

รายงานการศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย ในประเทศและต่างประเทศ  
(ระยะสั้นไม่เกิน ๙๐ วัน และ ระยะยาวตั้งแต่ ๙๐ วันขึ้นไป)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ชื่อเรื่อง/หลักสูตร : การเยี่ยมสำรวจภายในและการสร้างโค้ชเพื่อขับเคลื่อนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (HA๔๐๑)

สาขา : อายุรกรรม

เพื่อ  ศึกษา  ฝึกอบรม  ประชุม  ดูงาน  สัมมนา  ปฏิบัติการวิจัย

งบประมาณ  เงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร  เงินบำรุงโรงพยาบาล

ทุนส่วนตัว  ไม่เสียค่าใช้จ่าย

จำนวนเงิน ๕,๐๐๐ บาท

ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๕ สถานที่ โรงแรมแกรนด์ริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี

คุณวุฒิ/วุฒิบัตรที่ได้รับ : ประกาศนียบัตรอบรมหลักสูตรการเยี่ยมสำรวจภายในและการสร้างโค้ชเพื่อขับเคลื่อนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (HA๔๐๑)

๑.๑ ชื่อ - นามสกุล นางสาวจิรพร เหลืองเมตตากุล

อายุ ๔๔ ปี การศึกษา แพทยศาสตรบัณฑิต

ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สูติศาสตร์ - นรีเวชวิทยา

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานสูตินรีเวชกรรมอันดับ ๓ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์
- รองหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์
- ดูแลรักษาและให้คำปรึกษาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในทางด้านสูตินรีเวชกรรมทั่วไป
- ดูแลรักษาและให้คำปรึกษาผู้ป่วยตั้งครรภ์ความเสี่ยงสูง
- รับผิดชอบคลินิกเวชศาสตร์มารดาและทารกในครรภ์ คลินิกตรวจหาความผิดปกติของทารกในครรภ์ คลินิกตั้งครรภ์ความเสี่ยงสูง
- หัวหน้าหน่วยการศึกษาหลังปริญญา กลุ่มงานสูติ-นรีเวชกรรม โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์
- ปฏิบัติงานทางด้านแพทยศาสตรศึกษา โดยเป็นประธานกรรมการดูแลแพทย์ประจำบ้าน สาขาสูติศาสตร์ นรีเวชวิทยา โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สำนักการแพทย์ กทม.
- อาจารย์แพทย์ สอนนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ ๔-๖ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

๑.๒ ชื่อ - นามสกุล...

๑.๒ ชื่อ - นามสกุล นางนิตยา ถิ่นสมอ

อายุ ๕๐ ปี การศึกษา พยาบาลศาสตรบัณฑิต

ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน -

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ (โดยย่อ) กำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรและพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง ๒ ด้านการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยหญิงโรคเรื้อรังด้าน อายุรกรรมที่มีอายุตั้งแต่ ๑๕ ปีขึ้นไป อย่างมีคุณภาพ มีความปลอดภัยตามมาตรฐานวิชาชีพ ใช้กระบวนการพยาบาลครอบคลุมทั้ง ๔ มิติ สอนและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการ ส่งเสริม ป้องกันโรคและฟื้นฟูสุขภาพสามารถปฏิบัติตนต่อเรื่องที่บ้านได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมการเรียนรู้การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

## ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ฝึกรอบม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย

### ๒.๑ วัตถุประสงค์

๒.๑.๑ เพื่อให้ผู้อบรมสามารถเข้าใจแนวคิดและทักษะการโค้ช และใช้แนวคิดการตามรอยเพื่อกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพ

๒.๑.๒ วิเคราะห์ข้อมูลการประเมินตนเอง จับประเด็นสำคัญ และวางแผนการโค้ชได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๑.๓ สามารถใช้ทักษะการโค้ชร่วมกับการตามรอยทั้งหน่วยงานทางคลินิกและหน่วยงานสนับสนุนบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๑.๔ วิเคราะห์ระบบต่างๆภายในโรงพยาบาล เพื่อสื่อสารข้อมูลและกระตุ้นให้หน่วยงาน ดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามบทบาทหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๑.๕ สามารถสรุปประเด็นสำคัญจากการโค้ช การให้ข้อมูลสะท้อนกลับ พร้อมทั้งใช้ทักษะการโค้ช เพื่อช่วยให้หน่วยงานและทีมพัฒนาคุณภาพต่างๆที่เกี่ยวข้อง สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาให้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

## ๒.๒ เนื้อหา

### แนวคิดพื้นฐานการพัฒนาคุณภาพ

การประเมินตนเอง มีเป้าหมายเพื่อหาโอกาสพัฒนา ติดตามความก้าวหน้า เพื่อการเรียนรู้ ทบทวน ใคร่ครวญการทำงานและการพัฒนาที่ผ่านมา ภายในทีมงานและกับผู้บริหาร เป็นฐานข้อมูลสำหรับการต่อยอดและขยายผล และประกอบการประเมินจากภายนอก สื่อสารและสร้างการเรียนรู้กับผู้เยี่ยมสำรวจ การประเมินเพื่อตอบคำถามต่างๆ ได้แก่ บริบทขององค์กรและหน่วยงาน โดยเฉพาะปัญหา ความท้าทาย และความเสี่ยงที่สำคัญ ค่านิยมและแนวคิดหลัก ( core values & concepts ) ของการพัฒนาคุณภาพและสร้างเสริมสุขภาพ มีการออกแบบหรือจัดระบบงานไว้อย่างเหมาะสมหรือไม่โดยมีทิศทางนำที่มองเห็นโอกาสในวิกฤติ เห็นในสิ่งที่คนอื่นไม่เห็น รวมพลังทุกคนมาร่วมงาน มองความเป็นทั้งหมด มองความเชื่อมโยง ยืดหยุ่น รวดเร็วในการตอบสนอง คนทำงาน คือทรัพย์สินที่นับวันยิ่งมีค่าต้องรักษามิให้เป็นเหยื่อของระบบ โดยการ ทำงานประจำให้ดี มีการปฏิบัติตามระบบที่ออกแบบไว้หรือไม่ ทำได้ดีหรือไม่ ใช้ประโยชน์จากตัวชี้วัดอย่างไร มีอะไรให้คุยกัน และขยันทบทวน การปรับปรุงระบบงานอย่างไรทำอะไรไปแล้วจะทำอะไรต่อ พวกกันเรียนรู้ซึ่งกัน กันได้ทุกหนทุกแห่งจากทุกเรื่องราว ช่วยคนไข้ให้พึ่งตนเองได้ตามศักยภาพของตน และให้อำนาจการตัดสินใจ อยู่ที่หน้างานมากที่สุด เกิดการพัฒนาที่เรียบง่าย ให้คุณค่า ไม่ยึดติด นำเอาข้อมูลจริงมาใช้ พัฒนาระบบการ ไม่หยุดนิ่ง มีเป้าหมายชัดเจนชัดชัด และเมื่อหลักฐานชัดให้จัดเป็นแนวทาง สำคัญที่สุดคือ ลูกค้ำหรือผู้รับผล ต้องมีสุขภาพที่มีคุณภาพได้รับการเสริมพลังชุมชน โดยมีการหมุนวงล้อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ Plan - Do - Study - Act หรือ Purpose – Process – Performances หรือ Design-Action-Learning-Improve-Spread ในแนวคิด ๓C-PDSA / DALI

### แนวคิด ๓C-PDSA / DALI

Concepts รู้หลัก องค์กรมีค่านิยมและแนวคิดหลัก คือความเชื่อและ พฤติกรรมที่ฝังอยู่ใน องค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดีเยี่ยม

Context รู้ใจത്യ เริ่มจากการ Concern ของทุกฝ่ายมาจัดลำดับ ทั้งเสียงจากตัวเรา ผู้ป่วย และองค์กร ปัญหาเกิดกับจุดบริเวณใดเป็นพิเศษหรือไม่ และปัญหาเกิดขึ้นในช่วงเวลาใดเป็นพิเศษหรือไม่

Criteria รู้เกณฑ์ มาตรฐาน คือกรอบความคิดที่สื่อให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญของ สถานพยาบาลที่มีคุณภาพ (อย่างยั่งยืน) และความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น

### แนวคิด Value based

คุณค่า คือให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของ ผู้ป่วยและลูกค้ำ ใช้หลักวิชาการและจริยธรรมวิชาชีพ เปลี่ยนความสูญเปล่าเป็นคุณค่า มีระบบและวัฒนธรรม ความปลอดภัย

๑. คุณคน (People- centeredness ,Accessibility ,Continuity)

๒. คุณใช้ (Appropriateness ,Effectiveness ,Safety)

๓. คุณคุ้ม (Efficiency)

### การตามรอย (Tracer)

การตามรอยทำให้เข้าใจสถานการณ์ที่เป็นจริงทั้งด้านบวกและด้านลบทั้งในกลุ่มผู้ปฏิบัติและ ผู้บริหาร และทำให้มีการจัดการที่เหมาะสมช่วยเติมเต็มความไม่สมบูรณ์ ได้แก่

๑. ตามรอย...

- ๑.ตามรอยมาตรฐาน
- ๒.การตามรอยการดูแล
- ๓.การตามรอย Safety & Risk management
- ๔.ตามรอยคุณภาพแต่ละหน่วยงาน

### Risk Based Thinking

การจัดการความเสี่ยงและโอกาสในอนาคต ความเสี่ยง คือโอกาสที่จะไม่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด โดยวิเคราะห์และจัดลำดับความเสี่ยง วางแผนรับมือกับความเสี่ยง

#### การประเมินเพื่อเกิดการเรียนรู้และพัฒนา

๑. สนับสนุนนวัตกรรมและการปรับใช้
๒. ให้ข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อสร้างการเรียนรู้
๓. สร้างกลไกการวัดและเฝ้าติดตามใหม่ๆเมื่อเป้าหมายเปลี่ยนไป
๔. เป็นโค้ช เป็นส่วนหนึ่งของทีม
๕. ผู้ประเมินร่วมมือกับผู้ที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลงออกแบบกระบวนการประเมิน
๖. ตรวจสอบพลวัต การฟังฟังและเชื่อมโยงกัน
๗. มุ่งสร้างความเข้าใจที่มีความเฉพาะกับบริบท
๘. เรียนรู้ที่จะตอบสนองการคลี่คลายอย่างมีกลยุทธ์
๙. สนับสนุนความอยากที่จะเรียนรู้ นวัตกรรม

#### แนวคิดและทักษะการโค้ช

##### Coaching

- เป็นวิธีการที่ใช้ดึงศักยภาพของทีมงาน สามารถพัฒนาความสามารถของทีมในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายขององค์กร
- เป็น กระบวนการทำงานร่วมกันระหว่าง Coach & Coaching ให้ไปถึงจุดหมายที่ต้องการ

##### เทคนิคการเป็นโค้ช

- การโค้ชคือศิลปะในการช่วยให้ผู้อื่นมีผลงานดีขึ้น ได้เรียนรู้และได้พัฒนา
- Facilitating คือ การช่วยให้ง่ายขึ้นหมายความว่าผู้ถูกโค้ชมีความสามารถที่จะคิดด้วยตนเองมองเห็นได้ทะลุปรุโปร่งมีความคิดสร้างสรรค์
- โค้ชต้องไม่คิดว่าตัวเองมีคำตอบที่ถูกต้อง แต่ช่วยให้ผู้ถูกโค้ชสำรวจตรวจสอบ ทำความเข้าใจเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีกว่า

##### กระบวนการ Appreciative Inquiry

วิธีการของ AI เป็นเครื่องมือในการสำรวจอดีต ปัจจุบัน และวางแผนสำหรับอนาคต ประกอบด้วยขั้นตอน ๔D ดังนี้

๑. การค้นหา (Discovering) ขวนค้นหามุมมองที่ทำให้เกิดภาพความสำเร็จ (Positive core) หน่วยงานทำอะไรได้ดีที่สุดนั่นถือเป็นจุดแข็งที่เราค้นพบแล้ว (What is)
๒. ขั้นการสร้างฝัน (Dreaming) ว่าอนาคตที่เราอยากเห็นตัวเราเป็นคือภาพอย่างไร

(What might be) ...

(What might be),(Short-term Wins)

๓. **ขั้นวางแผนออกแบบ (Designing)** คือการวางแผนออกแบบการทำงานที่จะทำ ให้ไปถึงเป้าหมายอนาคตสิ่งที่ยากเป็น (What should be)

๔. **ขั้นสร้างแผน (Delivering)** คือการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ออกแบบ ใคร รับผิดชอบเรื่องใด ทรัพยากรที่ใช้ สถาปัตยกรรมที่จะเกิดขึ้นตามแผน (What will be)

### Coaching Skill

Skill ของการโค้ชแต่ละที่ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับหน่วยงานนั้นๆ โดยดูจาก Service profile เข้า ไปสังเกต และการสัมภาษณ์ และตั้งคำถาม การช่วยให้หน่วยงานมีเก่งแล้วต่อยอด โค้ชหรือผู้เยี่ยมสำรวจต้องมีความรู้และชวนคิดให้หน่วยงานพัฒนางานต่อ

### ข้อคิดสำหรับโค้ช

๑. ใช้วิธีการเชิงบวก
๒. เชื่อมั่นในความตั้งใจที่จะทำดีของหน่วยงาน
๓. รักษาความลับ
๔. ให้เกียรติหน่วยงาน วางแผนการเยี่ยมสำรวจ
๕. ใช้มาตรฐานโรงพยาบาลเป็นหลักในการกระตุ้นการพัฒนา
๖. ให้ความสำคัญกับภาพรวมของระบบคุณภาพและความพยายามในการพัฒนา
๗. กระตุ้นการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพการใช้ผลงานของหน่วยงาน
๘. Adult- Adult Relationship

### เทคนิคพื้นฐานในการเก็บข้อมูล

๑. ตา (๔๐%) สังเกต สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติ
๒. หู (๔๐%) ฟังคำตอบหรือคำบอกเล่า
๓. ปาก (๒๐%) การตั้งคำถามหรือเริ่มต้นประเด็น

### คำถามห้าข้อ

๑. ทำอะไร
๒. ทำไปเพื่ออะไร
๓. ทำอย่างไร
๔. ทำได้ดีหรือไม่ รู้ได้อย่างไร
๕. จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร

### สิ่งที่โค้ชควรเน้น

๑. Purpose ของหน่วยงาน, การใช้ ๓P ของหน่วยงาน
๒. Quality Dimension มิ ตี คุ ณ ภ า พ (Effectiveness, Appropriateness, Safety, Efficiency, Accessibility, Timeliness, Continuity, People-centeredness)
๓. Criteria มาตรฐาน HA ที่ปรับใช้ของหน่วยงาน
๔. Integration การเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงาน/ ระบบงาน
๕. Monitoring การติดตาม กำกับเพื่อให้เป็นไปตามระบบที่วางไว้ ใช้ GROW MODEL

๖. Learning การเรียนรู้จาก CQI และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

#### การวางแผนตามรอย

**Purpose** เป้าหมายของหน่วยงาน/ แต่ละโรค/ มาตรฐาน

**Pathway** สิ่งที่จะใช้/ เส้นทางที่จะตามรอย

**Process-Normal** วิธีการทำงานในยามปกติ/ การสื่อสาร/ ส่งมอบ

**Preparedness** การเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ไม่ปกติ กลุ่มผู้ป่วยที่มีความเฉพาะ  
ช่วงเวลาบางช่วง สิ่งแวดล้อมที่ไม่พร้อม/ ไม่เป็นไปตามคาดอุบัติเหตุการณ์ที่เคยเกิด

**Performance-Learning** เรียนรู้ภาพรวมจากการประเมิน/ปรับปรุง

#### แนวทางการตามรอยเพื่อเห็นของจริง

๑. คิดถึงเป้าหมายของมาตรฐานเรื่องที่จะตามรอย

๒. คิดถึง object หรือข้อมูล หรือเนื้อหาที่สามารถใช้เป็นตัวเชื่อมโยงหรือตามรอยได้ (ถ้ามี)  
เช่น ผู้ป่วย ยา เครื่องมือ ข้อมูลข่าวสาร

๓. คิดถึงหน่วยงาน/ บุคคลที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง (ผู้วางแผน ผู้ปฏิบัติผู้รับ  
ผลงาน)

๔. คิดถึงประเด็นสำคัญที่ควรใส่ใจในแต่ละจุด

๔.๑ เป้าหมาย คุณภาพ ความเสี่ยง

๔.๒ การต่อเชื่อมกับขั้นตอนหรือจุดบริการอื่น

๕. คิดถึงวิธีการที่จะรับรู้ข้อมูลในประเด็นสำคัญดังกล่าว (สัมภาษณ์ สังเกต ศึกษาข้อมูล)

๖. คิดถึงระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้องและสามารถตามรอยดูได้

#### วิธีการที่จะรับรู้ข้อมูลในประเด็นสำคัญ

๑. Review Documentation : เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ/ เวช  
ระเบียนผู้ป่วย

๒. Interview & Listening :

๒.๑ พิจารณาจุดต่างๆที่ตัวตามรอยจะต้องผ่านไป หรือกระบวนการที่จะเกิดขึ้น

๒.๒ พิจารณาว่าตรงนั้นมีประเด็นใดน่าสนใจหรือมีประเด็นที่จะเกิด Pitfall อะไร

๓. Observation Process & Procedure:

๓.๑ สังเกตการปฏิบัติงานว่าสอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐาน/แนวทางฯหรือไม่  
อย่างไร

๓.๒ สังเกตรูปธรรมของสิ่งที่ดูกว้างๆเลือกบางกลุ่ม/ บางอย่างในการตามรอย

๔. Recording : ขอดูเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่เกิดขึ้น

#### การตามรอย Safety & Risk Management

เป้าหมาย : เพื่อสร้าง Risk awareness และมั่นใจในการปฏิบัติงาน

๑. ฐิติภัย : Patient safety goal SIMPLE ที่เกี่ยวข้อง และ Risk profile สำคัญ  
๕-๑๐ ประเด็นมาทำให้ Safe

๒. กำหนดเป้าหมาย : การดูแล/ กระบวนการทำงานที่ปลอดภัย หรือลดอุบัติเหตุ

๓. ออกแบบ : Risk treatment มาตรการป้องกันแต่ละความเสี่ยงที่ใช้หลัก HFE
๔. นำไปปฏิบัติ : Risk Awareness Situation awareness, Shift handover, Trace & Observe เป็นต้น
๕. ฝ้าติดตาม : Risk monitoring & Learning ได้แก่ KPI control chart, RCA, MM, Conference
๖. ปรับเปลี่ยน : Risk review โดย Review preventive measure, Review process design, Review incentive
๗. ขยายผลไปหน่วยงานอื่นๆ

### ตัวอย่างความเสี่ยงกับความปลอดภัย ( Risk and Patient safety goals )

๑. Diagnostic error เป้าหมายความปลอดภัยคือ Reduction of diagnostic error
๒. Communication failure เป้าหมายความปลอดภัยคือ Effective communication
๓. ADE (Adverse Drug Event) เป้าหมายความปลอดภัยคือ Safe from ADE

### มาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย

๑. การฆ่าตัดผิดคน ผิดข้าง ผิดตำแหน่ง ผิดหัตถการ
๒. การติดเชื้อที่สำคัญตามบริบทขององค์กรในกลุ่ม SSI, VAP, CAUTI, CABS
๓. บุคลากรติดเชื้อจากการปฏิบัติหน้าที่
๔. การเกิด Medication error และ Adverse Drug Event
๕. การให้เลือดผิดคน ผิดหมู่ ผิดชนิด
๖. การระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด
๗. ข้อผิดพลาดในการวินิจฉัยโรค
๘. การรายงานผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ/ พยาธิวิทยาผิดพลาด
๙. การคัดกรองที่ห้องฉุกเฉินคลาดเคลื่อน

### รายละเอียดการดำเนินงานที่สถานพยาบาลต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. สถานพยาบาลต้องมีแนวทางปฏิบัติเพื่อการป้องกันความไม่ปลอดภัยต่อผู้ป่วยในประเด็นที่สำคัญ
  ๒. สถานพยาบาลแสดงจำนวนอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแต่ละปีในประเด็นที่กำหนด
  ๓. กรณีเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่มีผลกระทบต่อผู้ป่วย (ระดับ E ขึ้นไป) ให้สถานพยาบาลทบทวนวิเคราะห์หาสาเหตุ
  ๔. จัดทำแผนควบคุมป้องกันความเสี่ยงและมีผลการดำเนินงานตามแผนแสดงแก่ผู้เยี่ยมชม
- สำรวจ

### การตามรอย ๒P- Safety

๑. พิจารณา SIMPLE ที่เหมาะสมกับหน่วยงาน
๒. ขอให้เล่าสิ่งที่ปฏิบัติจริงในเรื่องนี้ มีการใช้ Evidence-basedอย่างไร มีการปรับปรุงอย่างไร (ถามระดับปฏิบัติ ถึง Good practice หรือ Pitfall แนวทางปฏิบัติที่ดีหรือเคล็ดลับของการนำ SIMPLE ไปสู่การปฏิบัติอย่างได้ผล)

๓. ขอให้เล่า...

๓. ขอให้เล่าถึงระบบการกำกับติดตาม การติดตามตัวชี้วัด และผลลัพธ์ (ถามที่মনา ระดับกลางหรือหัวหน้างาน ใช้แหล่งข้อมูลอะไร สื่อสาร สร้างความตระหนักอย่างไร และติดตามกำกับ ประเมินผลอย่างไร ตัวชี้วัดที่แสดงถึงกระบวนการ/การปฏิบัติตามแนวทางที่แนะนำหรือผลลัพธ์/การลดลงของ ปัญหา)

๔. ร่วมกันพิจารณาช่องโหว่ต่างๆในการปฏิบัติที่อาจมีอยู่

๕. มีคู่มือกันปฏิบัติงานรองรับหรือไม่ จำเป็นหรือไม่

#### ตามรอยการปฏิบัติตามมาตรฐาน (Standard Implementation Tracer)

เพื่อให้ตระหนักในความสำคัญของมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประจำ

#### แนวทางการโค้ชการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน

๑. ใช้หลักการ ๓C-DALI

๒. ใช้คำถามจากมาตรฐานพูดคุยกับบุคลากรที่หน่วยงาน

๓. ปรับคำถามให้ผู้ตอบสามารถเล่าเรื่องที่ปฏิบัติได้

๔. ร่วมกันหาโอกาสที่จะปรับปรุงให้ได้ผลดีขึ้นหรือให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

#### บทบาทหัวหน้างาน

๑. Information มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ user friendly และเป็นปัจจุบัน และการเข้าถึง ข้อมูลที่จำเป็น ณ จุดใช้งาน

๒. Education & Training การฝึกอบรมความรู้อะกษะที่จำเป็นทั้ง Technical & non-technical skill

๓. Mindfulness & Situation awareness มีสติ มีความตื่นรู้และตระหนักในสถานการณ์ ต่างๆ

๔. Process control กลไกการรับรู้การปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ และการใช้ process indicator เพื่อควบคุมกระบวนการ

๕. Go & See การไปร่วมเรียนรู้และแก้ปัญหาที่ผู้ปฏิบัติงานที่หน้างาน

๖. ASR & Process Refinement การทบทวนปัญหาหลังปฏิบัติงานและปรับปรุง กระบวนการที่เป็นเรื่องเล็กน้อยๆ

#### การตามรอยการดูแลผู้ป่วย (Clinical Tracer)

เป้าหมาย เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพการดูแลผู้ป่วยโดยใช้โรคบางโรคเป็นตัวเดินเรื่องแนวทางการตามรอยการดูแลผู้ป่วย

๑. ร่วมกันเลือกโลกที่มีความสำคัญ (อาจมีเอกสาร Clinical tracer หรือไม่มีก็ได้ หรือทดลองตามรอยทั้งโรคที่มีเอกสารและไม่มีเอกสาร

๒. พูดคุยเรื่องสรุปประเด็นสำคัญในการดูแลโรคนั้น (ผลลัพธ์สุขภาพที่ต้องการ ความต้องการของผู้ป่วย ความปลอดภัยประสิทธิภาพ)

๓. พูดคุยถึงวิธีการปฏิบัติในประเด็นดังกล่าว ดูหลักฐานการปฏิบัติประกอบ

๔. พิจารณาการประสานงานหรือส่งต่อระหว่างหน่วยงาน

๕. นำข้อมูลการติดตามตัวชี้วัดในโรคนั้นมาเรียนรู้ร่วมกัน



### ตามรอยกระบวนการดูแล

ระบบงานที่เกี่ยวข้องในการดูแล ขั้นตอน/ Flow ดังนี้

๑. Access การเข้าถึง
๒. Entry การเข้ารับ (STEMI, Stroke, Sepsis, Multiple trauma, HIV)
๓. Assessment การประเมิน
๔. Investigation (DHF, Stroke, Sepsis, Multiple trauma)
๕. Diagnosis การวินิจฉัย (Acute appendicitis, Ectopic pregnancy, STEMI, Stroke, Sepsis, Multiple trauma)
๖. Plan of care การวางแผนการดูแล (CA breast, CRF, Sepsis, Multiple trauma)
๗. Discharge Plan การวางแผนจำหน่าย (Multiple trauma, Stroke, STEMI, CA Breast)
๘. Reassess การประเมินซ้ำ
๙. Care of patient การดูแลผู้ป่วย (Stroke, Sepsis, Multiple trauma, STEMI, HIV)
๑๐. Communication การสื่อสาร
๑๑. Information & Empowerment การให้ข้อมูลและเสริมพลัง (DM, HT, Asthma, Stroke, STEMI)
๑๒. Discharge การจำหน่าย (Stroke, Sepsis, Multiple trauma, STEMI, HIV, DM, HT, Asthma)
๑๓. Continuity of care การดูแลต่อเนื่อง (TB, HIV, Spinal injury, Stroke)

### Performance Assessment & Learning : Rapid Assessment

What : การรับเสียงสะท้อนจากการทำงานเพื่อนำมาปรับปรุง input & process

Why : ทำให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน

How :- การตามรอยและการสังเกตเพื่อรับรู้การปฏิบัติที่ดีและโอกาสพัฒนาดังนี้

๑. ไข่ตัววัด/ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้
๒. รับฟังเสียงสะท้อน จากผู้ป่วย/ ผู้รับผลงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจากคนทำงาน
๓. การทบทวน ทำ Rapid assessment สุ่มสอบถามตัวอย่างผู้เกี่ยวข้อง จำนวนพอเหมาะ เน้นการได้ข้อมูลที่น่ามาใช้ประโยชน์ได้ ใคร่ครวญการพัฒนาที่เกิดขึ้นกับทีมงาน (self transformation) และระบบงาน (new intervention built into the system)

### Process Management

๑. Process ประเด็น Standard intent, process customer, process owner
๒. Process requirement (สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ) ที่ชัดเจนทำให้มีหลักในการออกแบบกระบวนการทำงานและใช้กำหนดตัววัดเพื่อให้มั่นใจว่างานส่งผลตามที่ควรจะเป็น ซึ่งการ

วิเคราะห์ process...

วิเคราะห์ process requirement อาจทำได้โดยใช้ NEWS :

Need ความต้องการของผู้รับผลงาน

Evidence based ข้อมูลหลักฐานทางวิชาการ

Waste ความสูญเปล่า

Safety ความปลอดภัย/ความเสี่ยง

Measure ตัววัด

๓. Process Design เช่น ใช้ระบบ IT แจ้งเตือน ระบบสีแจ้งเตือนติดที่เอกสารผู้ป่วย ระบบล้อการสั่งยาที่มีประวัติแพ้

### Process Design

๑. ปัญหา กลุ่มเป้าหมายขั้นตอน ที่เป็น Priorities คืออะไร

๒. เรื่องนี้มีความรู้อะไรที่เรายังไม่ได้นำมาใช้ คนที่ทำได้ที่สุด อยู่ที่ไหน (Explicit & Tacit knowledge)

๓. ใช้หลักการออกแบบที่เน้นคนหรือ ผู้ใช้เป็นสำคัญ (Simplicity, Visual management, Human Factor Engineering, Human centered design)

๓.๑ ระบุ ขั้นตอนการปฏิบัติ ใคร ทำอะไร อย่างไร

๓.๒ ระบุเงื่อนไขการปฏิบัติ ว่าถ้ามีทางเลือกในการปฏิบัติจะใช้เกณฑ์อะไร

ในการตัดสินใจ

๓.๓ ถ้ามีความเสี่ยงสำคัญ ให้พิจารณาว่าจะป้องกันอย่างไร

๓.๔ ระบุในสถานการณ์ที่แตกต่างไปจากปกติหรือเกิดเหตุไม่คาดฝัน จะมี

แนวทางใช้ดุลยพินิจอย่างไร

๓.๕ ระบุการมี feedback loop ระหว่างขั้นตอนสำคัญเพื่อให้มั่นใจว่ามีการส่งต่อระหว่างขั้นตอนตามที่คาดหวังไว้

๔. หมุนวงล้อ Design -Action -Learning -Improve

๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๒.๓.๑  ต่อตนเอง

- เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจและฝึกทักษะการเยี่ยมสำรวจภายใน และการโค้ชเพื่อขับเคลื่อนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

- เรียนรู้แนวคิดการใช้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับที่ ๕ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานด้านการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล

๒.๓.๒  ต่อหน่วยงาน

- นำแนวคิดและทักษะการเยี่ยมสำรวจภายในและการโค้ชมาใช้ในการกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพตามบริบทของหน่วยงานในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ต่อไป

๒.๓.๓  อื่นๆ

-โอกาสพัฒนาจากการได้เยี่ยมสำรวจโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ

สถานพยาบาล...

สถานพยาบาลและบริการสุขภาพขั้นก้าวหน้า (Advanced Healthcare Accreditation ;AHA)

### ส่วนที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรค

๓.๑  การปรับปรุง

๓.๑.๑ ผู้เข้าอบรมควรมีความเข้าใจในการใช้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับที่ ๕ อย่างถ่องแท้

๓.๑.๒ ระยะเวลาการอบรมสั้น มีเนื้อหาที่น่าสนใจมาก

๓.๑.๓ การอบรมอยู่ในช่วงที่มีโรคระบาดโควิด๑๙ จึงต้องมีการตรวจ ATK ก่อนเข้าอบรม และเข้มงวดในการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อ

๓.๒  การพัฒนา

ส่งเสริมบุคลากรเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลให้ครอบคลุม หาแนวร่วมหรือทีมงาน กระตุ้นการพัฒนาและสร้างงานคุณภาพกับทางองค์กรให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่อง

### ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่งเสริมการใช้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับที่๕ พัฒนาคูณภาพทางการพยาบาล อย่างสอดคล้องตรงประเด็นตามบริบท

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(นางสาวจิรพร เหลืองเมตตากุล)

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(นางนิตยา ถิ่นสมอ)

### ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นผู้บังคับบัญชา

ถือได้ว่า การอบรมครั้งนี้ เพิ่มพูนความรู้ แนวคิดและทักษะการโค้ช แนวคิดการตามรอย เพื่อกระตุ้น การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลให้ต่อเนื่อง