สรุปรายงานการอบรม

หลักสูตร HA 401 : การเยี่ยมสำรวจภายในและการสร้างโค้ชเพื่อขับเคลื่อนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Internal Survey & Coaching for Continuous Quality Journey) รุ่นที่ ๑

ระหว่างวันที่ ๑ - ๓ มีนาคม ๒๕๖๖

ณ ห้องประชุม Citrine ๑ – ๒ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี

****

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ชื่อ/นามสกุล นางสาวิตรี วินิจกุล
อายุ ๕๑ ปี
การศึกษา พยาบาลศาสตรบัณฑิต
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การพยาบาลผู้ป่วยวิกฤต
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้การบริการการดูแลผู้ป่วยวิกฤตด้านศัลยกรรมทั่วไป ศัลยกรรมกระดูก สูติ-นรีเวช ผู้ป่วยวิกฤตด้านอายุรกรรม มอบหมายงานแก่สมาชิกในทีม ให้คำแนะนำการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทีมพยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆ ในความรับผิดชอบ จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้พอเพียงและพร้อมใช้งาน ควบคุมและป้องกัน การแพร่กระจายของเชื้อโรค จัดสิ่งแวดล้อมรอบตัวผู้ป่วยให้เหมาะสม ถูกลักษณะ เป็นระเบียบ มีความสะดวกปลอดภัย ประสานงานกับทีมสหวิชาชีพทั้งในและนอกโรงพยาบาล ให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติด้านการดูแล ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟูสุขภาพอนามัยของผู้ป่วย

๑.๒ ชื่อ/นามสกุล นางสาวไพรินทร์ วงศ์หทัยไพศาล
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
อายุ ๕๐ ปี
การศึกษา พยาบาลศาสตรบัณฑิต
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การพยาบาลผู้ป่วยจักษุ โสต ศอ นาสิก
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หน้าที่ความรับผิดชอบ วางแผนการพยาบาล ควบคุมการปฏิบัติงาน ติดตามรายงานการให้การบริการ ให้คำแนะนำ และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมภายในหอผู้ป่วยจักษุ โสต ศอ นาสิก ให้เหมาะสม สะอาด ถูกสุขลักษณะ สอดคล้องกับแผนการควบคุมและป้องกันการติดเชื้อของโรงพยาบาล จัดอัตรากำลังในการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่รับผิดชอบให้เหมาะสม เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ ร่วมแก้ไขปัญหากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยนำหลักการด้านการบริหาร และด้านวิชาการมาใช้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

๑.๓ ชื่อ/นามสกุล นางสาววนิดา ตณภูมิ
อายุ ๕๓ ปี
การศึกษา พยาบาลศาสตรบัณฑิต
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การพยาบาลผู้ป่วยผ่าตัด
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นหัวหน้าห้องผ่าตัดให้บริการผู้ป่วยผ่าตัดในระยะก่อนผ่าตัด ระหว่างผ่าตัดและหลังผ่าตัด กำกับดูแลและติดตาม มอบหมายงานในหน้าที่รับผิดชอบให้สมาชิกในหน่วยงาน จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้พอเพียงและพร้อมใช้งาน ให้คำปรึกษา แนะนำในกรณีที่ผู้ปฏิบัติไม่สามารถแก้ปัญหาได้ พร้อมส่งเสริมการพัฒนาความรู้แก่บุคลากรทุกระดับ

๑.๔ **ชื่อ/นามสกุล** นางสาวโรจน์ลักษณ์ ภราดรภักดีมล

อายุ ๕๑ ปี

การศึกษา พยาบาลศาสตรบัณฑิต

ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การพยาบาลออร์โธปิดิกส์

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้บริการการพยาบาลผู้ป่วยที่มีปัญหาทางกระดูกกล้ามเนื้อ เส้นเอ็นและข้อ กำกับดูแลมอบหมายงานแก่สมาชิกในทีม ให้คำแนะนำการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทีมพยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆ ในความรับผิดชอบ จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้พอเพียงและพร้อมใช้งาน ควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค จัดสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม ถูกลักษณะ เป็นระเบียบ มีความสะดวกปลอดภัย ประสานงานกับทีมสหวิชาชีพทั้งในและนอกโรงพยาบาล ให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติด้านการดูแล ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟูสุขภาพอนามัยของผู้ป่วย

ชื่อเรื่อง HA 401 : การเยี่ยมสำรวจภายในและการสร้างโค้ชเพื่อขับเคลื่อนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Internal Survey & Coaching for Continuous Quality Journey) รุ่นที่ ๑

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

งบประมาณ ☑ เงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร ☐ เงินบำรุงโรงพยาบาล ☐ ทุนส่วนตัว

จำนวนเงิน เป็นเงินคนละ ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาทถ้วน)
เป็นเงิน ๒๐,๐๐๐ บาท (สองหมื่นบาทถ้วน)

วัน เดือน ปี ระหว่างวันที่ ๑ – ๓ มีนาคม ๒๕๖๖

สถานที่ ห้องประชุม Citrine ๑ – ๒ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี

คุณวุฒิ/วุฒิบัตรที่ได้รับ -

การเผยแพร่รายงานผลการศึกษา/ฝึกอบรม/ ประชุม สัมมนา ผ่านเว็ปไซต์สำนักการแพทย์ และกรุงเทพมหานคร

☑ ยินยอม ☐ ไม่ยินยอม

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการอบรม

๒.๑ วัตถุประสงค์

๒.๑.๑ ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจแนวคิด และทักษะการเยี่ยมสำรวจภายในเพื่อกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพ

๒.๑.๒ วิเคราะห์แบบประเมินตนเอง จับประเด็นสำคัญ และวางแผนการเยี่ยมสำรวจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๑.๓ ใช้ทักษะการตามรอย เพื่อเยี่ยมสำรวจหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานทางคลินิกและหน่วยงานสนับสนุนบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๑.๔ วิเคราะห์ระบบต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล เพื่อสื่อสารข้อมูล และกระตุ้นให้คณะกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามบทบาทหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๑.๕ เยี่ยมสำรวจหน่วยงาน สรุปประเด็นสำคัญ และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาได้

๒.๒ เนื้อหาโดยย่อ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพ หลักการตามรอย

Hospital Accreditation (HA) คือ กลไกการส่องกระจกดูตัวเอง ซึ่งการประเมินเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อการประเมินตนเอง การพัฒนาตนเอง และการประเมินจากภายนอก โดยมีสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เป็นผู้ส่งเสริมการขับเคลื่อนวัฒนธรรมคุณภาพ Change Catalyst

๑. ค่านิยมและแนวคิดหลัก

ความหมาย

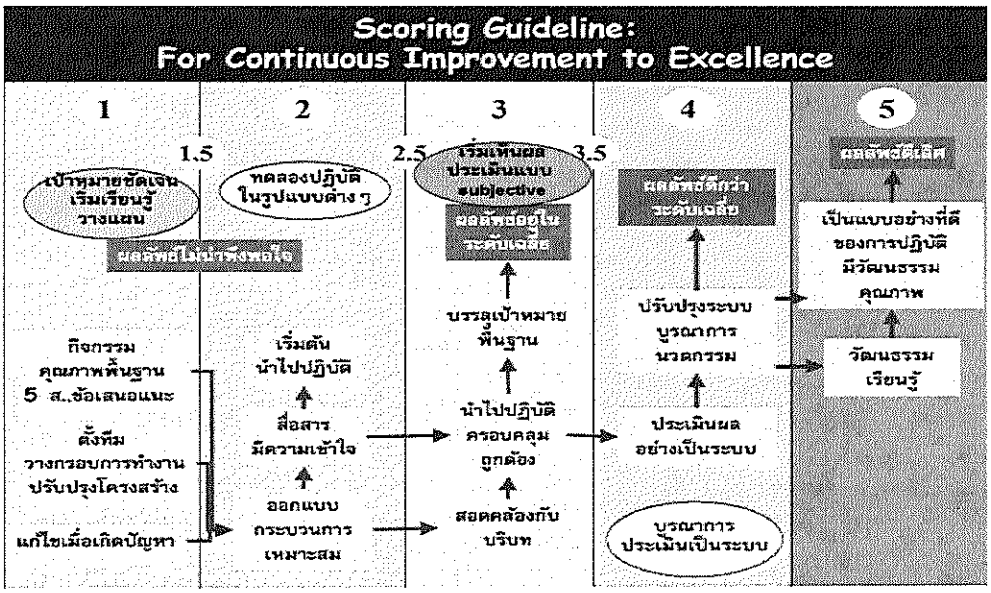
ค่านิยม (Core value) คือ หลักการชี้นำและพฤติกรรมซึ่งเป็นที่คาดหวังว่าองค์กรและคนในองค์กรจะยึดถือในการปฏิบัติ

ค่านิยมและแนวคิดหลัก (Core values and Concepts) คือ ความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังอยู่ในองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่ดีเยี่ยมการเลือกจะใช้ของใครค่านิยมหลักของแต่ละองค์กรเป็นเอกลักษณ์ขององค์กรที่ควรมุ่งเน้นค่านิยมหลักของ HA ได้มาจาก TQA/MBNQA ซึ่งทุกสถานพยาบาลที่ต้องการประสบความสำเร็จไม่ควรละเลยโดยสรุปคือใช้ทั้งสองชุดร่วมกัน เช่น ใช้ค่านิยมหลักของ HA ไปขยายความการจะใช้อย่างไรระบุสิ่งที่พึงปฏิบัติ (Do) และไม่พึงปฏิบัติ (Don't) อย่างชัดเจน แต่ละหน่วยงาน/ทีมทบทวนความสำเร็จที่ผ่านมา และสรุปบทเรียนว่ามีการใช้ค่านิยมใดบ้าง

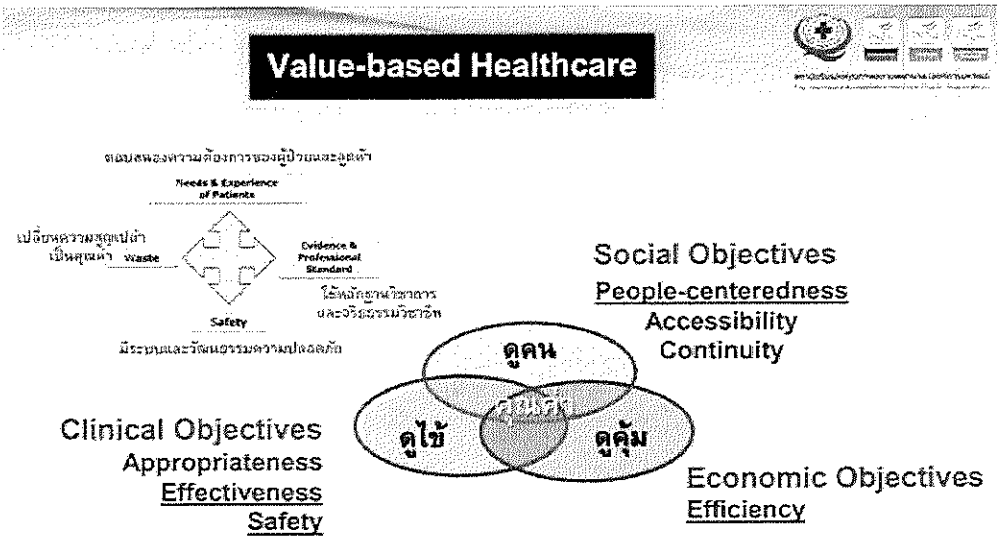
๒. Context: รู้โจทย์ เริ่มจาก Concern ของทุกฝ่าย ทำให้เข้าใจตนเอง รู้ว่าต้องหาข้อมูลอะไร นำข้อมูลมาใช้อย่างไรเพื่อการพัฒนาที่ตรงประเด็นเพื่อให้ใช้มาตรฐานอย่างมีความหมาย จากนั้น Priority Organization Concern Direction: vision & strategies; Sustainability: efficiency; Success Voice of Staff Professional concern; Workforce concern; Concern for patients; Process analysis Voice of Patients Patient diary; Patient experience; Patient journey map; Patient shadowing; Patient satisfaction survey; Complaint; Social media

๓. มาตรฐาน คือ กรอบความคิดที่สื่อให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญของสถานพยาบาลที่มีคุณภาพ (อย่างยั่งยืน) และความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น HA ประเมินเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาระบบงานภายในของโรงพยาบาลโดยมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและพัฒนาทั้งองค์กรทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

๔. Scoring Guideline: For Continuous Improvement to Excellence



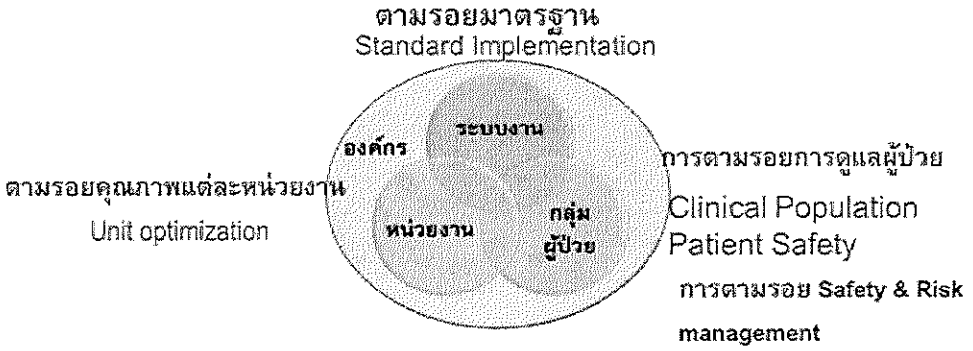
๕. Value-based Healthcare



คุณค่า = ประโยชน์ต่อผู้อื่น x คุณภาพ x ประสิทธิภาพ

๖. พื้นที่การพัฒนา ๔ วง คือ เลือกใช้เครื่องมือคุณภาพที่เหมาะสมกับแต่ละลักษณะพื้นที่ พัฒนาให้ครอบคลุมทุกลักษณะพื้นที่ พิจารณาโอกาสซ้ำซ้อน โอกาสประสาน โอกาสกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน Standard implementation ตามรอยมาตรฐานของระบบงาน Unit optimization ตามรอยของหน่วยงาน Clinical population patient safety ตามรอยของผู้ป่วย

๗. การตามรอย (Tracer) ทำให้เข้าใจสถานการณ์ที่เป็นจริงทั้งด้านบวกและด้านลบทั้งในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร และทำให้มีการจัดการที่เหมาะสมช่วยเติมเต็มความไม่สมบูรณ์



๘. Risk Based Thinking ความเสี่ยง คือ โอกาสที่จะไม่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด Risk-based thinking คือ การจัดการความเสี่ยงและโอกาสในอนาคต เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของโรงพยาบาลได้ตรงประเด็น เพื่อเป็นหลักประกันความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยวิเคราะห์และจัดลำดับความเสี่ยง และวางแผนรับมือกับความเสี่ยง

๙. การประเมินเพื่อการเรียนรู้และพัฒนา

การประเมินแบบดั้งเดิม	การประเมินเพื่อการพัฒนา
ทดสอบ Model	สนับสนุนนวัตกรรมและการปรับใช้
มีผลการตัดสินใจชัดเจน	ให้ข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อสร้างการเรียนรู้
วัดความสำเร็จกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	สร้างกลไกการวัดและเฝ้าติดตามใหม่ๆ เมื่อเป้าหมายเปลี่ยนไป
ผู้ประเมินจากภายนอก อิสระ การวัดชัดเจน	เป็นโค้ช เป็นส่วนหนึ่งของทีม
ผู้ประเมินใช้มุมมองของตน เป็นผู้ควบคุมการประเมิน	ผู้ประเมินร่วมมือกับผู้ที่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงออกแบบกระบวนการประเมิน
ใช้ตรรกะเหตุและผลที่เป็นเส้นตรง	ตรวจจับพลวัต การพึ่งพิงและเชื่อมโยงกัน
มุ่งขยายใช้ผลการประเมินในวงกว้าง	มุ่งสร้างความเข้าใจที่มีความเฉพาะกับบริบท
ควบคุม หาผู้ที่เป็นจุดอ่อน	เรียนรู้ที่จะตอบสนองการคลี่คลายอย่างมีกลยุทธ์
บรรยากาศของความหวาดกลัวที่จะล้มเหลว	สนับสนุนความอยากที่จะเรียนรู้ นวัตกรรม

แนวคิดและทักษะการโค้ช

๑. Coaching

• เป็นวิธีการที่ใช้ดึงศักยภาพของทีมงาน สามารถพัฒนาความสามารถของทีม ในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายขององค์กร

• Coach ทำให้ Coachee ได้เรียนรู้ ตระหนักในตัวเองและเกิดการเปลี่ยนแปลง ลงมือทำด้วยความคิด ความสามารถของตัวเอง

• Coaching เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่าง Coach & Coachee ให้ ไปถึงจุดหมายที่ต้องการ

๒. เทคนิคการเป็นโค้ช

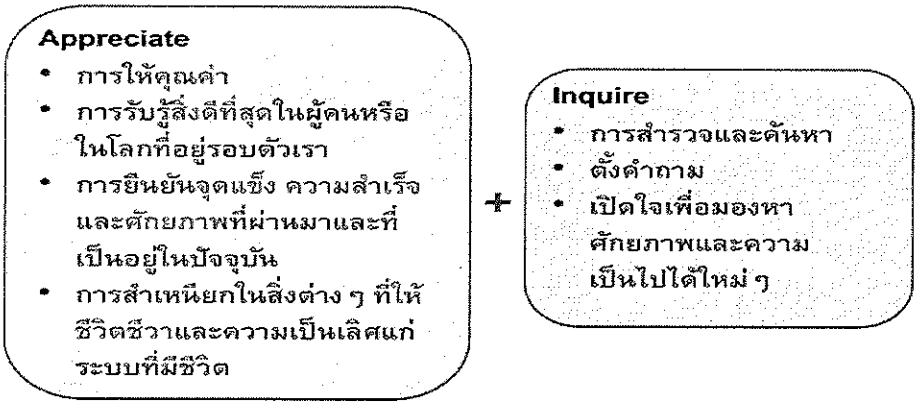
• Coaching is the art of facilitating the performance, learning and development of another

• การโค้ชคือศิลปะในการช่วยให้ผู้อื่นมีผลงานดีขึ้น ได้เรียนรู้และได้พัฒนา

• Facilitating คือ การช่วยให้ง่ายขึ้น หมายความว่าผู้ถูกโค้ชมีความสามารถที่จะคิดด้วยตนเอง มองเห็นได้ทะลุปรุโปร่ง มีความคิดสร้างสรรค์

• โค้ชต้องไม่คิดว่าตัวเองมีคำตอบที่ถูกต้อง แต่ช่วยให้ผู้ถูกโค้ชสำรวจตรวจสอบ ทำความเข้าใจ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีกว่า

Appreciative Inquiry



กระบวนการ AI (๔D)

วิธีการของ AI เป็นเครื่องมือในการสำรวจอดีต ปัจจุบัน และวางแผน สำหรับอนาคต ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

Discovery การค้นหา	Dream การสร้างฝัน	Design การออกแบบ	Destiny or Deliver สร้างแผนงาน
ชวนค้นหามุมมองที่ทำให้เกิดภาพของความสำเร็จจะได้ Positive core	มองความสำเร็จในอนาคตที่เป็นไปได้ถ้าดำเนินการภายใต้ Positive core	ออกแบบ วางแผนการทำงานที่ทำให้ไปถึงเป้าหมาย	สร้างกิจกรรมตามแผนงานที่ได้ออกแบบ ใครรับผิดชอบเรื่องใด ทรัพยากรที่ใช้สภาพการณ์ที่จะเกิดขึ้นตามแผน

มุมมองของ AI ในระดับบุคคล

- ขั้นค้นหา Discovering ฉันทำอะไรได้ดีที่สุด นั้นถือเป็นจุดแข็งที่เราค้นพบแล้ว (What is)

NON-DIRECTIVE

Listening to Understand
Reflecting (สะท้อนความเห็น)
Paraphrasing (ปรับคำพูด)
Summarizing (สรุป)
Asking Question That Raise Awareness (ถาม)
Making Suggestions (ชี้แนะ)
Giving Feedback (ป้อนกลับ)
Offering Guidance (เสนอ)
Giving Advice (ให้คำปรึกษา)
Instructing (สอน)
Telling (บอก)

DIRECTIVE

ข้อคิดสำหรับโค้ช

- ใช้วิธีการเชิงบวก
- เชื่อมั่นในความตั้งใจที่จะทำดีของหน่วยงาน
- รักษาความลับ
- ให้เกียรติหน่วยงาน
- ใช้มาตรฐานโรงพยาบาลเป็นหลักในการกระตุ้นการพัฒนา
- ให้ความสำคัญกับภาพรวมของระบบคุณภาพและความพยายามในการ พัฒนา

เทคนิคพื้นฐานในการเก็บข้อมูล

๑) ตา ๔๐% สำหรับสังเกต สิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติ ทำให้ดู การตรวจสอบเอกสารหรือบันทึก

๒) หู ๔๐% ฟังคำตอบหรือคำบอกเล่า

๓) ปาก ๒๐% การตั้งคำถามหรือเริ่มต้นประเด็น

สิ่งที่โค้ชควรเน้น GROW Model

- Purpose ของหน่วยงาน, การใช้ ๓ P ของหน่วยงาน
- Quality Dimension มิติคุณภาพ (Effectiveness, Appropriateness, Safety, Efficiency, Accessibility, Timeliness, Continuity, People-centeredness)
- Criteria มาตรฐาน HA ที่ปรับใช้กับหน่วยงาน
- Integration การเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงาน/ระบบงาน
- Monitoring การติดตามกำกับเพื่อให้เป็นไปตามระบบที่วางไว้
- Learning การเรียนรู้จาก CQI และข้อมูลที่เก็บรวบรวม

เป้าหมายในการโค้ช (ตัวอย่าง)

- Understanding สร้างความรู้ความเข้าใจ
- Attitude ปรับจูนเจตคติ
- Effort เพิ่มความพยายาม
- Mobilize people ระดมพล
- Data use วิเคราะห์และใช้ข้อมูล
- Evaluation ประเมินผล
- Refine ปรับกระบวนการให้ประณีต
- Linkage เชื่อมโยง
- Spreading ขยายผล
- Better performance ยกระดับผลลัพธ์

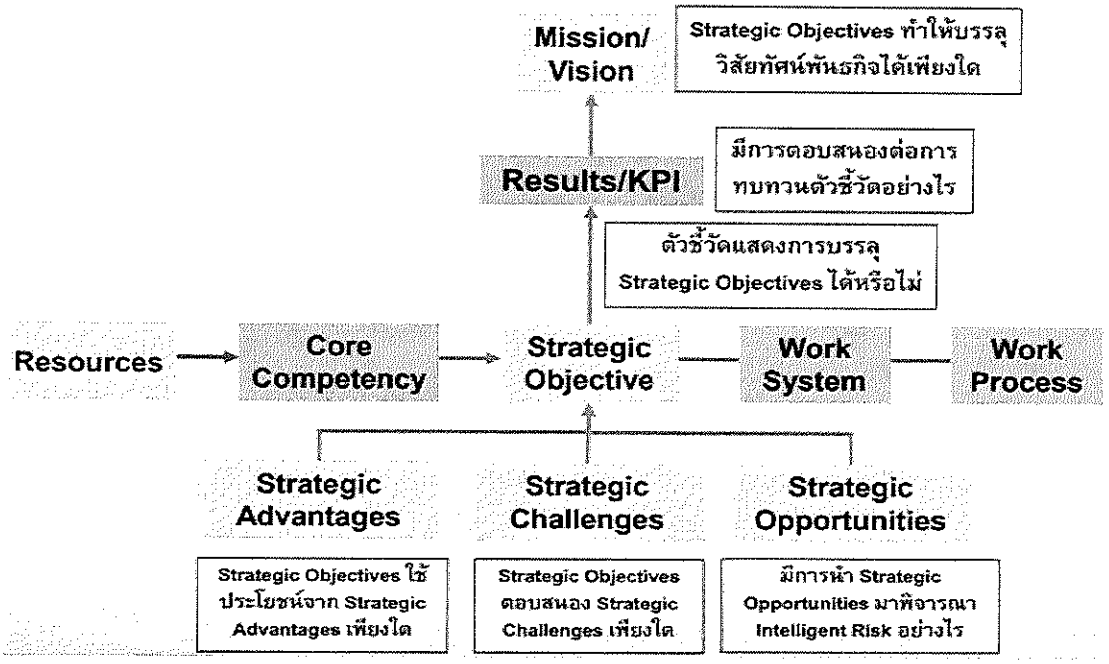
Hospital Profile เครื่องมือทำความเข้าใจบริบทองค์กร

Hospital Profile คือ การสรุปข้อมูลสำคัญของโรงพยาบาลโดยย่อ

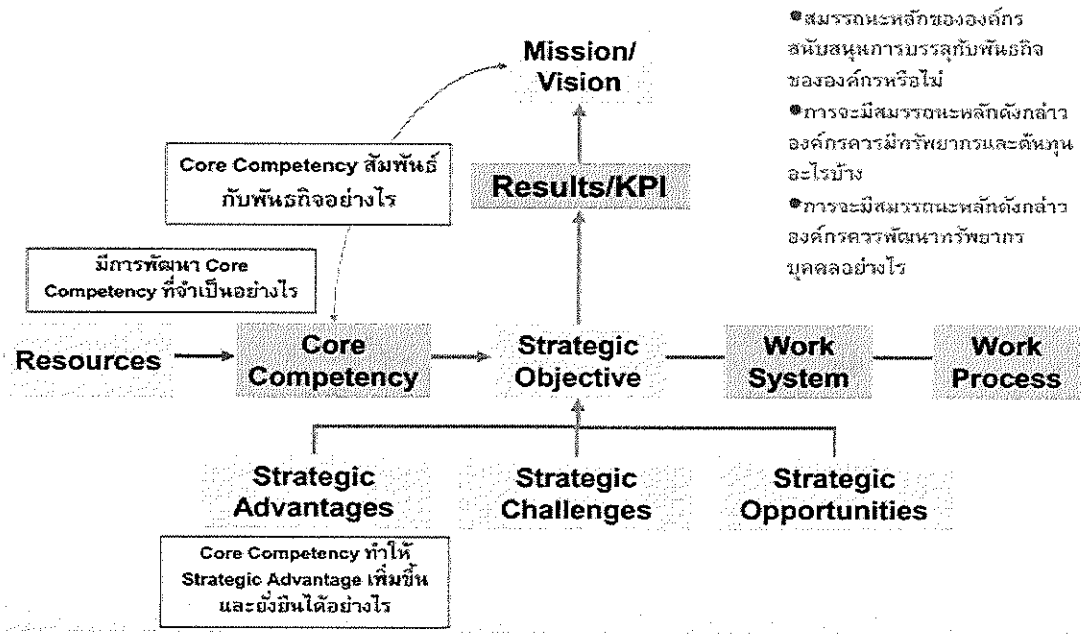
ความสำคัญของ Hospital Profile

- สรุปข้อมูลสำคัญอย่างกระชับ
- ทำให้เข้าใจบริบทขององค์กรเป็นฐานในการกำหนดทิศทางและตัดสินใจ
- ทำให้เห็นความสัมพันธ์ของข้อมูลสำคัญต่างๆ
- การพิจารณา Hospital Profileทำให้เห็นโอกาสพัฒนาเบื้องต้นได้

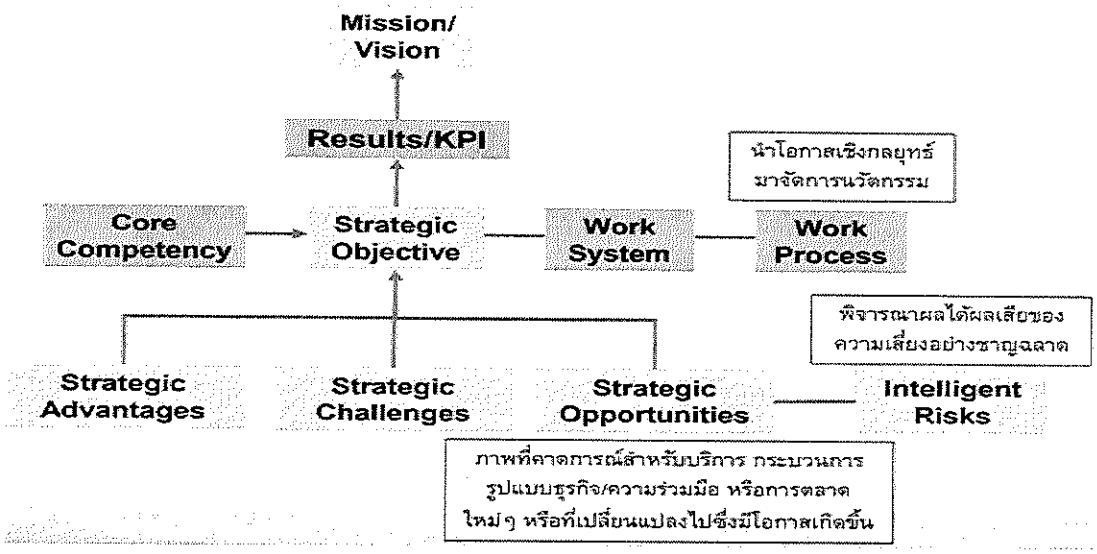
การตรวจสอบความสัมพันธ์ในเรื่องทิศทางองค์กร



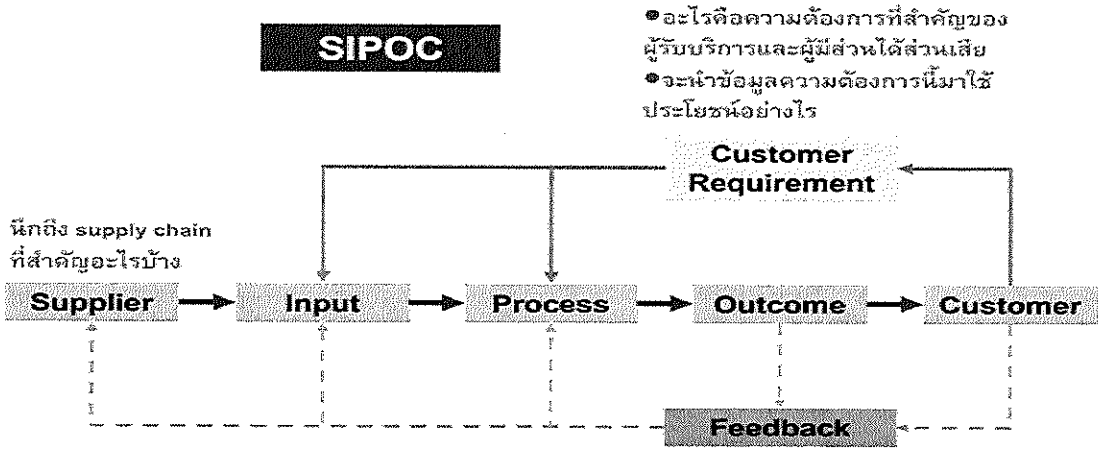
ความสัมพันธ์ในเรื่อง Core Competency

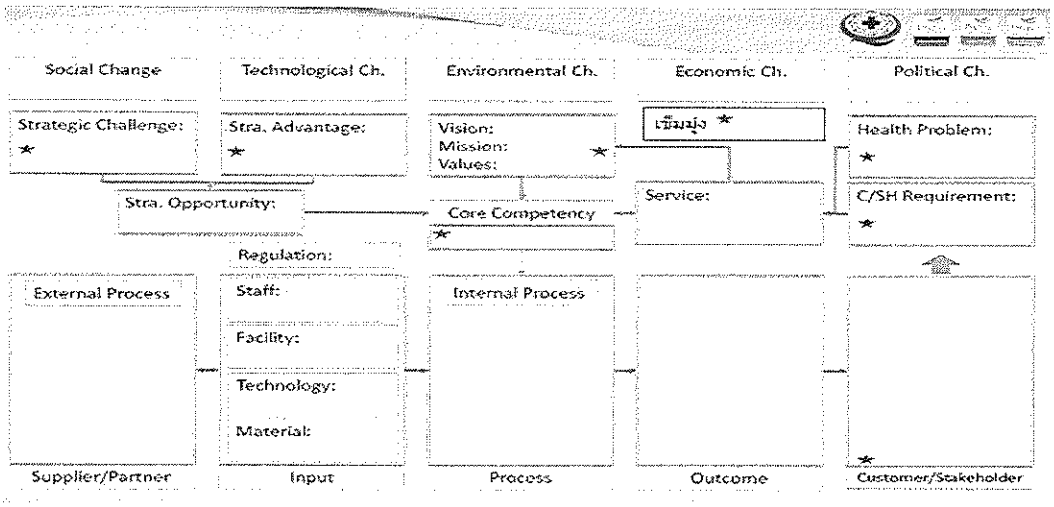


โอกาสเชิงกลยุทธ์และนวัตกรรม



Hospital Profile ทำให้เห็นความสัมพันธ์





การวิเคราะห์ Service Profile

๑. การวิเคราะห์ Service Profile เริ่มจากการศึกษา Service Profile ของหน่วยงานเพื่อศึกษาทำความเข้าใจบริบทของหน่วยงานเนื่องจาก Service Profile เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้เข้าใจหน้าที่สำคัญของหน่วยงานให้เห็นประเด็นสำคัญโอกาสพัฒนาและใช้ติดตามความก้าวหน้าและหาความสัมพันธ์สอดคล้องกับกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล

๒. การตามรอย ๓ P ในหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานมีระบบคุณภาพที่เข้มแข็ง โดยพิจารณาความชัดเจนของเป้าหมาย พิจารณาตัวชี้วัด ร่วมเรียนรู้การใช้ประโยชน์จากตัวชี้วัด พิจารณาการใช้ process managementนำ CQIของหน่วยงานมาเรียนรู้เพื่อต่อยอด

การตามรอย ๒P-Safety และ Risk management

๑. การตามรอยขององค์กรเปรียบเสมือน วงกลม ๔ วงซ้อนทับกัน ซึ่งประกอบด้วย ระบบงาน หน่วยงาน และกลุ่มผู้ป่วย ซึ่งการตามรอยประกอบด้วย ตามรอยมาตรฐาน ตามรอยคุณภาพและหน่วยงาน การตามรอยการดูแลผู้ป่วยClinical Population Patient Safety การตามรอย Safety & Risk management

๒. วางแผนตามรอยโดยใช้หลัก ๕P

- Purpose เป้าหมายของหน่วยงาน/แต่ละโรค/มาตรฐาน
- Pathway สิ่งที่จะใช้/เส้นทาง ที่จะตามรอย
- Process-Normal วิธีการทำงานในยามปกติ/การสื่อสาน/ส่งมอบ
- Preparedness การเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ไม่ปกติ
- Performance-Learning เรียนรู้ภาพรวมจาการประเมิน/ปรับปรุง

๓. แนวทางการตามรอยเพื่อเห็นของจริง คิดถึงเป้าหมายของมาตรฐาน/บุคคลผู้วางแผน ผู้ปฏิบัติ ผู้รับผลงาน อุปกรณ์สิ่งของที่เกี่ยวข้อง/ประเด็นสำคัญของแต่ละจุด เป้าหมาย คุณภาพ ความเสี่ยง การเชื่อมแต่ละขั้นตอน แต่ละหน่วยบริการ/วิธีการที่จะรับรู้ข้อมูลเช่น สังเกต สัมภาษณ์ ศึกษาข้อมูล เวชระเบียนบอกเล่า/ระบบที่เกี่ยวข้อง

๔. การตามรอย Safety & Risk management เพื่อสร้าง Risk awareness และความมั่นใจในการปฏิบัติ แนวทางในการตามรอย เริ่มจาก พิจารณา Simple ของหน่วยงาน ,ให้เล่าสิ่งที่ปฏิบัติจริง มีการใช้ Evidence-based อย่างไร มีการปรับปรุงอย่างไร ,เล่าถึงระบบการกำกับติดตาม การติดตามตัวชี้วัดและผลลัพธ์ร่วมกันพิจารณาช่องโหว่ต่างๆในการปฏิบัติที่มีอยู่ มีคู่มือการปฏิบัติงานรองรับหรือไม่ จำเป็นหรือไม่

แนวทางการใช้มาตรฐาน HA

เป้าหมาย เป็นแนวทางในการออกแบบระบบงานที่เหมาะสม ใช้ประโยชน์เพื่อหาโอกาสพัฒนา

สิ่งที่ควบคู่กับมาตรฐาน

๑) การพิจารณาบริบทองค์กรและหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหา ความท้าทาย และความเสี่ยงที่สำคัญ

๒) การใช้ค่านิยม และแนวคิดหลัก (Core values & Concepts) ของการพัฒนาคุณภาพและการสร้างเสริมสุขภาพ

๓) วงล้อการพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้ (Plan-Do-Study-Act) หรือ Design-Action-Learning-Improve หรือ Purpose-Process-Performance

๔) แนวทางการประเมินระดับการปฏิบัติตามมาตรฐาน (Scoring Guideline) การตามรอยโค้ชการปฏิบัติตามมาตรฐาน

เป้าหมาย

• เพื่อให้ตระหนักในความสำคัญของมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประจำแนวทาง

• ใช้หลักการ ๓C-DALI

• ใช้คำถามจากมาตรฐาน พูดคุยกับบุคลากรที่หน่วยงาน

• ปรับคำถามให้ผู้ตอบสามารถเล่าเรื่องที่ปฏิบัติได้

• ร่วมกันหาโอกาสที่จะปรับปรุงให้ได้ผลดีขึ้น หรือให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

Process Deployment : บทบาทหัวหน้างาน

Information

• คู่มือการปฏิบัติงานที่ และเป็นปัจจุบัน

• การเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็น ณ จุดใช้งาน

Education & Training

• การฝึกอบรมความรู้และทักษะที่จำเป็น ทั้ง technical & non-technical skill

Mindfulness & situation awareness

• มีสติ มีความตื่นรู้ และตระหนักในสถานการณ์ต่าง ๆ

Process Control

• กลไกการรับรู้การปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้

• การใช้ process indicator เพื่อควบคุมกระบวนการ

Go & See

• การไปร่วมเรียนรู้และแก้ไขปัญหากับผู้ปฏิบัติงานที่หน้างาน

AAR & Process Refinement

• การทบทวนปัญหาหลังปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการที่เป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ

ตั้งคำถามโดยใช้ Risk-based Thinking

• ตั้งคำถามโดยใช้ RST ให้เป็นเรื่องธรรดา ๆ ง่าย ๆ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานตระหนัก มีจิตสำนึกว่าในงานของตนมีความเสี่ยงด้านคุณภาพเรื่องใดบ้าง

• เมื่อทราบความเสี่ยงนั้นแล้ว เรื่องที่ควรปฏิบัติต่อมา คือ สื่อสารความเสี่ยงไปยังผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ/ ทีม ระบุในคู่มือการฝึกอบรม คู้มือการปฏิบัติงานพยายามทุกวิถีทางที่จะลดความเสี่ยงเหล่านั้น

• ตอบคำถามให้ได้ว่า ผลการจัดการความเสี่ยงนั้นเป็นอย่างไร

ตัวอย่างการตามรอยระบบ EQ

เป้าหมาย : มีเครื่องมือที่พร้อมใช้งาน เชื่อถือได้ ปลอดภัย

Trace Process	ทำอย่างไรรับมือกับปัญหาอย่างไร
Trace Monitoring	ติดตามกำกับขั้นตอนที่สำคัญอย่างไร
Trace Result	ประเมินผลลัพธ์ว่าเป็นไปตามเป้าหมายของกระบวนการอย่างไร

Trace Quality Process มีการพัฒนากระบวนการอย่างไรบ้าง เช่น ... Lean Waste reduction

Risk management : Visual management Innovation, EBP: Protocol application, ect.

การตามรอยการดูแลผู้ป่วย (Clinical Tracer)

ตามรอยการดูแลผู้ป่วยโรคสำคัญ

การตามรอยการดูแลผู้ป่วย เป้าหมาย

- เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพการดูแลผู้ป่วยโดยใช้โรคบางโรคเป็นตัวเดินเรื่องแนวทาง
- ร่วมกันเลือกโรคที่มีความสำคัญ (อาจมีเอกสาร Clinical Tracer หรือไม่มีก็ได้หรือทดลองตามรอยทั้งโรคที่มีเอกสารและไม่มีเอกสาร)
- พูดคุยเพื่อสรุปประเด็นสำคัญในการดูแลโรคนั้น (ผลลัพธ์สุขภาพที่ต้องการ ความต้องการของผู้ป่วย ความปลอดภัย ประสิทธิภาพ)
- พูดคุยถึงวิธีการปฏิบัติในประเด็นดังกล่าว ดูหลักฐานการปฏิบัติประกอบ
- พิจารณาการประสานงานหรือส่งต่อระหว่างหน่วยงาน
- นำข้อมูลการติดตามตัวชี้วัดในโรคนั้นมาเรียนรู้ร่วมกัน

Clinical Tracer

ทบทวนการดูแลผู้ป่วยแต่ละโรคในภาพรวม ในทุกองค์ประกอบ ทบทวนทั้งข้อมูลสถิติ และการปฏิบัติจริงในพื้นที่ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

บริบท ประเด็นสำคัญ ๑. ตามรอยกระบวนการพัฒนา Qualicy Process
วัตถุประสงค์ ๒. ตามรอยกระบวนการดูแลผู้ป่วย Content
๓. ตามรอยระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง Integration

ตัวชี้วัด ติดตามผลลัพธ์ Result แนวทางที่ดีโอกาสพัฒนา การพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย

การวางแผนตามรอย

Purpose	เป้าหมายการดูแลของโรค / ระบบงาน
Pathway	เส้นทางที่จะตามรอย
Process-Normal	วิธีการทำงานในยามปกติ/การสื่อสาร/ส่งมอบการดูแลผู้ป่วยและเชื่อมโยงกับหน่วยงาน ระบบงาน
Preparedness	การเตรียมรับสถานการณ์ไม่ปกติ กลุ่มผู้ป่วยที่มีความเฉพาะช่วงเวลาบางช่วง สิ่งแวดล้อมที่ไม่พร้อม/ไม่เป็นไปตามคาดอุบัติการณ์ที่เคยเกิด
Performance-Learning	เรียนรู้จากการประเมินและปรับปรุง

Quality Issue/Key Risk

Trace process	ทำอย่างไร, ป้องกันความเสี่ยงอย่างไร ส่งต่อกันอย่างไร (Hand over)
Trace Quality process	มีการพัฒนากระบวนการอย่างไร
Trace Monitoring	ติดตามกำกับขั้นตอนที่สำคัญอย่างไร
Trace Result	ประเมินผลลัพธ์ว่าเป็นไปตามเป็นหมายของกระบวนการอย่างไร

๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับนำมาพัฒนางานระบบพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานที่ รับผิดชอบ นำมาปรับใช้ในการตรวจเยี่ยมหน่วยงานภายในโรงพยาบาล

ส่วนที่ ๓ ปัญหา/อุปสรรค

ไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการจัดอบรมครั้งนี้

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เพื่อส่งเสริมให้การอบรมหลักสูตร HA 401 สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพควรให้บุคลากรที่ได้รับการอบรมหลักสูตรนี้มีการลง IS เพื่อโค้ชให้แก่หน่วยงานเป็นประจำอย่างน้อย ทุก ๓ เดือน

ลงชื่อ .....ผู้รายงาน
(นางสาวิตรี วินิจกุล)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ลงชื่อ .....ผู้รายงาน
(นางสาวไพรินทร์ วงศ์อุทัยไพศาล)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ลงชื่อ .....ผู้รายงาน
(นางสาววนิดา ติณภูมิ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ลงชื่อ .....ผู้รายงาน
(นางสาวโรจน์ลักษณ์ ภราดรภักดีมล)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

ขอให้นำความรู้ที่ได้มาพัฒนาหน่วยงานและโรงพยาบาลตากสิน

ลงชื่อ.....

(นายขจร อินทรบุหรั่น)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากสิน

แบบรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในประเทศ ในหลักสูตรที่หน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด

ตามหนังสืออนุมัติที่ กท ๐๖๐๒/๑๖๔๘๙ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

ข้าพเจ้า (ชื่อ – สกุล) นางสาวิตรี นามสกุล วินิจกุล

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ สังกัด ~~งาน~~/ฝ่าย/~~โรงเรียน~~ ฝ่ายการพยาบาล

กอง โรงพยาบาลตากสิน สำนัก/~~สำนักงานเขต~~ สำนักการแพทย์

ได้รับอนุมัติให้ไป (ฝึกอบรม/~~ประชุม/ดูงาน/ปฏิบัติการวิจัย~~) ในประเทศ หลักสูตร HA 401 : การเยี่ยมสำรวจภายในและการสร้างโค้ชเพื่อขับเคลื่อนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Internal Survey & Coaching for Continuous Quality Journey) รุ่นที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ – ๓ มีนาคม ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุม Citrine ๑ – ๒ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี เบิกค่าใช้จ่ายเป็นเงินทั้งสิ้น ๕,๐๐๐.- บาท (ห้าพันบาทถ้วน)

ขณะนี้ได้เสร็จสิ้นการฝึกอบรมฯ แล้ว จึงขอรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในหัวข้อต่อไปนี้

๑. เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมฯ
๒. การนำมาใช้ประโยชน์ในงานของหน่วยงาน/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน
๓. ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมฯ ดังกล่าว (เช่น เนื้อหา/ความคุ้มค่า/วิทยากร/การจัดหลักสูตร เป็นต้น)

(กรุณาแนบเอกสารที่มีเนื้อหาครบถ้วนตามหัวข้อข้างต้น)

ลงชื่อ .....ผู้รายงาน
(นางสาวิตรี วินิจกุล)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

แบบรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในประเทศ ในหลักสูตรที่หน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด

ตามหนังสืออนุมัติที่ กท ๐๖๐๒/๑๖๔๘๙ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕
ข้าพเจ้า (ชื่อ – สกุล) นางสาวไพรินทร์ นามสกุล วงศ์หทัยไพศาล
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ สังกัด ~~งาน~~/ฝ่าย/~~โรงเรียน~~ ฝ่ายการพยาบาล
กอง โรงพยาบาลตากสิน สำนัก/~~สำนักงานเขต~~ สำนักการแพทย์
ได้รับอนุมัติให้ไป (ฝึกอบรม/~~ประชุม/ดูงาน/ปฏิบัติการวิจัย~~) ในประเทศ หลักสูตร HA 401 : การเยี่ยมสำรวจภายในและการสร้างโค้ชเพื่อขับเคลื่อนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Internal Survey & Coaching for Continuous Quality Journey) รุ่นที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ – ๓ มีนาคม ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุม Citrine ๑ – ๒ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี เบิกค่าใช้จ่ายเป็นเงินทั้งสิ้น ๕,๐๐๐.- บาท (ห้าพันบาทถ้วน)
ขณะนี้ได้เสร็จสิ้นการฝึกอบรมฯ แล้ว จึงขอรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในหัวข้อต่อไปนี้

๑. เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมฯ
๒. การนำมาใช้ประโยชน์ในงานของหน่วยงาน/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน
๓. ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมฯ ดังกล่าว (เช่น เนื้อหา/ความคุ้มค่า/วิทยากร/การจัดหลักสูตร เป็นต้น)

(กรุณาแนบเอกสารที่มีเนื้อหาครบถ้วนตามหัวข้อข้างต้น)

ลงชื่อ .....ผู้รายงาน
(นางสาวไพรินทร์ วงศ์หทัยไพศาล)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

แบบรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในประเทศ ในหลักสูตรที่หน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด

ตามหนังสืออนุมัติที่ กท ๐๖๐๒/๑๖๔๘๙ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕
ข้าพเจ้า (ชื่อ – สกุล) นางสาววนิดา นามสกุล ติณภูมิ
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ สังกัด ~~งาน~~/ฝ่าย/~~โรงเรียน~~ ฝ่ายการพยาบาล
กอง โรงพยาบาลตากสิน สำนัก/~~สำนักงานเขต~~ สำนักการแพทย์
ได้รับอนุมัติให้ไป (ฝึกอบรม/~~ประชุม/ดูงาน/ปฏิบัติการวิจัย~~) ในประเทศ หลักสูตร HA 401 : การเยี่ยมสำรวจภายในและการสร้างโค้ชเพื่อขับเคลื่อนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Internal Survey & Coaching for Continuous Quality Journey) รุ่นที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ – ๓ มีนาคม ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุม Citrine ๑ – ๒ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี เบิกค่าใช้จ่ายเป็นเงินทั้งสิ้น ๕,๐๐๐.- บาท (ห้าพันบาทถ้วน)
ขณะนี้ได้เสร็จสิ้นการฝึกอบรมฯ แล้ว จึงขอรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในหัวข้อต่อไปนี้

๑. เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมฯ
๒. การนำมาใช้ประโยชน์ในงานของหน่วยงาน/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน
๓. ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมฯ ดังกล่าว (เช่น เนื้อหา/ความคุ้มค่า/วิทยากร/การจัดหลักสูตร เป็นต้น)

(กรุณาแนบเอกสารที่มีเนื้อหาครบถ้วนตามหัวข้อข้างต้น)

ลงชื่อ .....ผู้รายงาน
(นางสาววนิดา ติณภูมิ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

แบบรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในประเทศ ในหลักสูตรที่หน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด

ตามหนังสืออนุมัติที่ กท ๐๖๐๒/๑๖๔๘๙ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

ข้าพเจ้า (ชื่อ – สกุล) นางสาวโรจน์ลักษณ์ นามสกุล ภราดรภักดีมล

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ สังกัด ~~งาน~~/ฝ่าย/~~โรงเรียน~~ ฝ่ายการพยาบาล

กอง โรงพยาบาลตากสิน สำนัก/~~สำนักงานเขต~~ สำนักการแพทย์

ได้รับอนุมัติให้ไป (ฝึกอบรม/~~ประชุม/ดูงาน/ปฏิบัติการวิจัย~~) ในประเทศ หลักสูตร HA 401 : การเยี่ยมสำรวจภายในและการสร้างโค้ชเพื่อขับเคลื่อนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Internal Survey & Coaching for Continuous Quality Journey) รุ่นที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ – ๓ มีนาคม ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุม Citrine ๑ – ๒ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี เบิกค่าใช้จ่ายเป็นเงินทั้งสิ้น ๕,๐๐๐.- บาท (ห้าพันบาทถ้วน)

ขณะนี้ได้เสร็จสิ้นการฝึกอบรมฯ แล้ว จึงขอรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในหัวข้อต่อไปนี้

๑. เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมฯ
๒. การนำมาใช้ประโยชน์ในงานของหน่วยงาน/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน
๓. ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมฯ ดังกล่าว (เช่น เนื้อหา/ความคุ้มค่า/วิทยากร/การจัดหลักสูตร เป็นต้น)

(กรุณาแนบเอกสารที่มีเนื้อหาครบถ้วนตามหัวข้อข้างต้น)

ลงชื่อ .....ผู้รายงาน
(นางสาวโรจน์ลักษณ์ ภราดรภักดีมล)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพ

หลักการตามรอย

1.ตามรอยโดยการวิเคราะห์ SERVICE PROFILE การทำความเข้าใจกับบริบทของผู้รับ

2.ตามรอยโดยใช้ 2P Safety ความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากร

3.ตามรอย โดยใช้ระบบความเสี่ยง RISK MANAGEMENT

4.ตามรอยโดยใช้ระบบงานตามมาตรฐานที่สำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย

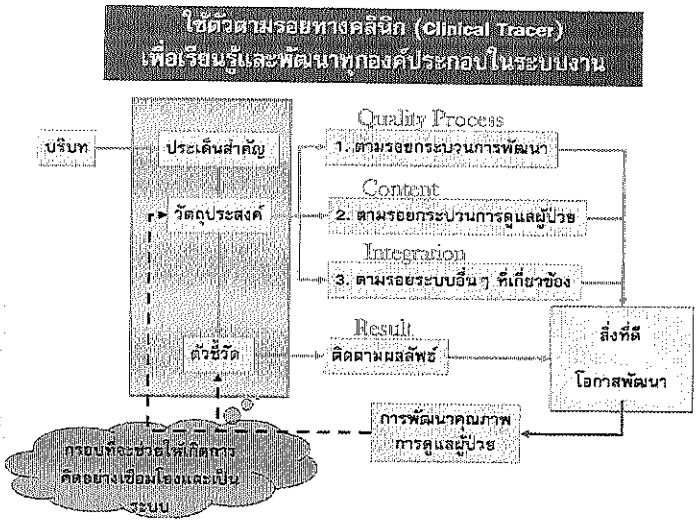
5.ตามรอยโรคการดูแลผู้ป่วยกลุ่มโรคสำคัญ

สามารถใช้หลักการตามรอย ในการเยี่ยม สำรวจหน่วยงาน เยี่ยงจับประเด็นสำคัญพร้อมทั้งเสนอแนะในการพัฒนาให้แก่หน่วยงานทางคลินิคและสนับสนุนได้

นางสาวิตรี วินิจกุล
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

การตามรอย
การดูแลผู้ป่วย
(CLINICAL TRACER)

การทบทวนการดูแลผู้ป่วยแต่ละโรคในภาพรวมในทุกองค์ประกอบ ทั้งข้อมูลสถิติและการปฏิบัติจริงในพื้นที่ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และผลลัพธ์ที่ดีขึ้น



1. บริบท: ลักษณะสำคัญของสถาวะทางคลินิก โรงพยาบาล และผู้รับบริการ
2. ประเด็นสำคัญ: ผลลัพธ์ทางสุขภาพ ความต้องการของผู้ป่วย ความปลอดภัย ประสิทธิภาพ
3. เป้าหมาย: เครื่องชี้วัดในการติดตามความก้าวหน้าและการพัฒนา
4. กระบวนการพัฒนา: เชื่อมโยงกับกระบวนการหลักของหน่วยงานหอผู้ป่วยจักษุ โสต ศอ นาสิก โรงพยาบาลตากสิน
5. แผนการพัฒนา: การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และประเมินผลลัพธ์ว่าเป็นไปตามเป้าหมายของกระบวนการ

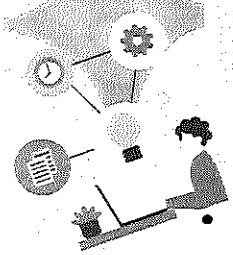
Scan me

นางสาวไพรินทร์ วงศ์หทัยไพศาล
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

❋การเยี่ยมสำรวจภายใน❋

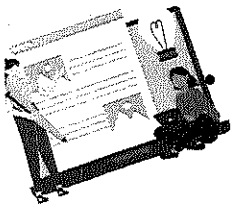
1

ติดตาม / กระตุ้น ชื่นชม ให้กำลังใจ สร้างความเข้าใจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อรักษาสภาพและให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยใช้มาตรฐาน **HA**



2

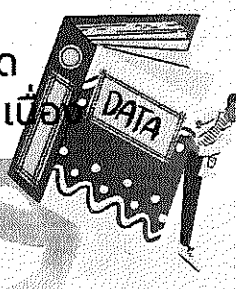
- การเยี่ยมสำรวจภายในเพื่อการกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลัก 3CPDSA และการใช้หลักการตาม RISK-BASED THINKING คือ การประเมินตนเองและการจัดการความเสี่ยงและโอกาสเกิดในอนาคต
- หลักการ COACHING โดยวิธีเชิงบวก เพื่อกระตุ้นการเรียนรู้ให้ผลงานดีขึ้นและเรียนรู้การพัฒนาคุณภาพ
- การวิเคราะห์ SERVICE PROFILE เพื่อการวางแผน COACH
- การตามรอย (TRACER) แบ่งเป็น ตามรอยมาตรฐาน ตามรอยระบบการดูแลผู้ป่วย ตามรอยคุณภาพและหน่วยงาน เพื่อสร้าง RISK AWARENESS และมั่นใจในการปฏิบัติ
- การใช้ SEORING GUIDLINE 2019 เป็นเครื่องมือส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาล



3

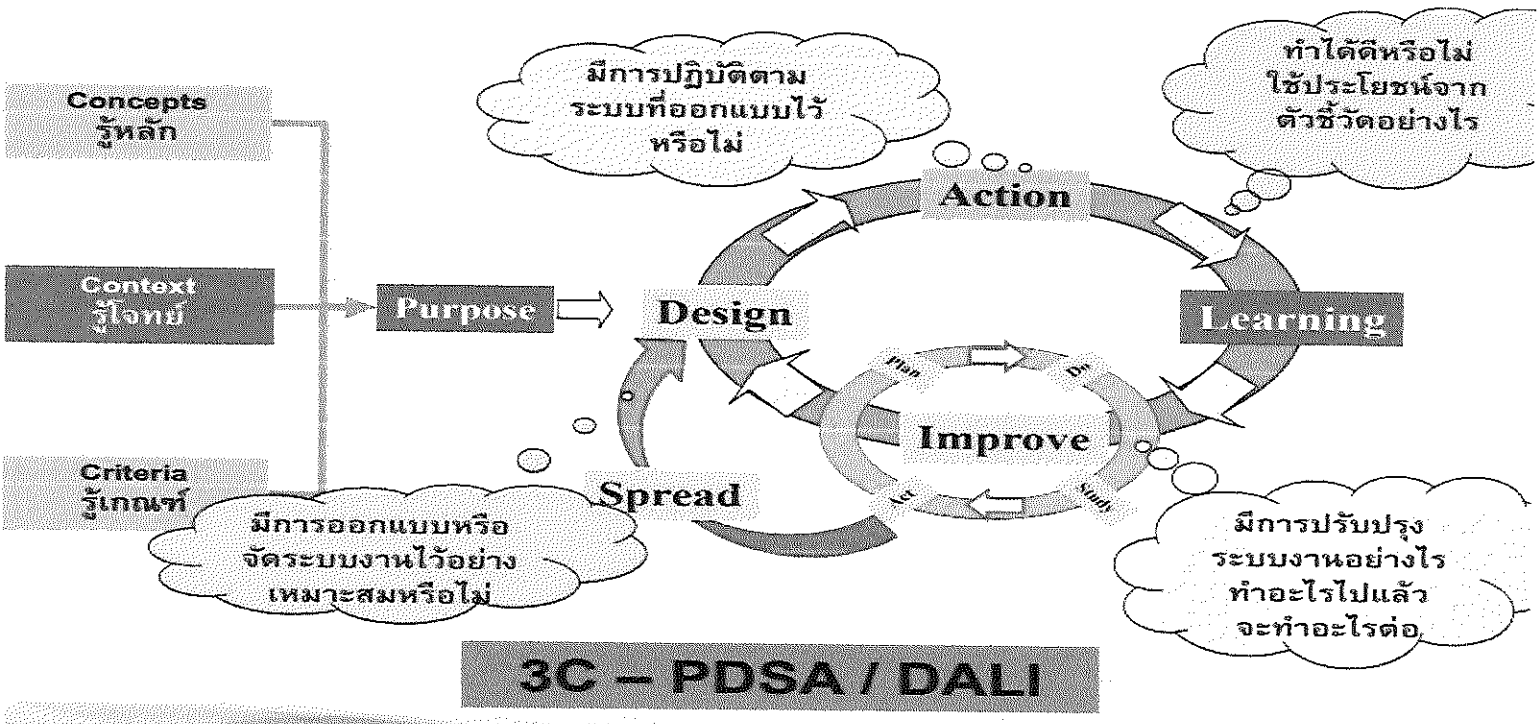
นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาปรับประยุกต์ใช้ในการ COACHING บุคลากรและเจ้าหน้าที่ในห้องผ่าตัดเพื่อกระตุ้นให้ปฏิบัติตามมาตรฐานและพัฒนางาน มีการจัดการความเสี่ยงได้

- ใช้ทักษะตามรอย วิเคราะห์แบบประเมินตนเองเพื่อเยี่ยมสำรวจหน่วยงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาลและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ
- เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ PCT ศัลยกรรม คณะกรรมการห้องผ่าตัด โดยเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ และร่วมดำเนินการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง



นางสาววนิดา ติณภูมิ
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้าห้องผ่าตัด
ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลตากสิน

หลักการประเมิน Internal Survey



Coaching

-เป็นวิธีการที่ใช้ดึงศักยภาพของทีมงาน สามารถพัฒนาความสามารถของทีม ในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายขององค์กร

- Coach ทำให้ Coachee ได้เรียนรู้ ตระหนักในตัวเองและเกิดการ เปลี่ยนแปลง ลงมือทำด้วยความคิด ความสามารถของตัวเอง

- Coaching เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่าง Coach & Coachee ให้ ไปถึงจุดหมายที่ต้องการ

เทคนิคการเป็นโค้ช

-Coaching is the art of facilitating the performance,learning and development of another

-การโค้ชคือศิลปะในการช่วยให้ผู้อื่นมีผลงานดีขึ้น ได้เรียนรู้และได้พัฒนา

-Facilitating = การช่วยให้ง่ายขึ้น หมายความว่าผู้ถูกโค้ชมีความสามารถที่จะคิดด้วยตนเอง มองเห็นได้ทะลุปรุโปร่ง มีความคิดสร้างสรรค์

-โค้ชต้องไม่คิดว่าตัวเองมีคำตอบที่ถูกต้อง แต่ช่วยให้ผู้ถูกโค้ชสำรวจตรวจสอบ ทำความเข้าใจ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีกว่า

แนวคิดและทักษะการโค้ช

ข้อคิดสำหรับโค้ช

-ใช้วิธีการเชิงบวก

-เชื่อมั่นในความตั้งใจที่จะทำดีของหน่วยงาน

-รักษาความลับ

-ให้เกียรติหน่วยงาน

-ใช้มาตรฐานโรงพยาบาลเป็นหลักในการกระตุ้นการพัฒนา

-ให้ความสำคัญกับภาพรวมของระบบคุณภาพและความพยายามในการพัฒนา

-กระตุ้นการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้ผลงานของหน่วยงาน

สิ่งที่โค้ชควรเน้น

-Purpose ของหน่วยงาน,การใช้ 3pของหน่วยงาน

-Quality Dimension มิติคุณภาพ (Effectiveness,Appropriateness,Safety,Efficiency,Accessibility,Timeliness ,Continuity,People-centeredness)

-Criteria มาตรฐาน HA ที่ปรับใช้กับหน่วยงาน

-Integration การเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงาน/ระบบงาน

-Monitoring การติดตาม กำกับเพื่อให้เป็นไปตามระบบที่วางไว้

-Learning การเรียนรู้จาก CQI และข้อมูลที่เก็บรวบรวม

นางสาวโรจน์ลักษณ์ ภราดรภักดีมส
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ