รายงานการศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย ในประเทศ และต่างประเทศ
(ระยะสั้นไม่เกิน 90 วัน และ ระยะยาวตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ชื่อ - นามสกุล ร้อยตำรวจตรีหญิงจรรยา เจนประเสริฐ

อายุ ๕๙ ปี การศึกษา แพทยศาสตร์บัณฑิต

๑.๒ ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ(กุมารเวชกรรม)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม

๑.๓ ชื่อเรื่อง การอบรมหลักสูตร HA ๔๐๑: การเยี่ยมสำรวจภายในและการสร้างโค้ชเพื่อขับเคลื่อนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Internal Survey & Coaching for Continuous Quality Journey)

เพื่อ ☐ ศึกษา ☑ ฝึกอบรม ☐ ประชุม
☐ ดูงาน ☐ สัมมนา ☐ ปฏิบัติการวิจัย

งบประมาณ ☐ เงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร ☑ เงินบำรุงโรงพยาบาล ☐ ทุนส่วนตัว

จำนวนเงิน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน)

ระหว่างวันที่ ๑๒ - ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๗

สถานที่ โรงแรมแกรนด์ ริชมอนด์ สไตลิช คอนเวนชั่น จ.นนทบุรี

คุณวุฒิ/วุฒิบัตรที่ได้รับ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการอมรม

๒.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเข้าใจหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินการพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในการนำมาใช้เป็นหลักนำในการเยี่ยมสำรวจภายใน

๒. เพื่อเรียนรู้ทักษะของการเป็นโค้ชในการดึงศักยภาพของทีมงานในการพัฒนาความสามารถของทีมในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายขององค์กร

๓. สร้างการเรียนรู้ให้ทีมได้ตระหนักในตัวเองและเกิดการเปลี่ยนแปลง ลงมือทำด้วยความคิดความสามารถของตัวเอง

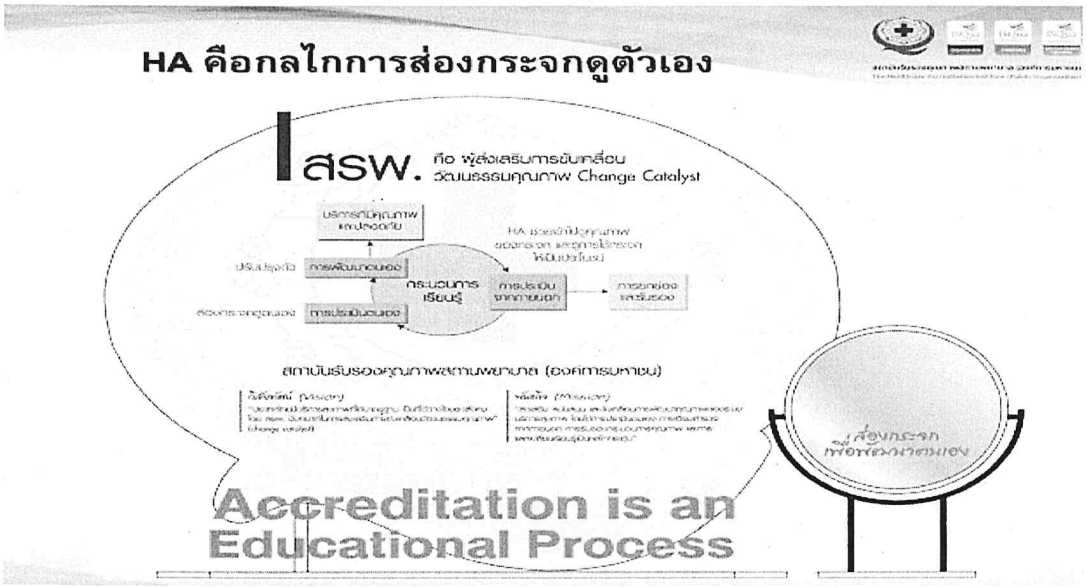
๒.๒ เนื้อหาโดยย่อ

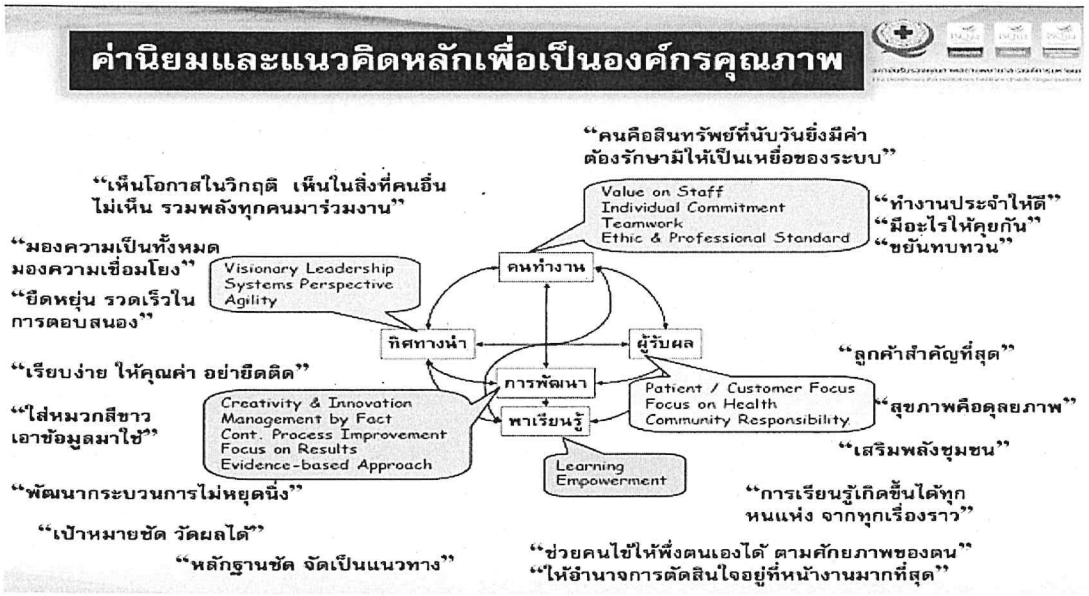
การอบรมหลักสูตร HA ๔๐๑: การเยี่ยมสำรวจภายในและการสร้างโค้ชเพื่อขับเคลื่อนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Internal Survey & Coaching for Continuous Quality Journey) มีสาระสำคัญดังนี้

๒.๒.๑ แนวคิดการพัฒนาคุณภาพ แนวคิดและทักษะการโค้ช

แนวความคิดของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล คือกลไกที่เปรียบเทียบได้กับการส่องกระจกดูตัวเองโดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้(Educational Process)องค์กรโดยมีการประเมินตนเอง (Self-Assessment) แล้วนำมาสู่การพัฒนาตนเอง(Self-Improvement) ซึ่งจะทำให้เกิดกระบวนการพัฒนาระบบบริการในการดูแลผู้ป่วยให้มีคุณภาพและปลอดภัย(Safety & Quality of Patient Care) โดยกระบวนการเหล่านี้จะได้รับการประเมินจากหน่วยงานภายนอกและถูกนำไปสู่การรับรู้ขององค์กรเพื่อการเรียนรู้และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

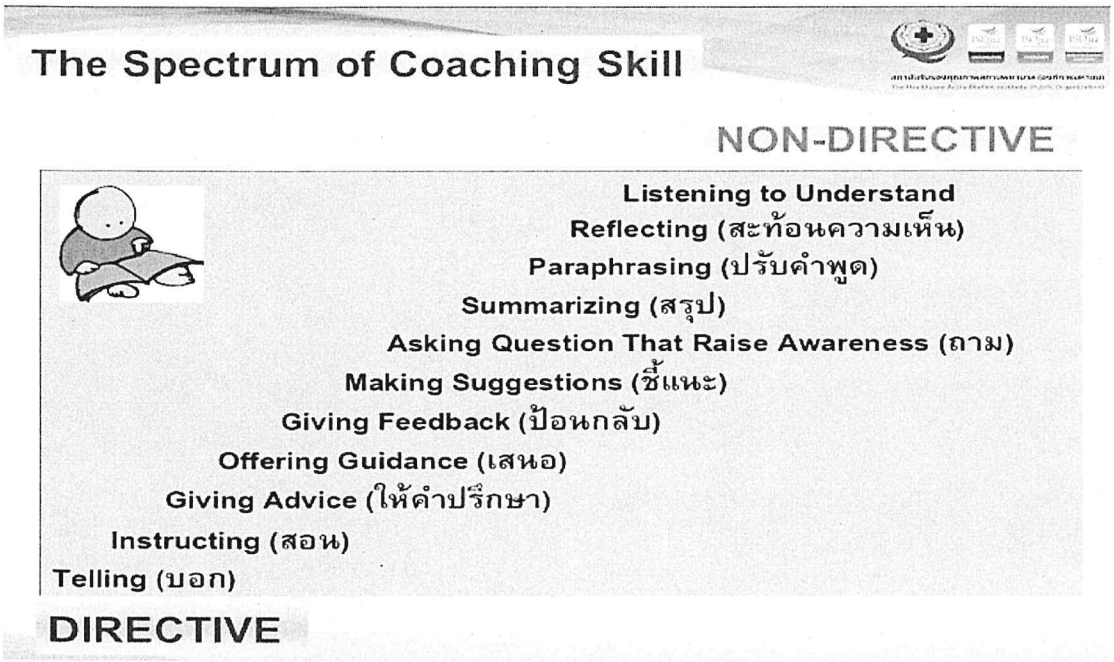
HA คือกลไก...





แนวคิดและทักษะการโค้ช เป็นวิธีการที่ใช้ดึงศักยภาพของทีมงานให้สามารถพัฒนาความสามารถของทีมในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายขององค์กร สร้างการเรียนรู้ให้ทีมได้ตระหนักในตัวเองและเกิดการเปลี่ยนแปลง สามารถลงมือทำด้วยความคิดความสามารถของตัวเองได้ โดยการโค้ชจะต้องใช้วิธีการเชิงบวก เชื่อมั่นในความตั้งใจที่จะทำดีของหน่วยงาน รักษาความลับ ให้เกียรติหน่วยงาน ใช้มาตรฐานโรงพยาบาลเป็นหลักในการกระตุ้นการพัฒนา ให้ความสำคัญกับภาพรวมระบบคุณภาพและความพยายามในการพัฒนา กระตุ้นการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้ผลงานของหน่วยงาน ประเด็นที่สำคัญที่โค้ชควรเน้นคือ Purpose และการใช้ ๓P ของหน่วยงาน มิติคุณภาพ มาตรฐาน HA ที่ปรับใช้กับหน่วยงาน การเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงาน/ระบบงาน การติดตามและกำกับเพื่อให้เป็นไปตามระบบที่วางไว้ รวมทั้งการเรียนรู้จาก CQI และข้อมูลที่เก็บรวบรวม

The Spectrum...



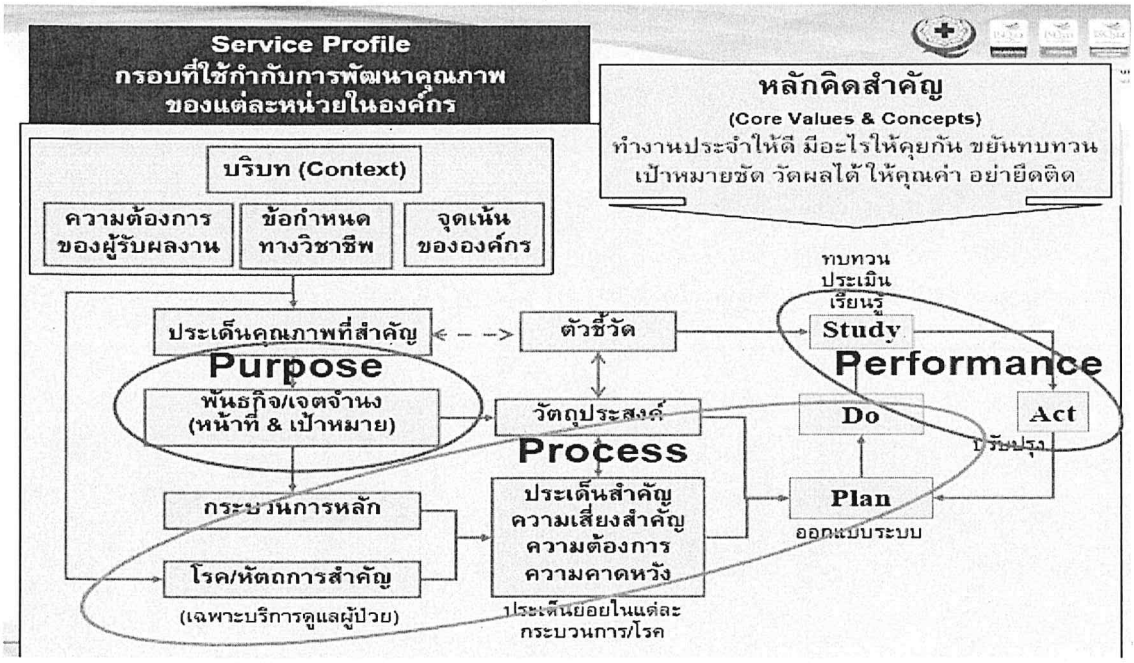
๒.๒.๒ การวิเคราะห์ Hospital Profile

Hospital Profile เป็นการสรุปข้อมูลสำคัญของโรงพยาบาลโดยย่อ มีความสำคัญคือสามารถสื่อสารให้เข้าใจบริบทในภาพรวมขององค์กร ใช้เป็นฐานในการกำหนดทิศทางและตัดสินใจ ทำให้เห็นความสัมพันธ์ของข้อมูลสำคัญต่างๆ และการนำข้อมูลใน Hospital Profile มาวิเคราะห์จะทำให้เห็นโอกาสพัฒนาเบื้องต้นได้

Hospital...

๒.๒.๓ การวิเคราะห์ Service Profile

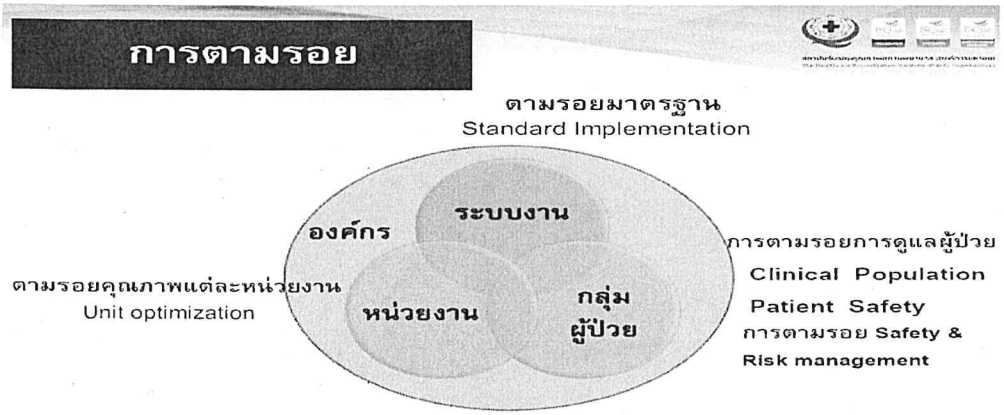
Service Profile เป็นเครื่องมือในการทำความเข้าใจหน้าที่สำคัญของหน่วยงาน สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญและโอกาสพัฒนาได้ มีการวางแผนการทำงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายสำคัญของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ที่สามารถใช้ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานได้ (Process Management) ส่งเสริมบทบาทของหัวหน้าหน่วยงานในการนำระบบงานไปสู่การปฏิบัติด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างการเรียนรู้จากการทำงานด้วยการนำ CQI ของหน่วยงานมาเรียนรู้เพื่อต่อยอด



๒.๒.๔ การตามรอย...

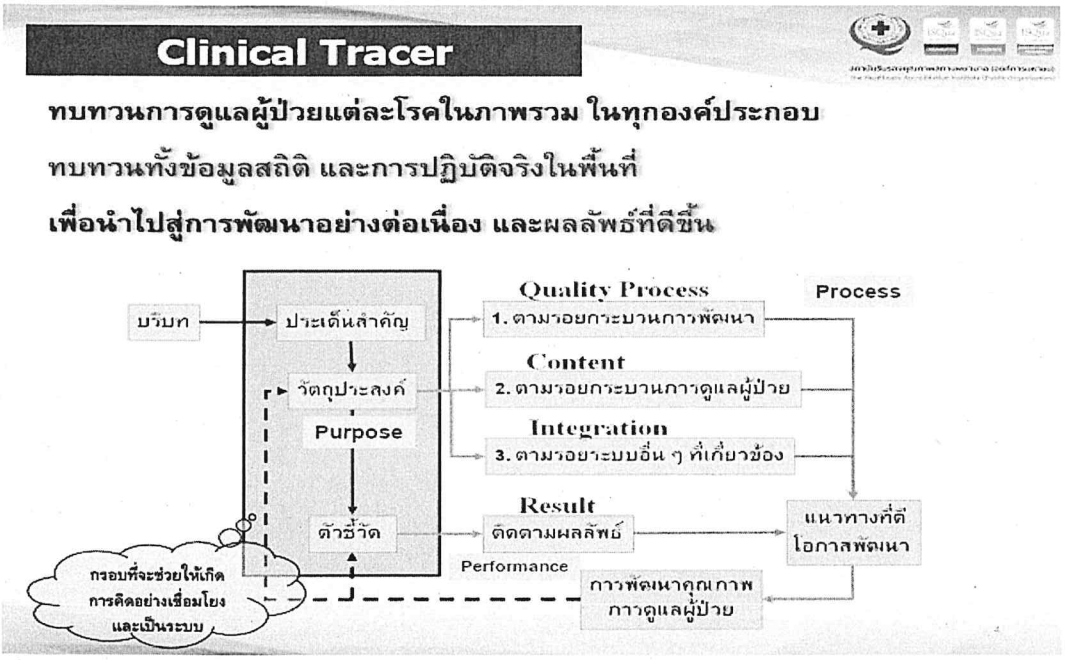
๒.๒.๔ การตามรอย ๒P-Safety & Risk Management

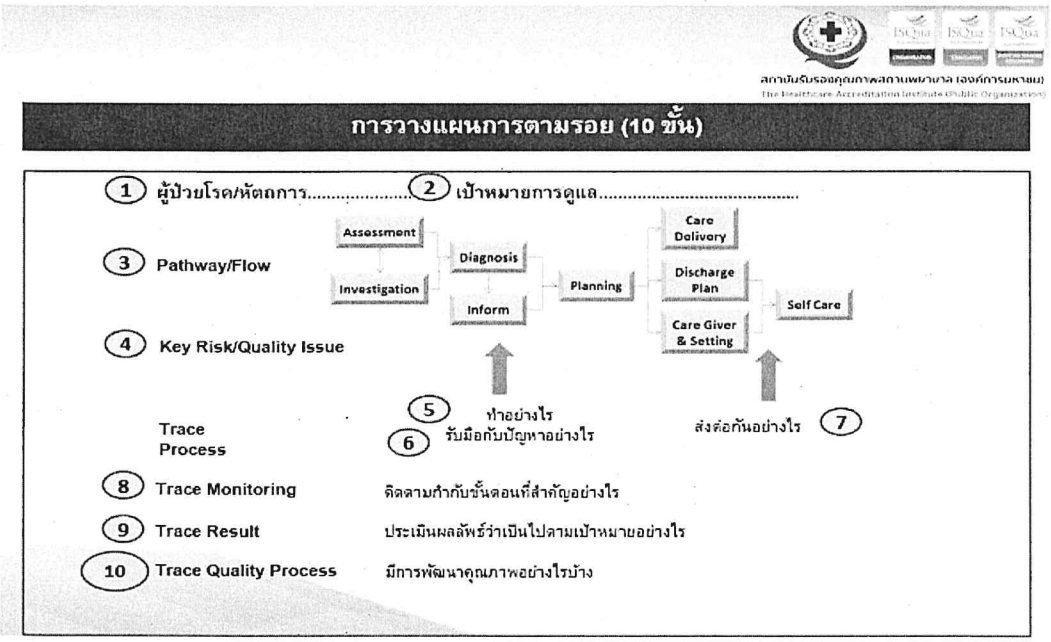
การตามรอย(Tracer) เป็นวิธีหนึ่งที่ใช้ในการติดตามและกระตุ้นการทำงานพัฒนาคุณภาพโดยเป็นการชวนคุยในความสำเร็จและความภาคภูมิใจที่หน้างาน ถามหาสิ่งที่อยากพัฒนาเพิ่มเติม มีการติดตามประเด็นที่ต้องการตามรอย พร้อมทั้งดูการเชื่อมโยงระหว่างขั้นตอนต่างๆ และที่สำคัญจะชวนให้ศึกษาการเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝัน หรือแนวการหาทางเลือกที่ต้องตัดสินใจ การวางแผนตามรอยมีสิ่งที่ควรทราบข้อมูลเหล่านี้ในการตามรอย ได้แก่ Purpose เป้าหมายของหน่วยงาน/แต่ละโรค/มาตรฐาน, Pathway สิ่งที่จะใช้/เส้นทางที่จะตามรอย, Process-Normal วิธีการทำงานในยามปกติ/การสื่อสาร/การส่งมอบ, Preparedness การเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ไม่ปกติ, Performance-Learning เรียนรู้ภาพรวมจากการประเมิน/ปรับปรุง ซึ่งข้อมูลเหล่านี้อาจได้จากการทบทวนเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง การฟังและสัมภาษณ์ทีม การสังเกตการณ์ปฏิบัติที่หน้างาน รวมทั้งข้อมูลกระบวนการต่างๆที่มีการบันทึกไว้



๒.๒.๕ การตามรอยโรค (Clinical Tracer)

การตามรอยการดูแลผู้ป่วยมีเป้าหมายเพื่อให้มั่นใจในคุณภาพการดูแลผู้ป่วยโดยใช้โรคบางโรคเป็นตัวเดินเรื่อง โดยมีแนวทางคือให้ทีมผู้ดูแลผู้ป่วยร่วมกันเลือกโรคที่มีความสำคัญและนำมาพูดคุยเพื่อให้ทีมสรุปประเด็นสำคัญในการดูแลโรคนั้นๆ ดูหลักฐานการปฏิบัติประกอบ พิจารณาการประสานงานหรือส่งต่อระหว่างหน่วยงาน และมีการติดตามผลโดยการนำข้อมูลการติดตามตัวชี้วัดในโรคนั้นมาเรียนรู้ร่วมกัน

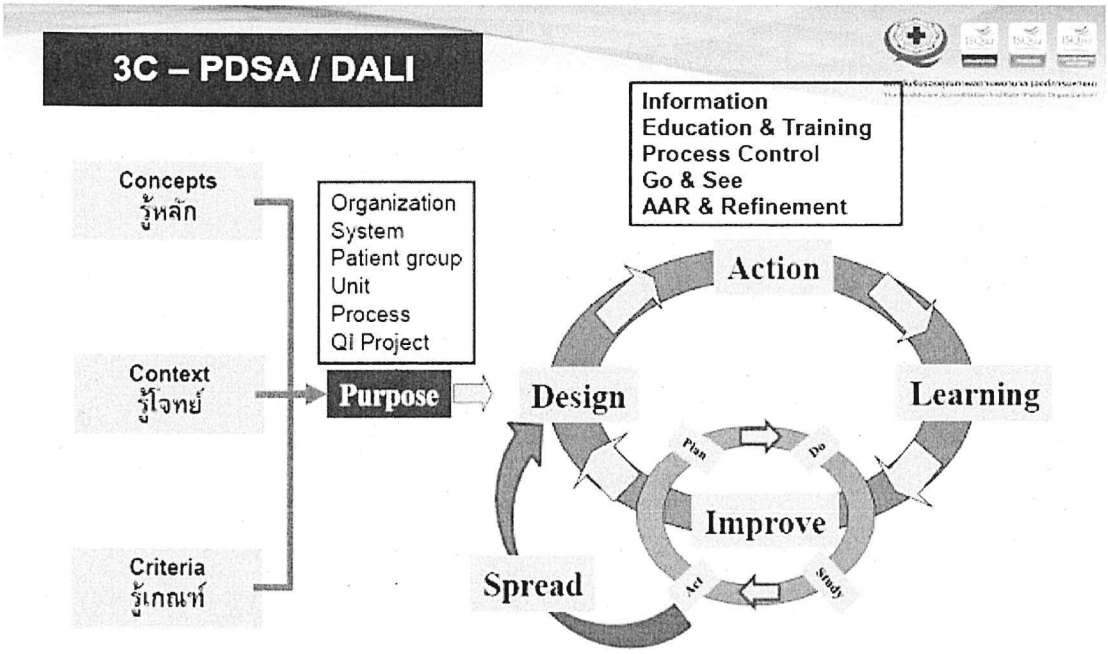




๒.๒.๖ การตามรอย...

๒.๒.๖ การตามรอยระบบงานตามมาตรฐาน (Standard Implementation Tracer)

แนวทางการใช้มาตรฐาน HA เป็นแนวทางในการออกแบบระบบงานที่เหมาะสม ใช้ประโยชน์เพื่อหาโอกาสพัฒนา ซึ่งมีสิ่งที่ต้องใช้ควบคู่กับมาตรฐานคือการพิจารณาบริบทขององค์กรและหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหา ความท้าทาย และความเสี่ยงที่สำคัญ มีการใช้ค่านิยมและแนวคิดหลัก (Core values & Concepts) ของการพัฒนาคุณภาพและการสร้างเสริมสุขภาพ มีการใช้วงล้อการพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้ (Plan-Do-Check-Act หรือ Design-Action-Learning-Improve หรือ Purpose-Process-Performance) และมีการประเมินตนเองตามแนวทางการประเมินระดับการปฏิบัติตามมาตรฐาน (Scoring Guideline)



๒.๒.๗ การใช้ Scoring Guideline เพื่อกระตุ้นให้มีการยกระดับการพัฒนา

Scoring Guideline เป็นเครื่องมือเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาล โดยเป้าหมายสำคัญของการให้คะแนนนั้นคือให้ทราบถึงทิศทางการพัฒนาข้างหน้า การ Scoring เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนจำเป็นที่จะต้องศึกษามาตรฐานและแนวทางการใช้มาตรฐานฯเพื่อการเรียนรู้และทำความเข้าใจ พิจารณาระดับการพัฒนาที่รพ.สามารถดำเนินการได้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของข้อกำหนดของแต่ละกลุ่มหัวข้อตามที่ระบุไว้ในมาตรฐาน โดยจะมีการแบ่งระดับการ Scoring เป็น ๕ ระดับคะแนน ซึ่งจะเป็นคะแนนกระบวนการ (Process) และคะแนนผลลัพธ์ (Results) โดยใช้แนวทางที่กำหนดประเมินการดำเนินงานในประเด็นต่างๆของรพ.ตามมาตรฐานว่ามีการออกแบบ แนวทางการปฏิบัติและการถ่ายทอดแนวทางไปสู่การปฏิบัติได้บรรลุผล ครอบคลุมประเด็นสำคัญ การวัดผล ทบทวนและปรับปรุงดำเนินการจนสามารถเป็นแบบอย่างได้ ตลอดจนการแสดงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่าอยู่ในระดับใด

แนวทางการ...

แนวทางการกำหนดระดับคะแนน Scoring guideline

Score	Process	Result
1	ออกแบบและเริ่มต้นปฏิบัติ Design & early stage of implementation	มีการวัดผล Measure
2	มีการปฏิบัติได้บางส่วน แต่ครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ[31] Partial implementation	ติดตามตัวชี้วัดที่ตรงเป้าหมายตามประเด็นที่สำคัญ Relevant and valid measure
3	มีการปฏิบัติที่ครอบคลุมและได้ผล Effective implementation	วิเคราะห์และใช้ประโยชน์จากตัวชี้วัด Get use of measures
4	มีการปรับปรุงกระบวนการต่อเนื่อง Continuous improvement	มีผลลัพธ์ในเกณฑ์ดี (สูงกว่าค่าเฉลี่ย) Good results (better than average)
5	มีกระบวนการที่เป็นแบบอย่างที่ดี Role model, good practices, innovation	มีผลลัพธ์ที่ดีมาก (25% สูงสุด) Very good results (top quartile)

๒.๒.๘ Performance Assessment & Learning: Rapid Assessment

Rapid Assessment มีเป้าหมายคือเพื่อหาโอกาสพัฒนา มุ่งที่การได้ข้อมูลที่เอาไปใช้ประโยชน์ได้ในเวลาอันสั้น แล้วตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนว่าต้องการประเมินในประเด็นอะไร จะเอาไปใช้ประโยชน์อย่างไร กำหนดวิธีการประเมินที่ใช้การสุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดเท่าที่จะได้ข้อมูลที่ต้องการ ใช้คำถามน้อยข้อแต่ตรงประเด็น มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกผู้ทำการประเมินในการใช้หลัก Empathize ผสมผสานทั้งเชิงปรนัยและอัตนัย เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และสามารถวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลได้

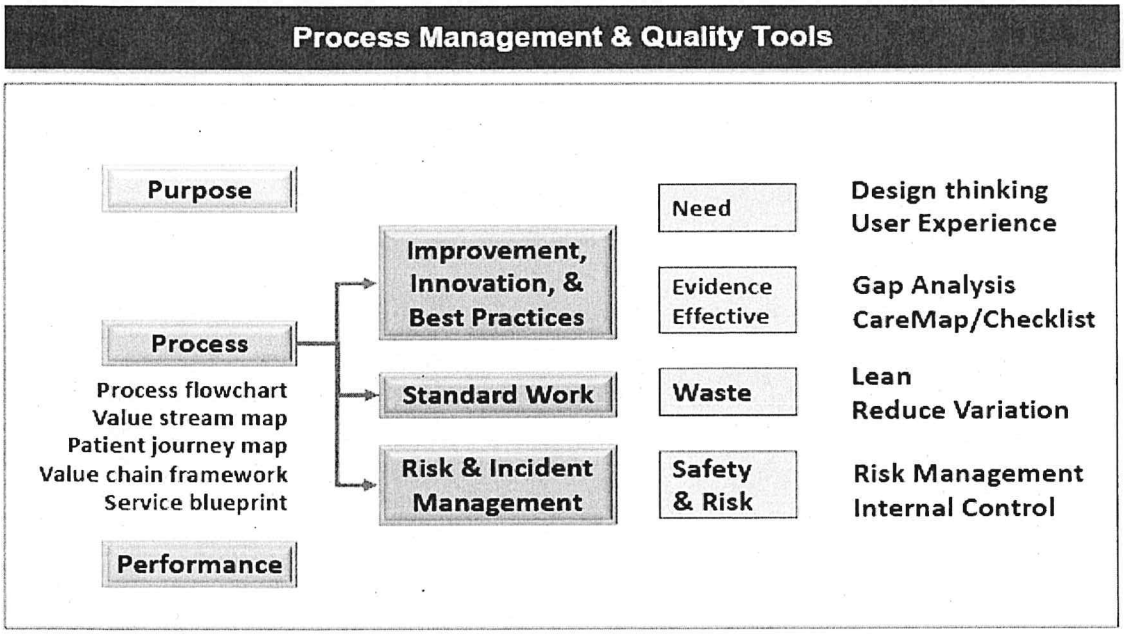
Rapid Assessment : Process

- 1. กำหนดหัวข้อการประเมินอย่างชัดเจน (Determining the survey topic)
  What – Who – Where - How
- 2. จัดทำคำถามสำหรับประเมิน (Developing the survey questions)
  โดยพิจารณาให้สอดคล้อง เหมาะสมกับหัวข้อการประเมิน
- 3. กำหนดวิธีการประเมิน (Determining the survey method)
- 4. ทำการประเมิน (Conducting the survey) ต้องมีการเตรียมความพร้อม / ฝึกผู้ทำการประเมิน
- 5. วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล (Analyzing the Results)

๒.๒.๙ Process...

๒.๒.๙ Process Management

Process Management เป็นการออกแบบกระบวนการโดยใช้วงล้อการพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้ (Plan-Do-Check-Act หรือ Design-Action-Learning-Improve หรือ Purpose-Process-Performance) เป็นหลักในการวางระบบ เมื่อหน่วยงานทราบเป้าหมายของการดำเนินการในเรื่องนั้นๆแล้ว การออกแบบกระบวนการทำงานที่ควรคำนึงถึงคือการออกแบบที่ต้องมีการกำหนดและควบคุมมาตรฐาน (Standard Work) มีการวิเคราะห์และป้องกันความเสี่ยง การจัดการและเรียนรู้จากอุบัติการณ์ (Risk and Incident Management) และมีการหาโอกาสการพัฒนาโดยการสร้างนวตกรรม หรือการปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Improvement, Innovation & Best Practices) นอกจากนี้เพื่อให้การออกแบบกระบวนการทำงานมีประโยชน์สูงสุดสามารถทำได้โดยการวิเคราะห์ Process Requirement โดยใช้ NEWS (N Needs ความต้องการของผู้รับผลงาน, E Evidence ข้อมูลหลักฐานทางวิชาการ, W Waste ความสูญเปล่า, S Safety ความปลอดภัย/ความเสี่ยง)



นพ.ธนุวัฒน์ ศุภชุติกุล "Profound Understanding of HA Standards" (กรกฎาคม 2565)

๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๒.๓.๑ ☑ ต่อตนเอง :

๑. มีความรู้ และความเข้าใจหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินการพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในการนำมาใช้เป็นหลักนำในการเยี่ยมสำรวจภายใน

๒. มีทักษะของการเป็นโค้ชสามารถนำมาใช้ในการดึงศักยภาพของทีมงานในการพัฒนาความสามารถของทีมในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายขององค์กร

๓. สร้างการเรียนรู้ให้ทีมได้ตระหนักในตัวเองและเกิดการเปลี่ยนแปลง ลงมือทำด้วยความคิดความสามารถของตัวเอง

๒.๓.๒ ☑ ต่อหน่วยงาน : มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความพร้อมเพื่อการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๓ ปัญหา...

ส่วนที่ ๓ ปัญหา/อุปสรรค ไม่มี

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การทำงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเป็นเรื่องที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพขององค์กร ซึ่งการที่จะสามารถทำให้โรงพยาบาลผ่านเกณฑ์การประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาลจะต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจกันในทุกองค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพอันได้แก่การนำองค์กร การประสานงานร่วมกันระหว่างทีมสหวิชาชีพที่เป็นระบบ ตลอดจนการติดตาม วิเคราะห์ และประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
(ร้อยตำรวจตรีหญิงจรรยา เจนประเสริฐ)
นายแพทย์ชำนาญการ

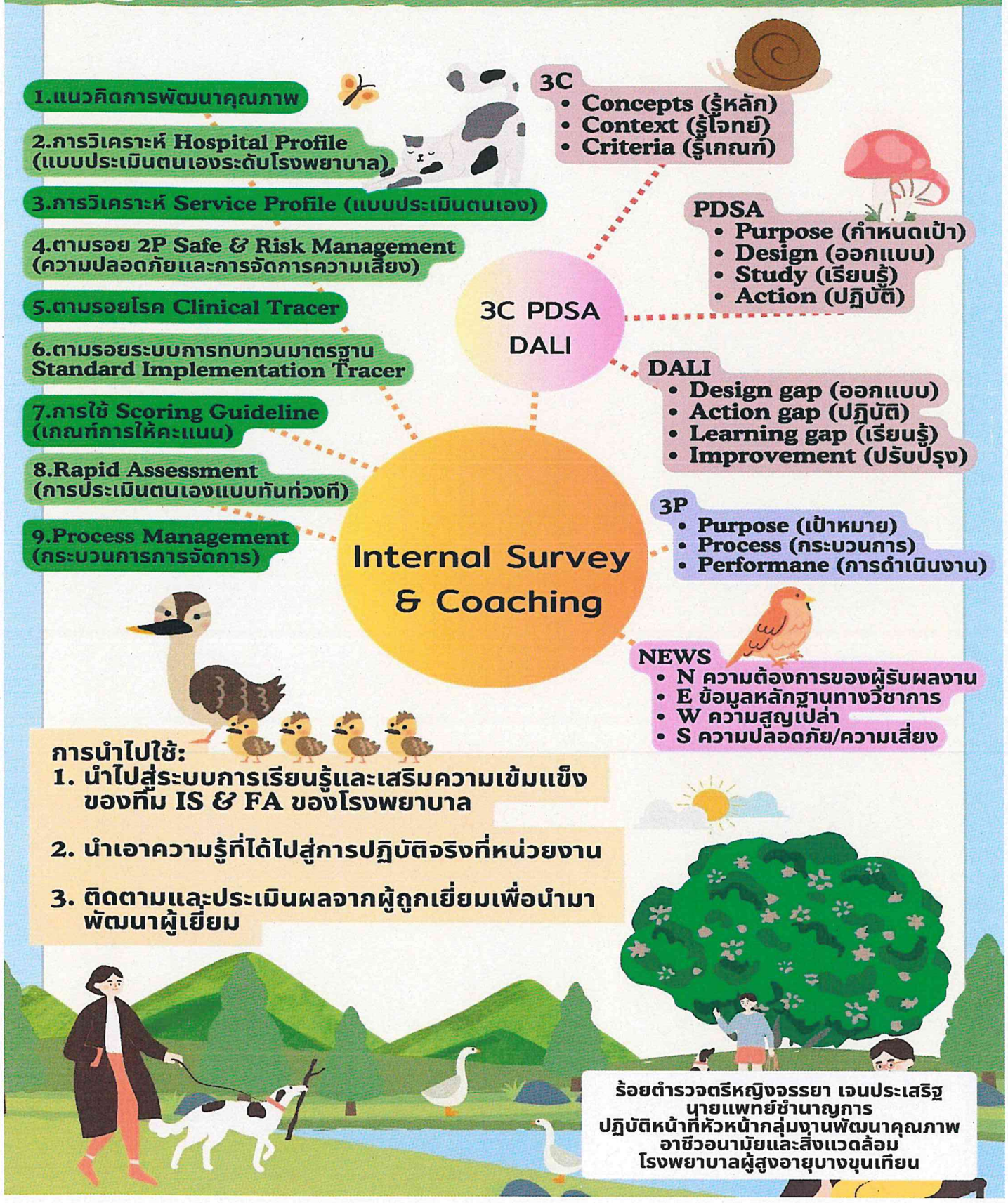
ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

- เสนอผลการดำเนินงานเพื่อทราบ
- เสนอคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อทราบ

ลงชื่อ.....หัวหน้าส่วนราชการ
(นายสุรินทร์ นัมคณิสรณ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน

HA 401: การเยี่ยมสำรวจภายในและการสร้างโค้ช เพื่อขับเคลื่อนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

(Internal Survey & Coaching for Continuous Quality Journey)



การนำไปใช้:

1. นำไปสู่ระบบการเรียนรู้และเสริมความเข้มแข็งของทีม IS & FA ของโรงพยาบาล
2. นำเอาความรู้ที่ได้ไปสู่การปฏิบัติจริงที่หน่วยงาน
3. ติดตามและประเมินผลจากผู้ถูกเยี่ยมเพื่อนำมาพัฒนาผู้เยี่ยม

ร้อยตำรวจตรีหญิงจรรยา เจนประเสริฐ
นายแพทย์ชำนาญการ
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ
อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม
โรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน