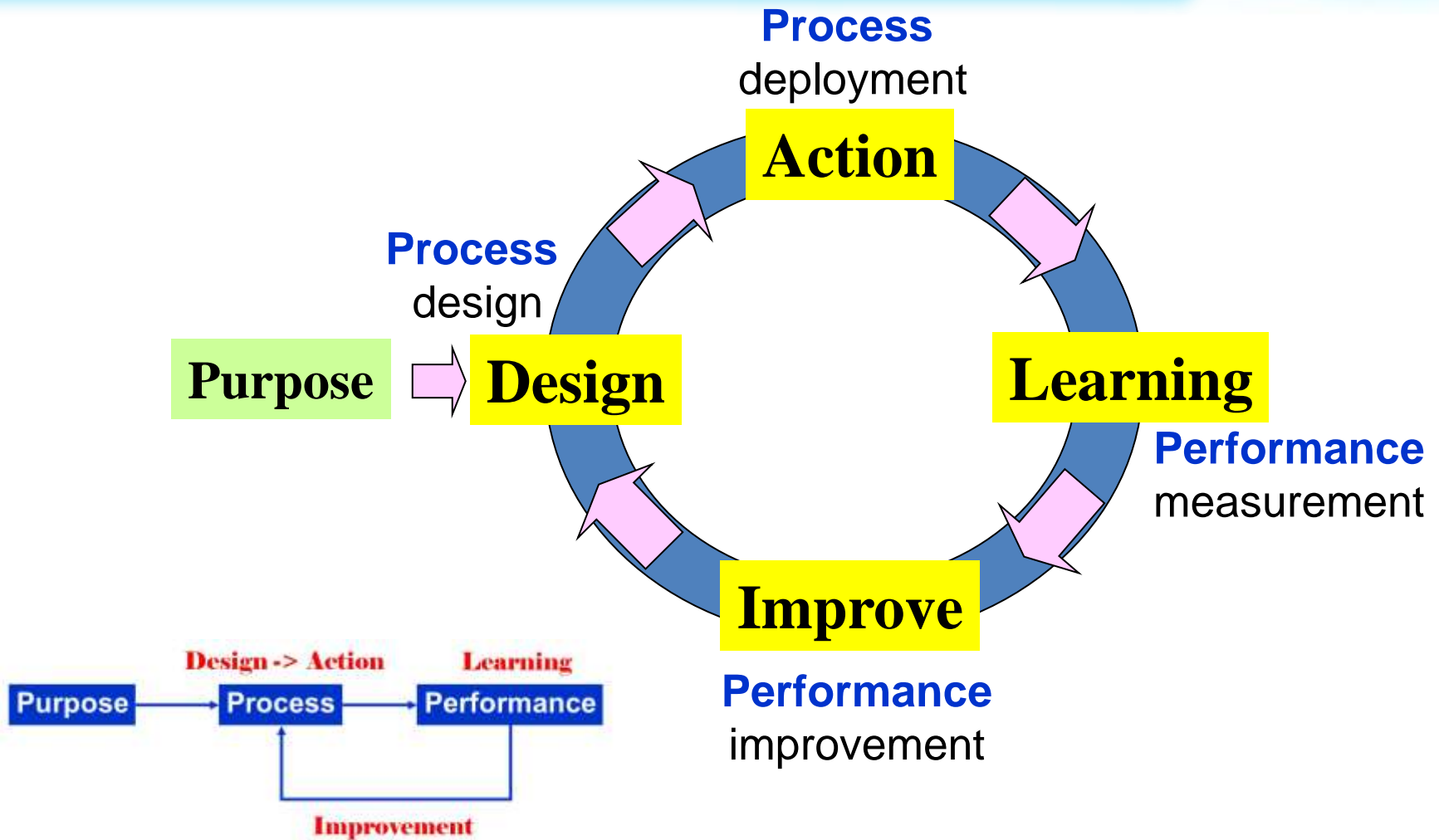


Design และ Plan ในที่นี้ให้ความหมายเดียวกันคือการวางแผนออกแบบระบบงาน
เห็นความสำคัญของเป้าหมายที่ชัดเจน

สรุปย่อให้ง่ายขึ้นเป็น 3P

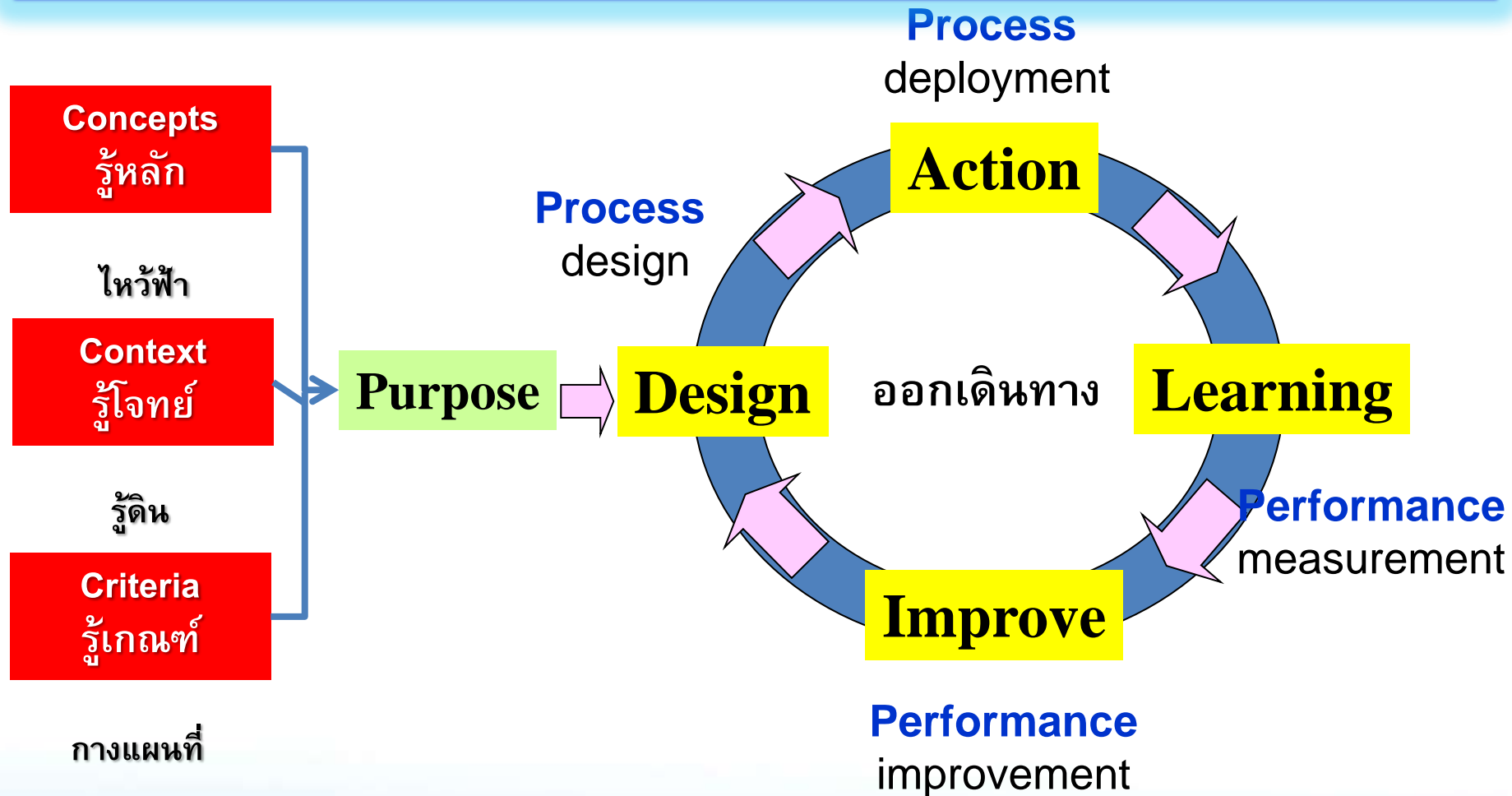


สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



สรุปย่อให้ง่ายขึ้นเป็น 3P และใช้ 3C- PDSA/DALI

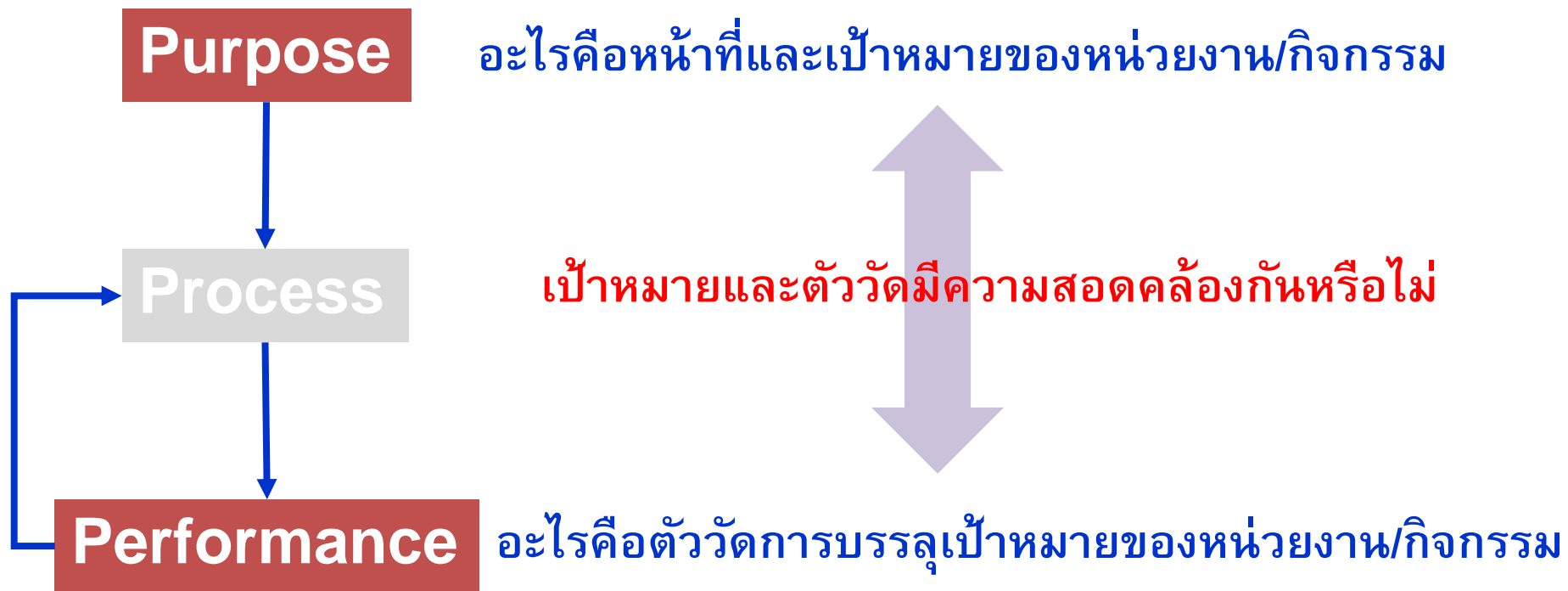
ไหว้ฟ้า รูดิน ตั่งเป้า กางแผนที่ ออกเดินทาง



เป้าหมายกับการบรรลุเป้าหมาย



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)





การหาโอกาสพัฒนา

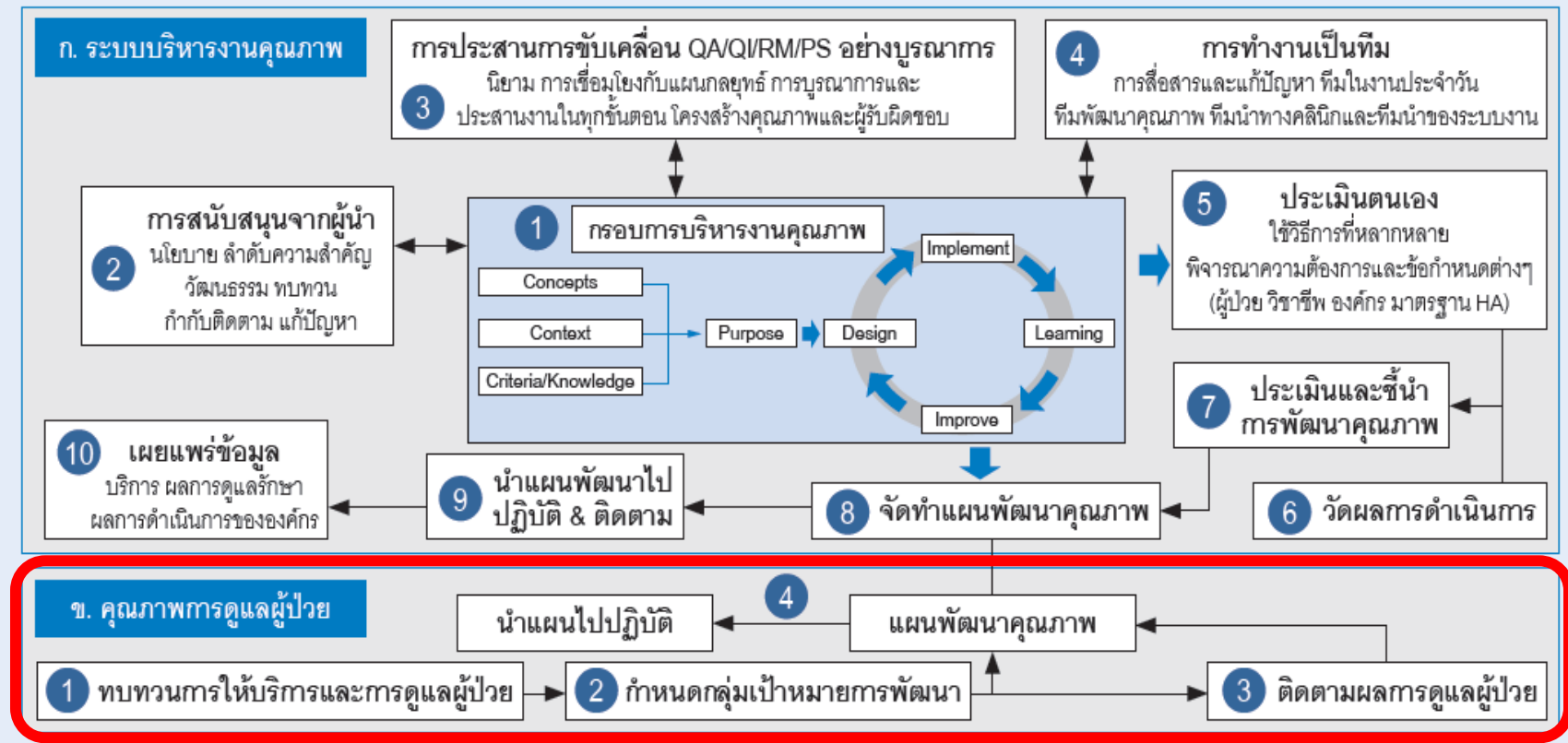
- การทบทวนแบบ NEWS
- การทบทวนตัวชี้วัด
- RCA
- etc.

ตอนที่ II ระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล

II-1 การบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ (RSQ)

II-1.1 การบริหารงานคุณภาพ (Quality Management)

มีการบริหารงานคุณภาพ ที่ประสานสอดคล้องกันในทุกระดับ.



ทำไมต้องทบทวน



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

การทบทวนคือการเรียนรู้ของทีม

การทบทวนที่ดีนำมาสู่:

- เห็นปัญหาและเข้าใจปัญหาร่วมกัน
- เข้าใจสาเหตุที่ลึกซึ้ง
- ร่วมกันคิดค้นทางออกอย่างสร้างสรรค์
- ผูกพันในปฏิบัติการแก้ปัญห
- ทีมเติบโตไปด้วยกัน
- ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น
- เกิดความปิติสุข



การทบทวน

- เป็นหน้าที่ใครบ้าง
- ลองยกตัวอย่างของการทบทวนแล้วช่วยกันสรุปว่าเป็นหน้าที่ใคร
- รูปแบบของการทบทวนดูได้จากที่ใดบ้าง
- ระดับองค์กร ทบทวนอะไรบ้างดี
- หน่วยงานทางคลินิก ทบทวนอะไรบ้างดี
- หน่วยงานสนับสนุน ทบทวนอะไรบ้างดี
- บุคลากร ทบทวนอะไรบ้างดี

NEWS Review



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ทบทวนความต้องการและเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ

Needs & Experience & Expectation of Patients

Waste

Evidence & Professional Standard

Safety

ทบทวนการใช้ทรัพยากร/
เปลี่ยนความสูญเปล่าเป็นคุณค่า

ทบทวนการใช้ความรู้ที่ทันสมัย

ทบทวนโอกาสเกิดอุบัติการณ์
และอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว

ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย

ดูแลผู้ป่วยเหมือนคนคนหนึ่งซึ่งมีหัวใจ มีความรู้สึก
รับฟังและแก้ปัญหของผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ
ให้ผู้ป่วยได้รับรู้และมีส่วนร่วมตัดสินใจ
ให้การดูแลรักษาอย่างเต็มความรู้ความสามารถ
ตรวจรักษาด้วยความพอดี ไม่มากเกินไป ไม่น้อยไป
ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง
ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน ไม่ได้ของแถมที่ไม่ต้องการ
เอาใจใส่ รวดเร็ว สะดวกสบาย



1. รับรู้ความต้องการ

3. รับฟังเสียงสะท้อน

2. ตอบสนองความต้องการ

- ดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม
- ดูแลเต็มที่ด้วยความระมัดระวัง
- คู่มครองสิทธิและศักดิ์ศรี
(เอาใจเขามาใส่ใจเรา)

Voice of Customer



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organisation)



ระบบข้อเสนอแนะ (Suggestion System)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

• WHAT

- เป็นระบบที่จูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงงานในเรื่องต่าง ๆ

• WHY

- ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ส่งเสริมจิตสำนึกในการมีความคิดสร้างสรรค์ ทำให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจ

• HOW

• The Suggestion Cycle

- ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วม
- บุคลากรให้ข้อเสนอเพื่อการปรับปรุง
- ทบทวน ประเมิน ชี้แนะ
- ให้รางวัล ยกย่องชมเชย

The Suggestions Cycle



ข้อแนะนำ: สังเกตสิ่งรอบตัว เสนอเรื่องที่อยู่ใกล้ตัวก่อน ไม่วิจารณ์ความคิดเห็นของผู้อื่น ปล่อยความคิดให้เป็นอิสระ

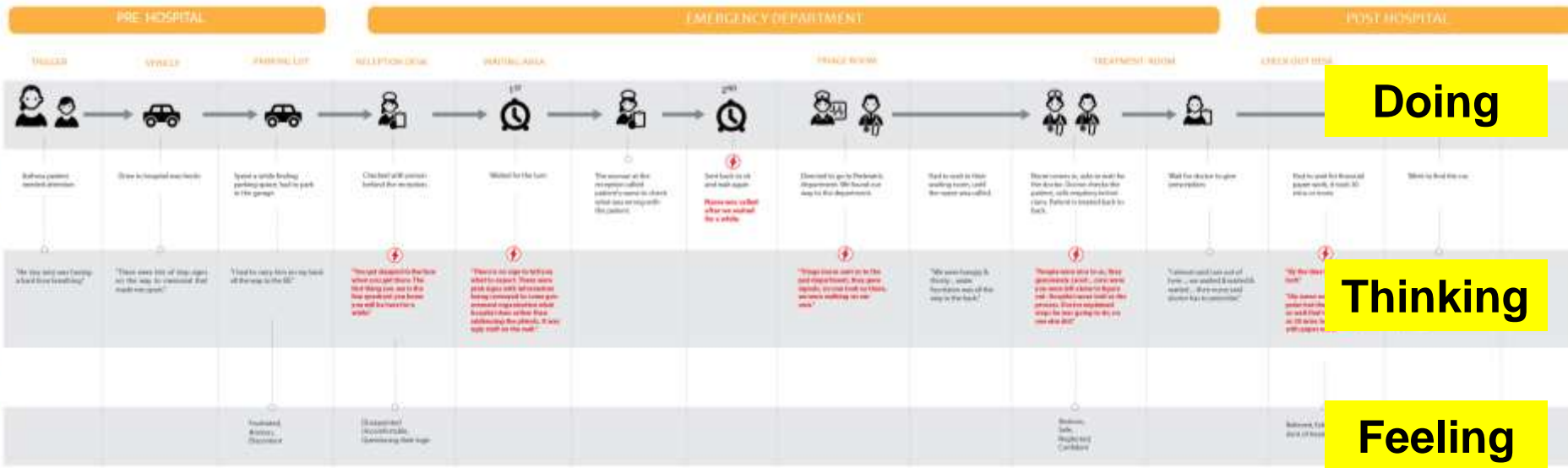
Patient Journey Map



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Journey Map- Recurring Patient

This journey map are an illustrates the user journey of a specific user type, the evidential patient.



Customer Focus Excellence

NEWS Review

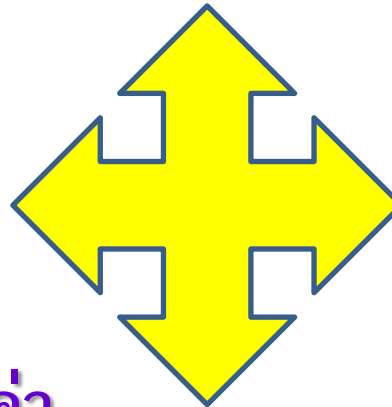


สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ทบทวนความต้องการและเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ

**Needs & Experience & Expectation
of Patients**

Waste



**Evidence &
Professional
Standard**

Safety

ทบทวนการใช้ทรัพยากร/
เปลี่ยนความสูญเปล่าเป็นคุณค่า

ทบทวนการใช้ความรู้ที่
ทันสมัย

ทบทวนโอกาสเกิดอุบัติการณ์
และอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว

Evidence-Practice Gap



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organisation)

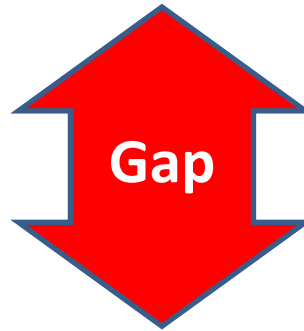
Recommendation/
Standards

Current/Actual
Practice

Desired
Practice

Action Plan

Adults receiving IV fluid therapy in hospital have an IV fluid management plan, determined by and reviewed by an expert, which includes the fluid and electrolyte prescription over the next 24 hours and arrangements for assessing patients and monitoring their plan.



Trace current practice by using observation, interview, records



Gap Analysis



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

	กรุณาเติมข้อมูลของท่าน
เลือกกลุ่มผู้ป่วย/ประเด็นการดูแลที่สำคัญ/บริการที่สำคัญ	
แนวปฏิบัติที่ได้จากหลักฐานวิชาการ	
สิ่งที่ปฏิบัติในปัจจุบัน	
ผลกระทบของความแตกต่างระหว่างแนวปฏิบัติกับสิ่งที่ทำ	
จะลดความแตกต่างได้อย่างไร	
จะติดตามผลอย่างไร	

NEWS Review



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ทบทวนความต้องการและเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ

**Needs & Experience & Expectation
of Patients**

Waste

**Evidence &
Professional
Standard**

Safety

ทบทวนการใช้ทรัพยากร/
เปลี่ยนความสูญเปล่าเป็นคุณค่า

ทบทวนการใช้ความรู้ที่ทันสมัย

ทบทวนโอกาสเกิดอุบัติการณ์
และอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว

ตัวอย่าง Adverse Event ที่นำมาสู่การทบทวน



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ผู้ป่วยท้องร่วง เสียหน้ามากจนมีอาการช็อค และเสียชีวิต

ผู้ป่วยตกเลือดหลังคลอด ต้องตัดมดลูก

ทารกแรกเกิดมีอาการตัวเหลืองมากหลังจากกลับบ้าน

ผู้ป่วยเบาหวานมาห้องฉุกเฉินด้วยอาการเป็นลม เหงื่อออก

ผู้ป่วยโรคจิตอาการกำเริบจนฆ่าตัวตาย

ผู้ป่วยโรคหัวใจมาด้วยอาการปวดท้อง วิงเวียนล่าช้า

ผู้ป่วยผ่าตัดตาแล้วติดเชื้อ ต้องเอาลูกตาออก

แผลในกระเพาะอาหารทะลุ วิงเวียนไม่ได้ ติดเชื้อในช่องท้อง

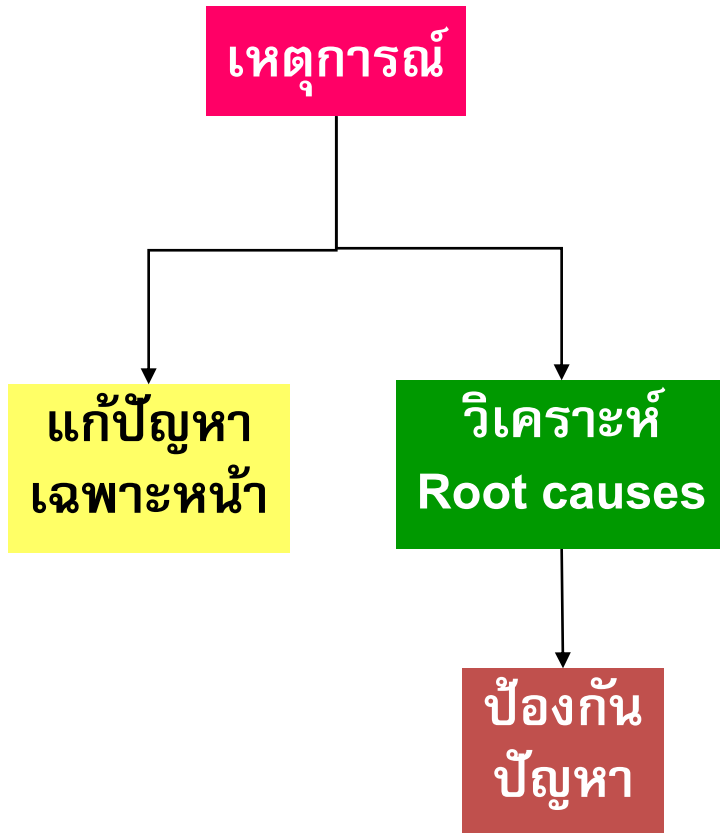
ผู้ป่วยเบาหวาน มีการติดเชื้อในกระแสเลือดเนื่องจากฟันผุ

ผู้ป่วยบอกว่าถูกตัวอะไรกัดไม่รู้ หยุดหายใจเพราะพิษงูเห่า

ทบทวนเพื่ออะไร? รู้สาเหตุ->ป้องกัน



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

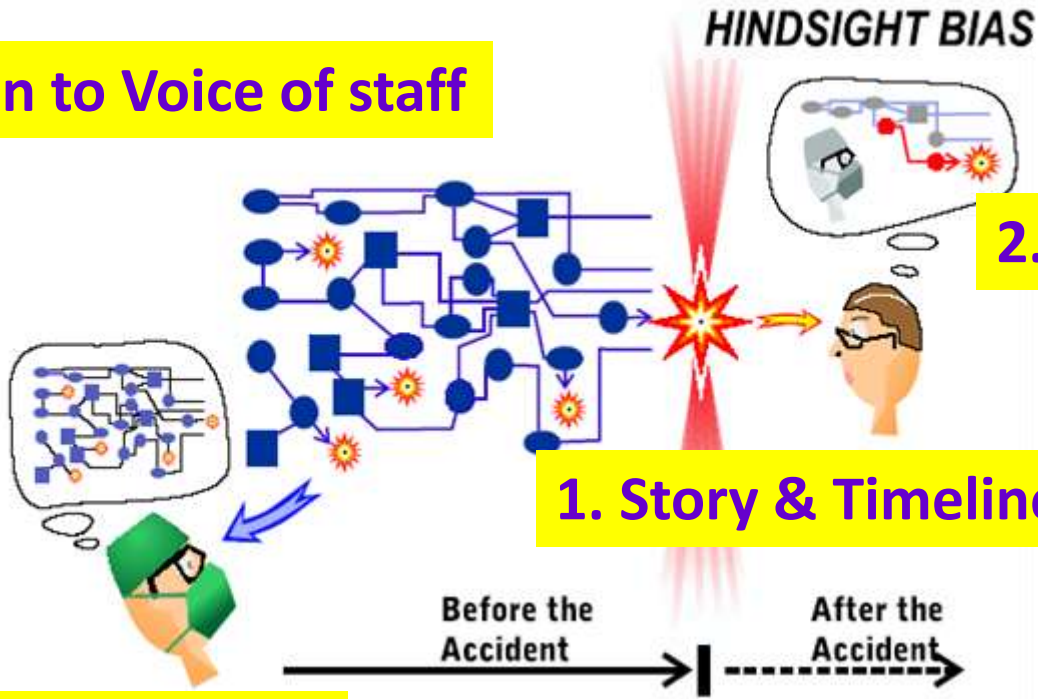


- วิเคราะห์จากเหตุการณ์จริง เข้าไปดูในสถานที่จริงคุยกับผู้คนที่เกี่ยวข้อง
- ถาม “ทำไม” เพื่อโยงไปสู่ปัจจัยองค์กร
- ถามว่า “ถ้าจัดการตรงสาเหตุนี้แล้ว ปัญหาจะลดลงหรือหมดไปหรือไม่”
- ใช้สถิติวิเคราะห์เมื่อจำเป็น



ข้อมูลข่าวสาร
การศึกษา/ฝึกอบรม
การสื่อสาร
สิ่งแวดล้อมในการทำงาน
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
ความพร้อมของเครื่องมือ
การออกแบบกระบวนการทำงาน
การควบคุมกระบวนการทำงาน
การบริหารความเสี่ยง
การนำและวัฒนธรรมองค์กร

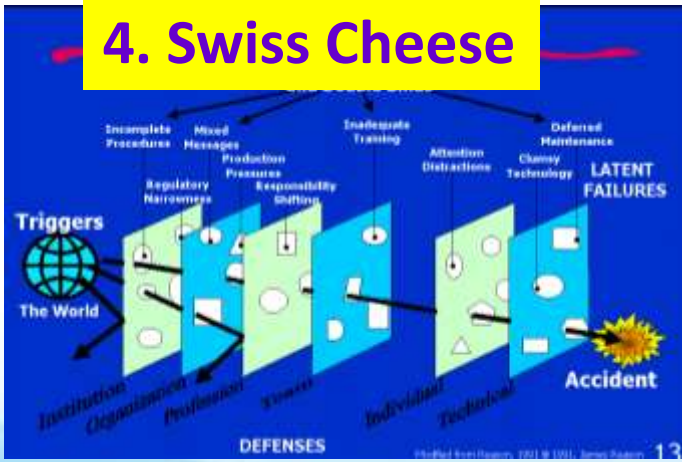
3. Listen to Voice of staff



2. Potential Change

1. Story & Timeline

4. Swiss Cheese



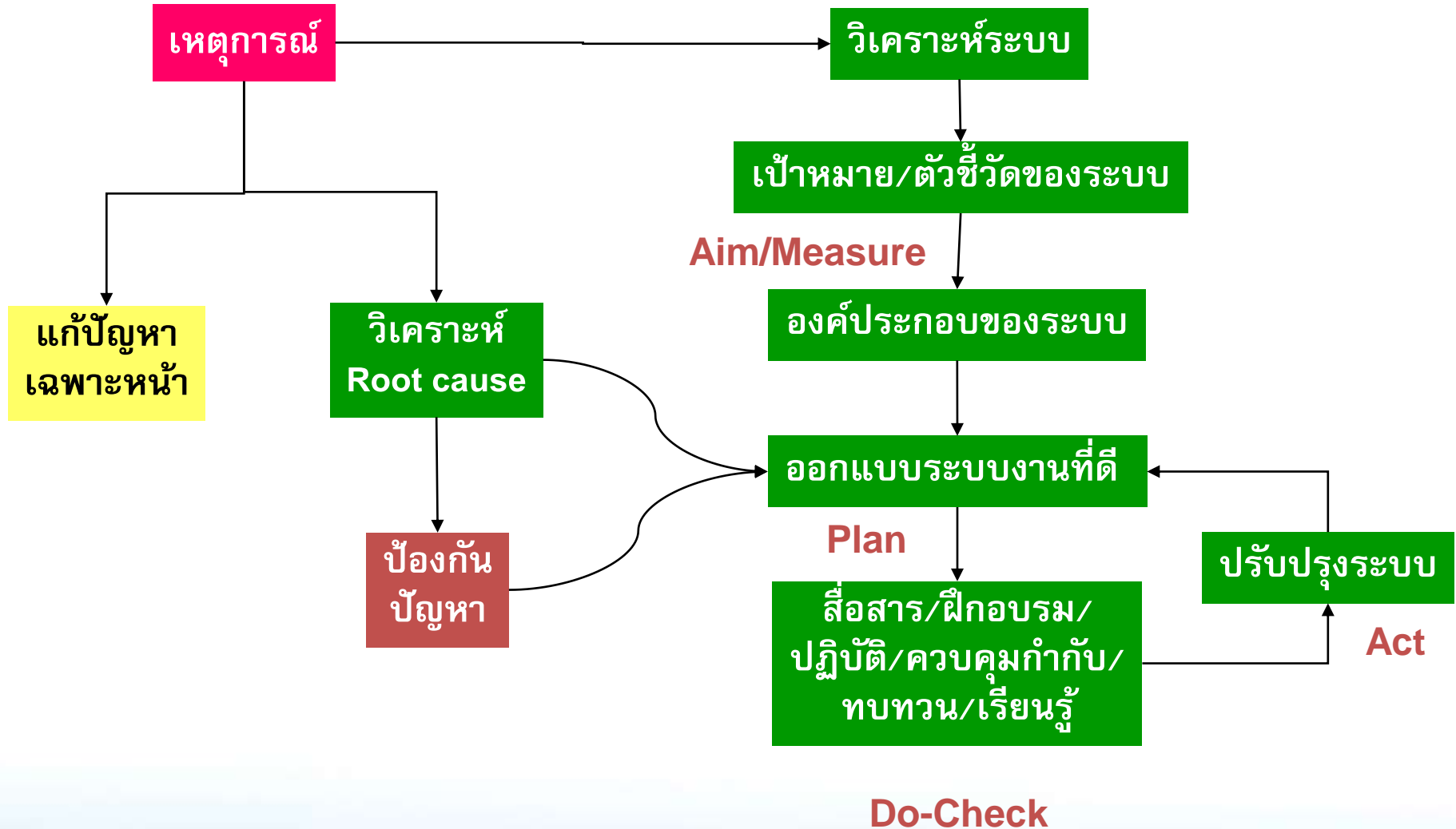
5. Creative solution

- How to prevent it?
- How to make it better?
- How to detect it earlier?
- How to do it earlier?
- How to do it more appropriate?

จากการทบทวนสู่การป้องกันอย่างเป็นระบบ



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



NEWS Review



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ทบทวนความต้องการและเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ

**Needs & Experience & Expectation
of Patients**

Waste

**Evidence &
Professional
Standard**

Safety

ทบทวนการใช้ทรัพยากร/
เปลี่ยนความสูญเปล่าเป็นคุณค่า

ทบทวนการใช้ความรู้ที่ทันสมัย

ทบทวนโอกาสเกิดอุบัติการณ์
และอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว

Waste



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

- Defects rework (การทำงานซ้ำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง)
- Overproduction (การผลิต/บริการมากเกินไป)
- Waiting (การรอคอย)
- Not using staff talents (ไม่ใช้ภูมิรู้ของเจ้าหน้าที่)
- Transportation (การเดินทาง)
- Inventory (วัสดุคงคลัง)
- Motion (การเคลื่อนที่)
- Excessive processing (กระบวนการที่มากเกินไป)

การทบทวน Waste



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

	กรุณาเติมข้อมูลของท่าน
Defect rework	
Overproduction	
Waiting	
Not using staff talent	
Transportation	
Inventory	
Motion	
Excessive processing	

ทบทวนผลลัพธ์/การบรรลุเป้าหมาย



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

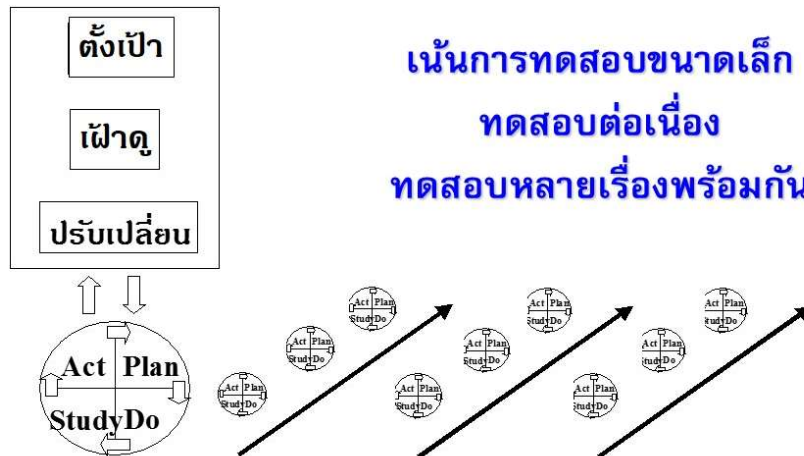
ตั้งเป้า

เฝ้าดู



ปรับเปลี่ยน

IHI CQI Model ที่เรียบง่ายและเร่งการพัฒนา



ทบทวนตัวชี้วัด



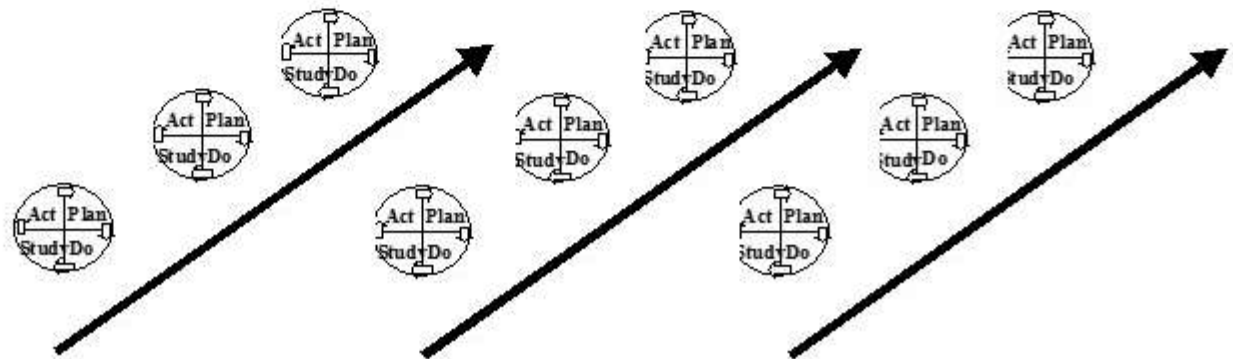
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

	กรุณาเติมข้อมูลของท่าน
เลือกตัวชี้วัดสำคัญของหน่วยงานมา 1 ตัว	
ระดับที่ทำได้ในปัจจุบันเป็นเท่าไร	
ค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้คือเท่าไร	
การตอบสนองต่อการวัดคืออะไร	
ถ้าทำได้ดีกว่าเป้าหมายควรทำอะไร	
ถ้ายังไม่บรรลุเป้าหมายควรทำอะไร	

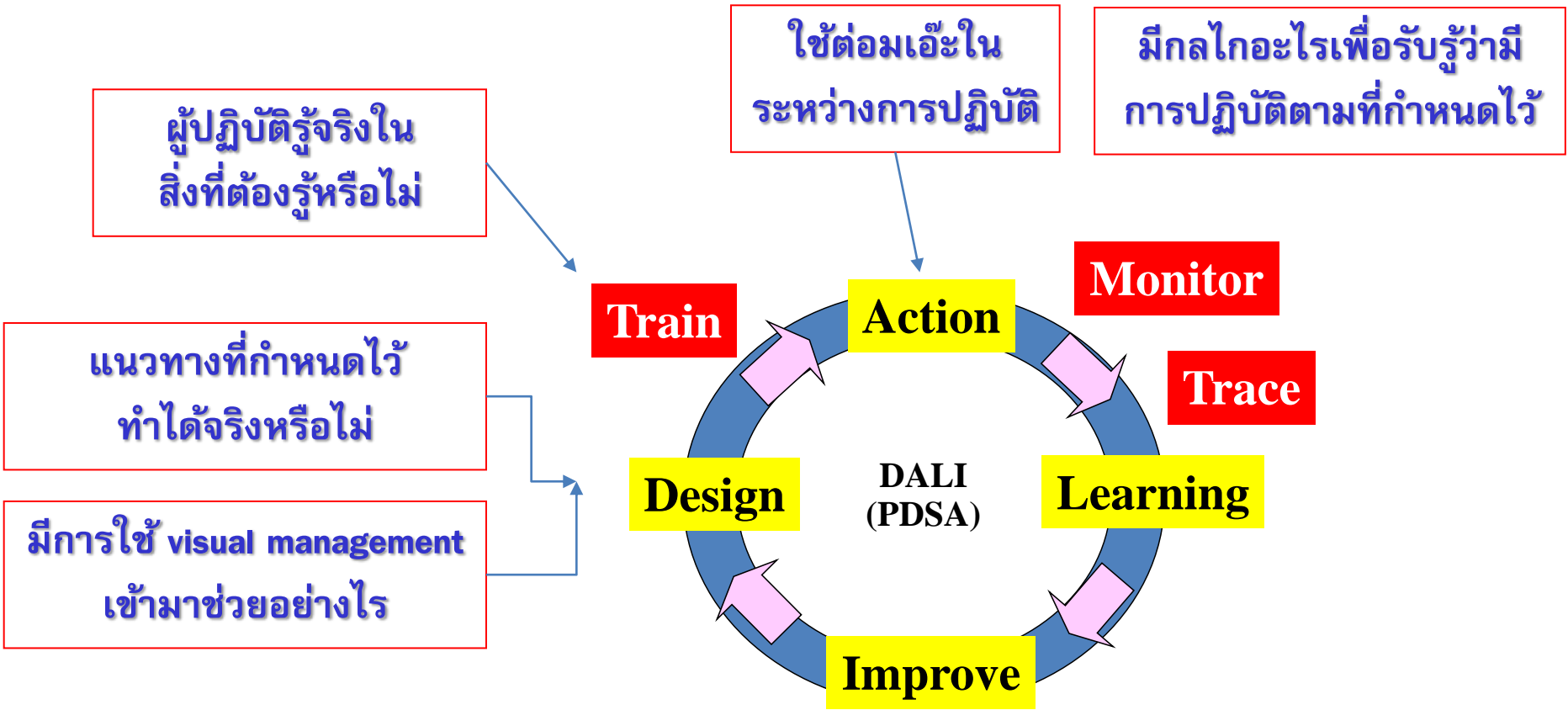
IHI CQI Model ที่เรียบง่ายและเร่งการพัฒนา



เน้นการทดสอบขนาดเล็ก
ทดสอบต่อเนื่อง
ทดสอบหลายเรื่องพร้อมกัน



ทุกลมหายใจกับการทำให้มีการปฏิบัติจริง





การตามรอย(Tracer)

คือ**ภาคปฏิบัติ**ของการมองเชิงระบบ

- การตามรอยสิ่งที่คุ้นเคยอย่างตั้งใจ**(จึงจะเห็น)**
- ทำให้มองเห็นสิ่งที่ถูกละเลย
- และเห็นการเชื่อมต่อภายในระบบที่ซับซ้อน



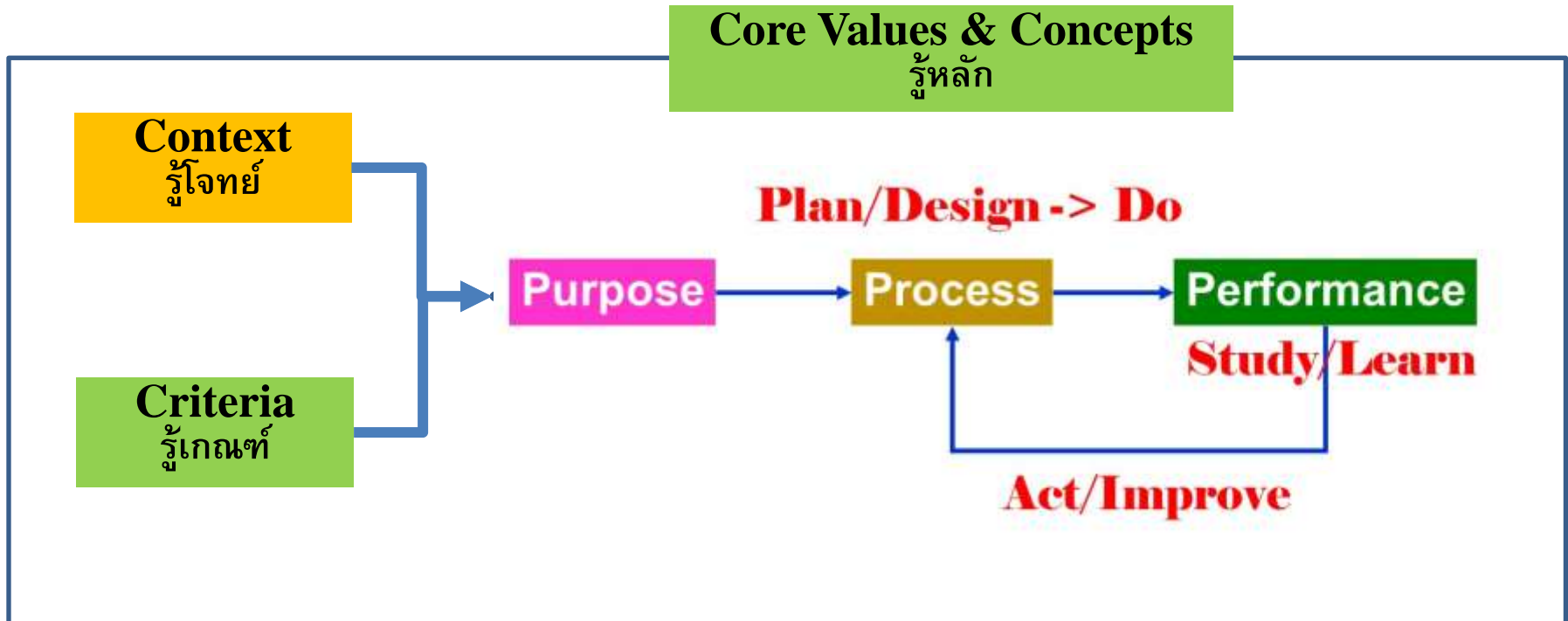
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ทบทวนบทเรียน(D2)

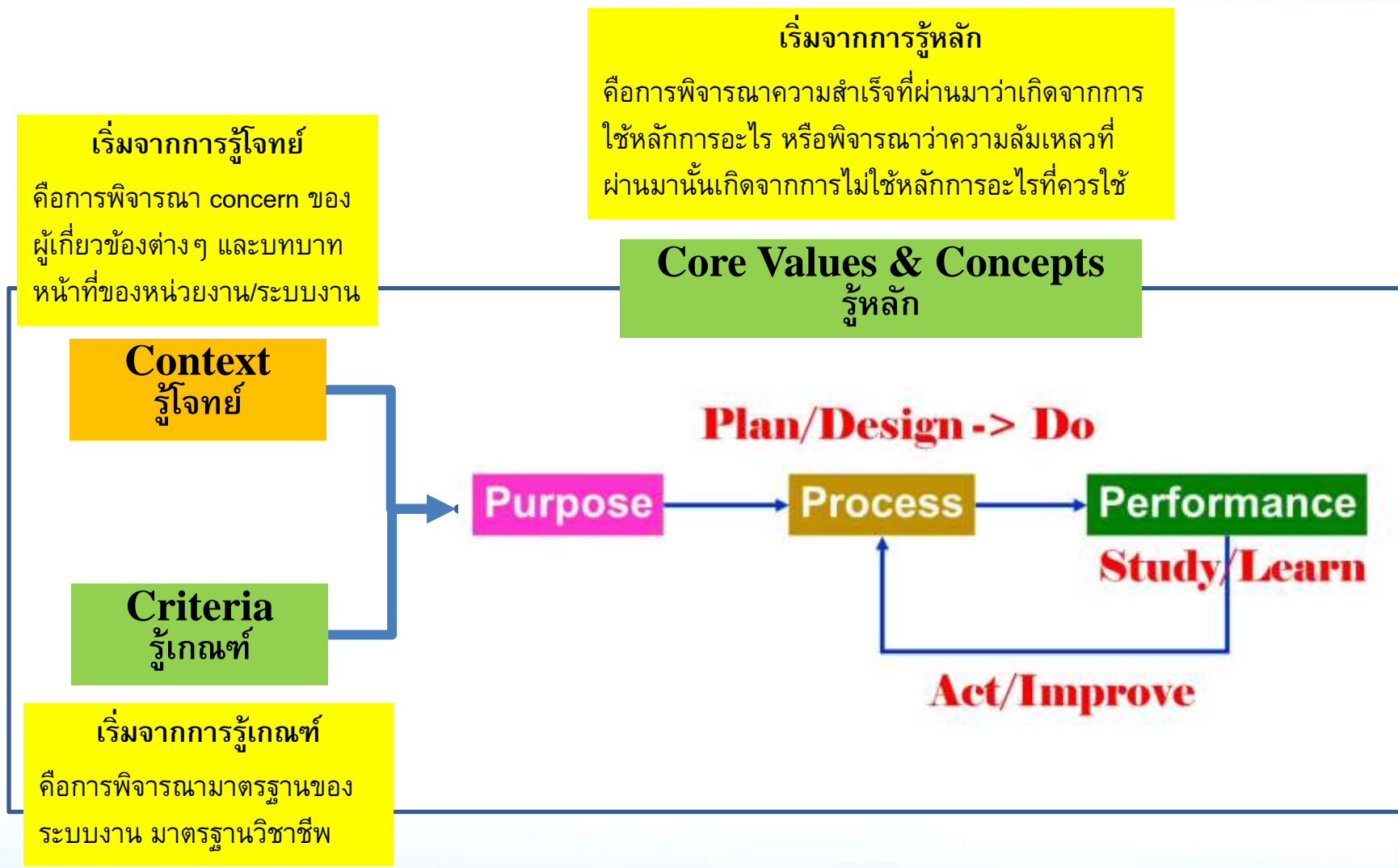
3C - PDSA / DALI คือภาคขยายความของ 3P



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



3C อาจเริ่มจาก C ตัวใดก็ได้



ทำความเข้าใจบริบทผ่าน Concern ของผู้เกี่ยวข้อง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Voice of Staff
Professional concern
Workforce concern
Concern for patients

Voice of Patients
Patient diary
Patient experience
Patient journey map
Patient shadowing
Patient satisfaction survey
Complaint
Social media

ตัวเรา
ผู้ป่วย
องค์กร
Organization Direction
Vision
Strategic plans

