

รายงานการศึกษา ฝึกรอบม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย ในประเทศ และต่างประเทศ
(ระยะสั้นไม่เกิน ๙๐ วัน และ ระยะยาวตั้งแต่ ๙๐ วันขึ้นไป)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑.๑ ชื่อ - นามสกุล.....นางสาวชุตติกาญจน์ วิทยาลัยิต.....
อายุ.....๓๑.....ปี การศึกษา.....แพทยศาสตร์ศึกษา.....
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน.....อายุรศาสตร์.....
- ๑.๒ ตำแหน่ง.....นายแพทย์ชำนาญการ.....
หน้าที่ความรับผิดชอบ (โดยย่อ) เป็นหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ อาชีวอนามัย ด้เกี่ยวกับงาน
คุณภาพของโรงพยาบาล.....
- ๑.๓ ชื่อเรื่อง / หลักสูตร...HA๕๐๑:การนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ.(Standard Implementation).....
สาขา.....-.....
เพื่อ ศึกษา ฝึกรอบม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย
งบประมาณ เงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินบำรุงโรงพยาบาล
 ทุนส่วนตัว
จำนวนเงิน.....๖,๐๐๐.....บาท
ระหว่างวันที่.....๑๔ - ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.....สถานที่.....โรงแรมอัศวิน แกรนด์ คอนเวนชั่น
คุณวุฒิ / วุฒิบัตรที่ได้รับ.....ประกาศนียบัตรการเข้าร่วมอบรมหลักสูตร.....

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ฝึกรอบม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย
(โปรดให้ข้อมูลในเชิงวิชาการ)

๒.๑ วัตถุประสงค์

เพื่อให้เข้าใจหลักการ ที่มา และความสำคัญของมาตรฐาน HA ฉบับที่ ๕ เข้าใจสิ่งที่ต้องใช้ควบคู่กับ
มาตรฐาน และแนวทางการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ เข้าใจหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินการพัฒนาและ
รับรองคุณภาพสถานพยาบาล

๒.๒ เนื้อหา



ตอนที่ ๑: ภาพรวมของการบริหารองค์กร

๑.๑ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และจริยธรรม ผู้นำต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมที่ชัดเจนเป็นตัวอย่างที่ดี โดยใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เปิดเผยและเข้าใจง่าย สร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความสำเร็จ ปลูกฝังการเรียนรู้และนวัตกรรมและเตรียมผู้นำในอนาคต กำหนดกลยุทธ์ที่เน้นการพัฒนาคุณภาพและความคาดหวังต่อผลการดำเนินงาน การขององค์กร

๑.๒ การกำกับดูแลองค์กรและการทำประโยชน์ให้สังคม

มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่มีความรับผิดชอบ ครอบคลุมการบริหารงานการบริหารการเงิน และการตรวจสอบที่เป็นอิสระ ส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ ติดตามและดำเนินการต่อพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนหลักจริยธรรม องค์กรมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้สังคมโดยคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม

๑.๓ การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development):

องค์กรวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการตอบสนองความต้องการบริการสุขภาพ ความท้าทายและเสริมความเข้มแข็งของการดำเนินการขององค์กร โดยมีกระบวนการวางแผนที่เหมาะสม และใช้ข้อมูลจากผู้ป่วย ครอบครัว บุคลากร และชุมชนในการวางแผน

๑.๔ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน (Patient/Customer Needs and Expectations)

องค์กรรับฟังและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน เพื่อให้มีข้อมูลที่น่าไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน และปรับปรุงบริการ องค์กรกำหนดลักษณะสำคัญของบริการสุขภาพเพื่อตอบสนองความจำเป็นด้านสุขภาพ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน ความผูกพันของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน (Patient/Customer Engagement) องค์กรสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน โดยเคารพในความชอบส่วนบุคคล และสนับสนุนให้สามารถสืบค้นข้อมูลและรับการช่วยเหลือ ร่วมกับประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับกลุ่มต่าง ๆ สิทธิผู้ป่วย (Patient Rights) องค์กรตระหนักและให้การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย โดยมีการประกาศสิทธิผู้ป่วยอย่างชัดเจน และดูแลให้การปฏิบัติตามสิทธิดังกล่าวเป็นไปอย่างเคร่งครัด



ตอนที่ ๒ ระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล

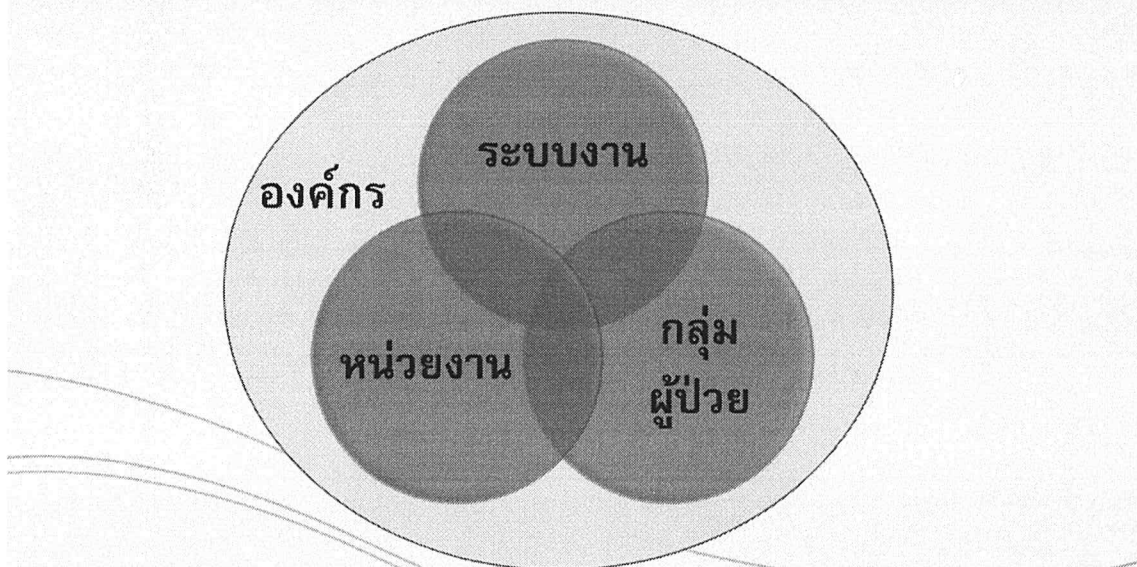
๒.๑ มาตรฐานทั่วไปของโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ

อาทิเช่น การจัดการอค์คิภย องค์กรต้องมีการวางแผนและดำเนินการฝึกซ้อมแผนอค์คิภยอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรมและความรู้ของบุคลากรในการรับมืออค์คิภย หรือ การจัดการวัสดุและของเสียอันตราย โรงพยาบาลต้องมีการจัดการกับสารเคมี ยาเคมีบำบัด สารกัมมันตรังสี และขยะติดเชื้ออย่างเหมาะสมเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากร

ระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล

อาทิเช่นการควบคุมคุณภาพห้องปฏิบัติการ ห้องปฏิบัติการต้องมีระบบควบคุมคุณภาพเพื่อประเมินผลการวิเคราะห์และต้องมีการรับรองตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ เช่น ISO ๑๕๑๘๙ หรือการบริหารความเสี่ยง องค์กรต้องดำเนินการบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการกับระบบงานที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การจัดการวัสดุ ครุภัณฑ์ ยาและเวชภัณฑ์ การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ รวมถึงการสร้างเสริมสุขภาพสำหรับชุมชน องค์กรควรวางแผนและออกแบบบริการสร้างเสริมสุขภาพที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน และติดตามประเมินผลเพื่อปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

พื้นที่การพัฒนา 4 วง คือการนำแนวคิด Total ที่หมายถึงทุกคน ทุกระบบ และผู้ป่วยทุกกลุ่ม มาสู่การปฏิบัติ อาจจะมีการทับซ้อนกันบ้างก็ให้พิจารณามุ่งเน้นตามความเหมาะสม



ตอนที่ ๓ กระบวนการดูแลผู้ป่วย ซึ่งประกอบด้วยหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่สำคัญดังนี้

๓.๑ การจัดการองค์กรและการบริหารงาน

การจัดการองค์กร: การวางแผนกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากร และการประเมินผลเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพและความปลอดภัยในทุกระดับของการทำงาน
การบริหารงาน: การบริหารความเสี่ยงและการจัดการความต่อเนื่องของธุรกิจ และการประสานงานระหว่างทีมและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น

๓.๒ การสร้าง...

๓.๒ การสร้างคุณภาพและความปลอดภัย

การพัฒนาคุณภาพ: การกำหนดมาตรฐานและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน การใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการความปลอดภัยของผู้ป่วย: การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและการป้องกันเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ การเสริมสร้างระบบการรายงานและการเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

๓.๓ กระบวนการดูแลผู้ป่วย

การประเมินผู้ป่วย: การประเมินความต้องการ ปัญหาสุขภาพ และความเสี่ยงของผู้ป่วยอย่างถูกต้อง การประสานงานระหว่างทีมเพื่อระบุปัญหาและความต้องการที่สำคัญ

การดูแลทั่วไป: การดูแลผู้ป่วยอย่างเหมาะสม ปลอดภัย และทันเวลา โดยมอบหมายให้ผู้มีคุณสมบัติเหมาะสม สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการดูแล

การให้ข้อมูลและการเสริมพลังแก่ผู้ป่วย/ครอบครัว: ให้ข้อมูลที่เพียงพอแก่ผู้ป่วยและครอบครัวในการตัดสินใจ และ สร้างความเข้าใจและเสริมพลังในการดูแลสุขภาพตนเอง เนื่องจากการดูแลต่อผู้ป่วยต่อเนื่อง ให้ได้ผลดี โดยมีการจัดเตรียมการจำหน่าย ติดตามผล และดูแลตามนัดหมายอย่างเหมาะสม

ระบบงานทางคลินิกและการสนับสนุนบริการ

การดูแลทางคลินิก: การดูแลฐานสนับสนุนทางวิชาการ การให้บริการที่ปลอดภัยและมีคุณภาพทั้งในระยะวิกฤต และระยะฟื้นฟู

การสนับสนุนบริการ: การจัดการด้านทรัพยากร การบริหารจัดการเวชภัณฑ์ เทคโนโลยี การจัดการและการบำรุงรักษาอุปกรณ์ทางการแพทย์อย่างเหมาะสม

ตอนที่ ๔ ผลลัพธ์

ผลด้านการดูแลสุขภาพ (Healthcare Results): การแสดงระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญด้านการดูแลผู้ป่วย ผลลัพธ์ กระบวนการ ความปลอดภัย และสถานการณ์ทำงานของผู้ป่วย

ผลด้านการมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงาน (Patient and Other Customer-Focused Results): การแสดงระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ คุณค่าจากมุมมองของผู้ป่วย และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย

ผลด้านบุคลากร (Workforce Results): การแสดงระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญเกี่ยวกับความสามารถ อัตรากำลัง การรักษาไว้ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร รวมถึงบรรยากาศการทำงาน สุขอนามัย ความปลอดภัย และความพึงพอใจของบุคลากร

ผลด้านการนำและการกำกับดูแล (Leadership and Governance Results): การแสดงระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญเกี่ยวกับการบรรลุผลตามกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร รวมถึงการกำกับดูแลกิจการ การเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม

ผลด้าน...

ผลด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานสำคัญ (Key Work Process Effectiveness Results): การแสดงระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญเกี่ยวกับผลการดำเนินการของกระบวนการทำงานสำคัญครอบคลุมด้านผลิิตภาพ รอบเวลา ประสิทธิภาพ และมีคุณภาพอื่น ๆ

ผลด้านการเงิน (Financial Results): การแสดงระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญด้านการเงิน ความมั่นคงทางการเงิน และการใช้งบประมาณ

๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๒.๓.๑ **ต่อตนเอง** การนำแนวคิดเครื่องมือ ๓C PDSA/Da มาตรฐานฉบับที่ ๕ และ SPA มาใช้ในการทำงานคุณภาพ การวิเคราะห์ hospital profile รพ.ตัวเองอย่างจริงจัง ทามีเป้าหมายที่ต้องการพัฒนาควรดู hospital profile ควบคู่ไปด้วยเสมอ เพื่อเป้าหมายที่สอดคล้องกัน และการกำหนดเป้าหมายของมาตรฐาน ผู้รับผลงาน ผู้รับผิดชอบ และกระบวนการ รวมถึงการประยุกต์ใช้แนวคิด ๓C-DALI ในการนำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติ การจัดการความเสี่ยง มีการปรับการทำRCA ให้ง่ายขึ้น

๒.๓.๒ **ต่อหน่วยงาน** ปรับกระบวนการหลักคิดและflow ใน Hospital profile ตัวเองใหม่ และเขียนแนวทาง อิงตามมาตรฐาน ฉบับ ๕ บท ๓ และ SPA พิจารณาใช้ Rapid assessment ในระบบหน่วยงาน การใช้มิติคุณภาพในการทบทวนตัวชี้วัดของระบบงาน และการถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้มาตรฐานต่างๆ ให้กับองค์กร รวมถึงทบทวนและจัดทำ Risk register ในหน่วยงาน

๒.๓.๓ อื่น ๆ (ระบุ) -

ส่วนที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรค

๓.๑ **การปรับปรุง** อุปสรรคคือ รายละเอียดในแต่ละหัวข้อย่อยค่อนข้างเยอะในฉบับ ๕ และ SPA อาจจะไม่สามารถจำได้ทั้งหมด ต้องเปิดหนังสือตาม โดยที่หากไม่มาอบรม นำหนังสือไปอ่านเองค่อนข้างยากในการเข้าใจรายละเอียดในแต่ละหัวข้อย่อยค่อนข้างเยอะในฉบับ ๕ และ SPA อาจจะไม่สามารถจำได้ทั้งหมด ต้องเปิดหนังสือตาม โดยที่หากไม่มาอบรม นำหนังสือไปอ่านเอง ค่อนข้างยากในการเข้าใจ

๓.๒ **การพัฒนา** ทดลองใช้วิธีการแก้ไขปัญหามาที่ได้อบรมมา ปรับกระบวนการหลักคิดการทดลองใช้มิติคุณภาพในการทบทวนตัวชี้วัดของระบบงาน

การนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ (Standard Implementation) รุ่นที่ 2

นางสาวชุติกายุจน์ วิทยาลัยิต

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ

ระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล

- 1 การบริหารงานคุณภาพ ความเสี่ยง และความปลอดภัย
- 2 การกำกับดูแลด้านวิชาชีพ
- 3 สิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วยผู้รับผลงาน
- 4 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ
- 5 ระบบเวชระเบียน
- 6 ระบบการจัดการด้านยา
- 7 การตรวจทดสอบเพื่อการวินิจฉัยโรคและบริการที่เกี่ยวข้อง
- 8 การเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ
- 9 การทำงานกับชุมชน

กระบวนการดูแลผู้ป่วย

- 1 การเข้าถึงและเข้ารับบริการ
- 2 การประเมินผู้ป่วย
- 3 การวางแผน
- 4 การดูแลผู้ป่วย
- 5 การให้ข้อมูลและการเสริมพลังแก่ผู้ป่วย/ครอบครัว
- 6 การดูแลต่อเนื่อง

ตอนที่ IV ผลลัพธ์

- V-1 ผลด้านการดูแลสุขภาพ
- V-2 ผลด้านการมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงาน
- IV-3 ผลด้านบุคลากร
- IV-4 ผลด้านการนำและการกำกับดูแล
- IV-5 ผลด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานสำคัญ
- IV-6 ผลด้านการเงิน

การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

- | | | |
|------------|---|--------------|
| 1. กลยุทธ์ | | 1.บุคลากร |
| 2. การนำ | + | 2.ผลลัพธ์ |
| 3. ผู้ป่วย | | 3.ปฏิบัติการ |

การนำความรู้มาพัฒนาหน่วยงาน

ใช้วิธีการแก้ไขปัญหาตามที่ได้อบรมมา ปรับกระบวนการหลักคิด
การนำมิติคุณภาพมาใช้ในการทบทวนตัวชี้วัดของระบบงาน