

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑.๑ ชื่อ - นามสกุล นายไพศาล ว่องธวัชชัย  
อายุ ๓๙ ปี การศึกษา ศัลยแพทย์หัวใจและทรวงอก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล  
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ศัลยแพทย์หัวใจและทรวงอก
- ๑.๒ ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ  
หน้าที่ความรับผิดชอบ (โดยย่อ) ดูแลผู้ป่วยศัลยกรรมหัวใจและทรวงอก
- ๑.๓ หลักสูตร ELo๐๒: ความรู้พื้นฐานสำหรับการพัฒนาคุณภาพ  
เพื่อ  ศึกษา  ฝึกอบรม  ประชุม  ดูงาน  สัมมนา  ปฏิบัติการวิจัย  
งบประมาณ  เงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร  เงินบำรุงโรงพยาบาล  
 ทุนส่วนตัว
- จำนวนเงิน ๑,๓๙๙ บาท (หนึ่งพันสามร้อยเก้าสิบเก้าบาทถ้วน)  
ระหว่างวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๗  
สถานที่ รูปแบบ E-Learning (ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์)  
คุณวุฒิ / วุฒิบัตรที่ได้รับ ประกาศนียบัตรเข้าร่วมอบรมออนไลน์ จาก สถาบันรับรองคุณภาพ  
สถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
การเผยแพร่รายงานผลการศึกษา/ฝึกอบรม/ ประชุม สัมมนา ผ่านเว็บไซต์สำนักงานการแพทย์และ  
กรุงเทพมหานคร  ยินยอม  ไม่ยินยอม

## ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย

### ๒.๑ วัตถุประสงค์

- ๒.๑.๑ มีทักษะและสามารถใช้เครื่องมือคุณภาพพื้นฐานประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพ  
ได้อย่างเหมาะสม
- ๒.๑.๒ มีความรู้ความเข้าใจต่อมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย
- ๒.๑.๓ มีทักษะพื้นฐานในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพ เพื่อสามารถนำทักษะที่ได้ไปเผยแพร่ให้กับ  
องค์กร ให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ๒.๑.๔ มีความเข้าใจในแนวคิดการพัฒนาคุณภาพด้วย HA แนวคิด ๓P ในงานประจำ แนวคิดการ  
สร้างระบบการทำงานโดยมองผู้รับบริการเป็นตัวตั้ง

### ๒.๒ เนื้อหา

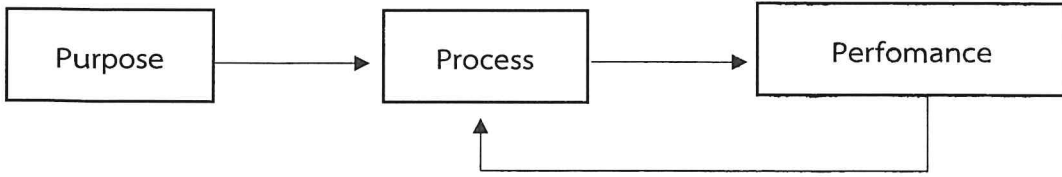
#### หลัก ๓P กับการพัฒนาคุณภาพ

Purpose หมายถึง เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ซึ่งแต่ละคนต้องรู้งาน, รับผิดชอบของตน  
เพื่อให้สัมพันธ์กับเป้าหมายของหน่วยงาน

Process หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหา

Performance หมายถึง ตัวชี้วัด

Design-Action



Improvement จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร

การทบทวนด้วย NEWS

- Needs & Experience of Patients คือ การทบทวนความต้องการและเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ
- Evidence & Professional Standard คือ การทบทวนความรู้ที่ทันสมัย
- Safety คือ ทบทวนโอกาสเกิดอุบัติเหตุ และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว
- Waste คือ ทบทวนการใช้ทรัพยากร

หลักคิดพื้นฐานเพื่อการพัฒนา

ทำงานประจำให้ดี	- รู้เป้าหมาย - รู้ว่าจะทำให้ดีได้อย่างไร - รู้ว่าทำได้หรือไม่
มีอะไรให้คุยกัน	- คุยกันภายในหน่วยงาน - คุยกันระหว่างหน่วยงาน - คุยกันระหว่างวิชาชีพ
ขยันทบทวน	- ทบทวนหลังทำกิจกรรม - ทบทวนเมื่อมีเหตุการณ์ - ทบทวนข้อมูลที่เป็นประโยชน์

หลักในการทำงานประจำให้ดี

๑. พฤติกรรมบริการที่ดี	- มองหน้า สบตา ยิ้ม ไต่ถาม ตามส่ง
๒. ใช้แนวคิด ๓P ในงานประจำ	- ทำไปเพื่ออะไร ทำอย่างไรให้ดี ทำได้ดีหรือไม่ จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร - ทบทวนเมื่อเกิดปัญหา เลือกประเด็นน่าสนใจมาคุยกันในทีมทุกวัน
๓. ใช้แนวคิด Patient and customer focus	- รับฟัง ตอบสนอง รับฟังเสียงสะท้อน - Momma test (ถ้าผู้ป่วยรายนี้เป็นแม่เรา เราจะทำอย่างไร)
๔. ใช้แนวคิด Internal customer	- ฉันจะทำงานให้งานเธอง่ายขึ้นได้อย่างไร
๕. ใช้ความคิด “ความเรียบง่าย” (simplicity) ในงานประจำ	- Visual management - ทบทวน ฟัง ควบ สกัดแนวคิด ยั่วยุ

แนวคิด Patient ...

### แนวคิด Patient and Customer Focus

- คืออะไร
  - สมองความต้องการ ใช้มาตรฐานวิชาชีพ เพื่อผลลัพธ์ที่ดี
  - ผู้รับผลงานมีทั้งผู้ป่วย และครอบครัว ฯลฯ เป็นผู้รับผลงานภายนอก และเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นผู้รับผลงานภายใน
- ทำไม
  - หน้าที่หลักของระบบบริการสุขภาพคือการมีสุขภาพที่ดีของประชาชน ครอบครัว ชุมชน
- อย่างไร
  - รับรู้ปัญหา ความต้องการ รับฟังเสียงสะท้อน
  - ตอบสนองให้บริการที่ตรงปัญหา ได้ผลปลอดภัย ใส่ใจ เคารพสิทธิ/ศักดิ์ศรี ใช้มาตรฐานวิชาชีพดูแลด้วยความระมัดระวัง ดูแลอย่างเต็มความสามารถ เอาใจเขาใส่ใจเรา

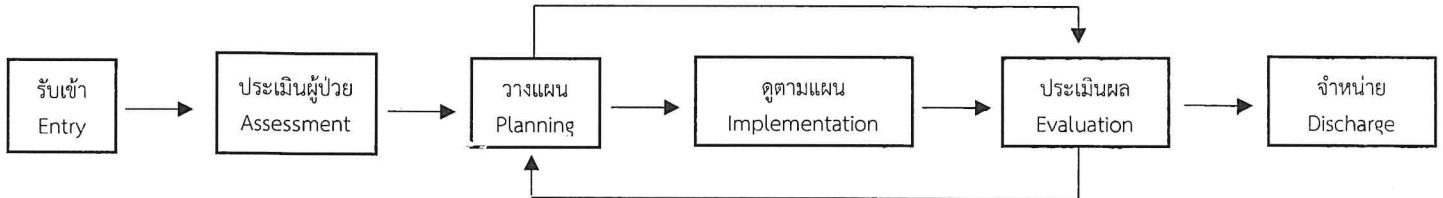
### Team Review & Reflection

#### ๑๒ กิจกรรมทบทวนคุณภาพ

- เป็นเครื่องมือคุณภาพขั้นพื้นฐานของ HA
- เป็นเครื่องมือค้นหาโอกาสพัฒนา

เป้าหมายสำคัญ เพื่อรับรู้ปัญหา รับรู้สาเหตุ และนำไปสู่การป้องกันอย่างรัดกุม

#### การทบทวนเวชระเบียน



#### การทบทวนในการดูแลผู้ป่วย

เป้าหมาย : เพิ่มความไวในการค้นหาปัญหาของผู้ป่วย ตอบสนอง/แก้ปัญหาของผู้ป่วยในทันที

C: Care: ดูแลอย่างเต็มความสามารถ ด้วยความระมัดระวัง

C: Communication: สื่อสารข้อมูลที่จำเป็นให้ผู้รับผลงานเข้าใจหรือไม่

C: Continuity: ความต่อเนื่อง การส่งต่องาน

T: Team: ความร่วมมือระหว่างวิชาชีพ และระหว่างหน่วยงาน

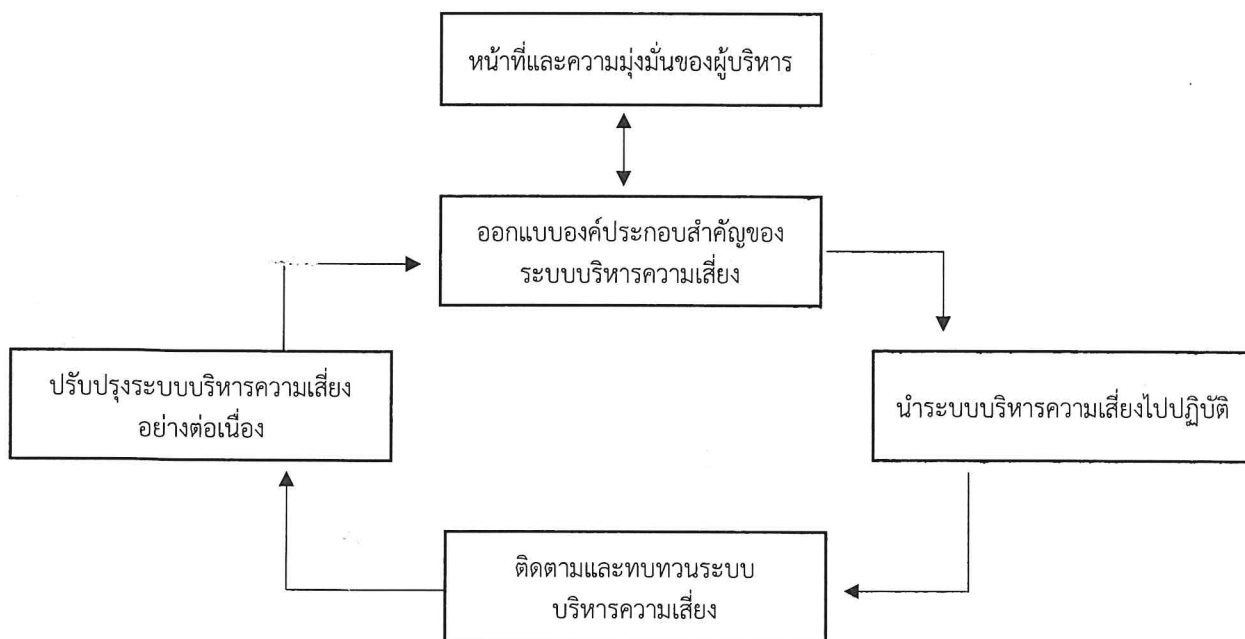
H: HR: ความรู้และทักษะของทีมงานที่เพียงพอ เรื่องที่ต้องเพิ่มทักษะความรู้ของทีมงาน

E: Environmental/equipment: สิ่งแวดล้อมและเครื่องมือที่ดีและพอเพียง

R: Record: ความสมบูรณ์ของการบันทึก บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

## การบริหารความเสี่ยง

Risk management Framework: องค์ประกอบสำคัญ



การค้นหาความเสี่ยง : การค้นหาเชิงรุก

- การตรวจสอบ เช่น ENV, IC, RM Round
- การค้นหาจากกระบวนการหลักในการทำงาน
- การทำกิจกรรมทบทวนจากเหตุการณ์สำคัญและอุบัติการณ์ต่างๆ

การค้นหาแบบตั้งรับ

- รายงานต่างๆ เช่น Incident report รายงานผลการตรวจสอบ รายงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

การระบุความเสี่ยง Corporate Risk

- ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ / ธุรกิจ
- ความเสี่ยงด้านกฎหมายระเบียบข้อบังคับ
- ความเสี่ยงด้านทรัพยากรบุคคล
- ความเสี่ยงด้านการเงิน
- ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ

หลักความปลอดภัย ...

หลักความปลอดภัย : ๒P Safety Goals

Patient Safety Goals		Personnel Safety Goals	
S	Safe Surgery and Invasive procedures	S	Security And privacy of information and social media(communication)
I	Infection Prevention and Control	I	Infection and Exposure
M	Medication & Blood Safety	M	Menta Health and Mediation
P	Patient Care processes	P	Process of work
L	Line, Tube & Catheter, Device and Laboratory	L	Lane (ambulance), Legal Issues
E	Emergency Response	E	Environment & Working conditions

๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๒.๓.๑  ต่อตนเอง

- สามารถความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปพัฒนาตนเองให้ไปในทางที่ดี และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และอีกทั้งยังสามารถยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างมาก

๒.๓.๒  ต่อหน่วยงาน

- นำความรู้ที่ได้รับมาต่อยอดให้กับหน่วยงาน และองค์กรเพื่อให้ไปในทิศทางเดียวกัน และอีกทั้งยังสามารถเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรในองค์กรได้อย่างดีเยี่ยม

๒.๓.๓  อื่น ๆ (ระบุ)

- เป็นการอบรมที่ค่อนข้างสำคัญต่อการจะทำงานด้านพัฒนาคุณภาพ ซึ่งอยากให้มีการจัดอบรมแบบ On-site แต่ถ้าหากเป็น On-line ก็อยากให้ทุกๆคนในองค์กรได้รับชม

ส่วนที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรค

- ศึกษาข้อมูลจากการอบรมครั้งนี้ได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ไม่สามารถที่จะศึกษาข้อมูลจากการอบรมหลักสูตร ELo๐๒: ความรู้พื้นฐานสำหรับการพัฒนาคุณภาพได้อย่างต่อเต็มที่

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- เนื่องจากภาระงานค่อนข้างมาก ทำให้การรับชมหลักสูตรออนไลน์ค่อนข้างติดขัดอยากให้การอบรมไม่จำกัดระยะเวลาในการดู

ลงชื่อ ..... (ผู้รายงาน)  
(นายไพศาล ว่องธวัชชัย)  
ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ

ส่วนที่ ๕ ...

## ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม เกี่ยวกับความรู้พื้นฐานสำหรับการพัฒนาคุณภาพ มาต่อยอดให้กับหน่วยงาน และองค์กรเพื่อให้ไปในทิศทางเดียวกัน และอีกทั้งยังสามารถเพิ่มศักยภาพ ให้กับบุคลากรในองค์กรได้อย่างดีเยี่ยม



(นายพรเทพ แซ่เฮ็ง)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

# หลักสูตร

ELO02: ความรู้พื้นฐานสำหรับการพัฒนาคุณภาพ

## หลัก 3P กับการพัฒนาคุณภาพ

- PURPOSE หมายถึง เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ประเด็นปัญหาที่ส่งนำมาแก้ปัญหา
- PROCESS หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อปัญหา
- PERFORMANCE หมายถึง ตัวชี้วัด

1

## การทบทวนด้วย NEWS

- NEEDS & EXPERIENCE OF PATENTS คือ การทบทวนความต้องการและเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ
- EVIDENCE & PROFESSIONAL STANDARD คือ การทบทวนความรู้ที่ทันสมัย
- SAFETY คือ ทบทวนโอกาสเกิดอุบัติเหตุ และอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นแล้ว
- WASTE คือ ทบทวนการใช้ทรัพยากร

2

## แนวคิด PATIENT AND CUSTOMER FOCUS

คืออะไร : สมองความใส่ใจการ ใช้บริการฐานวิชาชีพ เห็นคุณค่าชีวิต / ผู้รับบริการมีสิ่งมีชีวิต และคงอยู่ยาว ราบรื่น เป็นผู้รับบริการจากขอ และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นผู้รับผลงานภายใน

ทำไม : นำมาซึ่งลักษณะระบบบริการสุขภาพดีการมีสุขภาพที่ดีของประชาชน ครอบครัว สุขชน

อย่างไร : รับรู้ปัญหา ความต้องการ รับฟังเสียงสะท้อนของหน่วยงานให้บริการที่ตรงปัญหา ได้ผลปลอดภัย ไร้ข้อ เกรงกลัว/หวั่นไหว ใช้มาตรฐานวิชาชีพ ดูแลด้วยความระมัดระวัง ดูแลอย่างเอาใจใส่สามารถเอาใจเขา

3

## การทบทวนในการดูแลผู้ป่วย

หมายถึง : เพิ่มความใส่ใจการค้นหาปัญหาของผู้ป่วย คอบสมอบ/แก้ปัญหาของผู้ป่วยในทันที

- C: CARE: ดูแลอย่างเต็มความสามารถ ด้วยความระมัดระวัง
- C: COMMUNICATION: สื่อสารข้อมูลที่สำคัญให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจหรือไม่
- C: CONTINUITY: ความต่อเนื่อง การส่งต่องาน
- T: TEAM: ความร่วมมือระหว่างวิชาชีพ และระหว่างหน่วยงาน
- H: HR: ความรู้และทักษะของทีมงานที่เพียงพอ เรื่องที่ถือปฏิบัติของทีมงาน
- E: ENVIRONMENTAL/EQUIPMENT: สิ่งแวดล้อมและเครื่องมือที่มีลักษณะพอเพียง
- R: RECORD: ความสมบูรณ์ของการบันทึก บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

4

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรมครั้งนี้

- สามารถความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปพัฒนาตนเองให้ไปในทางที่ดี และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และอีกทั้งยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างมาก

## การนำไปใช้ในหน่วยงาน

- ความรู้ที่ได้รับมาต่อยอดให้กับหน่วยงาน และองค์กรเพื่อให้ไปในทิศทางเดียวกัน และอีกทั้งยังสามารถเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรในองค์กรได้อย่างดีเยี่ยม