

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

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ชื่อ - นามสกุล น.ส. ณพัทธ์ สายสุด

อายุ ๕๗ ปี การศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (สุขศึกษา)

ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การพยาบาลเฉพาะทางเวชปฏิบัติฉุกเฉิน

๑.๒ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ บริหารจัดการเอกสารคุณภาพ บูรณาการเครื่องมือคุณภาพสู่การปฏิบัติ ติดตามและรวบรวมตัวชี้วัดการดำเนินงานขององค์กร (ผลลัพธ์) สนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้และทักษะในการพัฒนาคุณภาพ ตลอดจนกระตุ้นให้หน่วยงานมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำมาตราฐานโรงพยาบาลไปใช้ในการปฏิบัติงาน

๑.๓ ชื่อเรื่อง / หลักสูตร.EL๐๑๓.: การทำ Service Profile เพื่อการพัฒนาคุณภาพในหน่วยงานที่เข้มแข็ง รูปแบบ on line สาขา -

เพื่อ ศึกษา ฝึกรอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย
งบประมาณ เงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินบำรุงโรงพยาบาล
 ทุนส่วนตัว

จำนวนเงิน ๑,๓๙๙ บาท

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

สถานที่ อบรมผ่านโปรแกรมของทางสพ. <https://halearningonline.ha.or.th>

คุณวุฒิ / วุฒิบัตรที่ได้รับ ประกาศนียบัตร

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ฝึกรอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย

๒.๑ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อเพิ่มพูนความรู้และมีความเข้าใจในเครื่องมือวางแผนและติดตามความก้าวหน้าเครื่องมือวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพในระดับหน่วยงาน ขั้นตอนการทำ Service Profile

๒) นำความรู้ที่ได้ไปถ่ายทอดให้ผู้ร่วมงานได้

๒.๒ เนื้อหา

Service Profile คือ

- เครื่องมือในการทำความเข้าใจหน้าที่สำคัญของหน่วยงาน
- เครื่องมือวิเคราะห์ประเด็นสำคัญและโอกาสพัฒนา
- เครื่องมือวางแผน และติดตามความก้าวหน้า
- เครื่องมือในการสื่อสารและเรียนรู้
- เครื่องมือบันทึกผลงานของหน่วยงาน

การพัฒนาคุณภาพในหน่วยงาน (Unit-based Quality) ทำอย่างไร ???

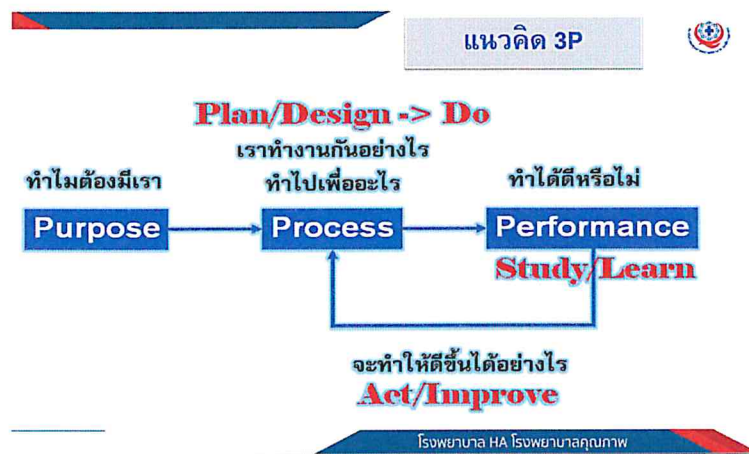
๑. ใครทำ (Who) : ทุกคนในหน่วยงาน/บริการ โดยการนำของหัวหน้าหน่วยงาน
๒. ทำอะไร (What) : ทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายด้วยวิธีการที่คงเส้นคงวา (QA) ไม่มีความเสี่ยง (RM) และทำให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (CQI)

๓. ทำอย่างไร (How)

- เข้าใจแนวคิดการพัฒนา คือ การใช้ ๓P
- มีการทำกิจกรรมคุณภาพ ที่ควรออกแบบให้ฝังอยู่ในงานประจำ
- Unit/ Service Profile เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารหน่วยงาน ใช้วางแผนและติดตาม

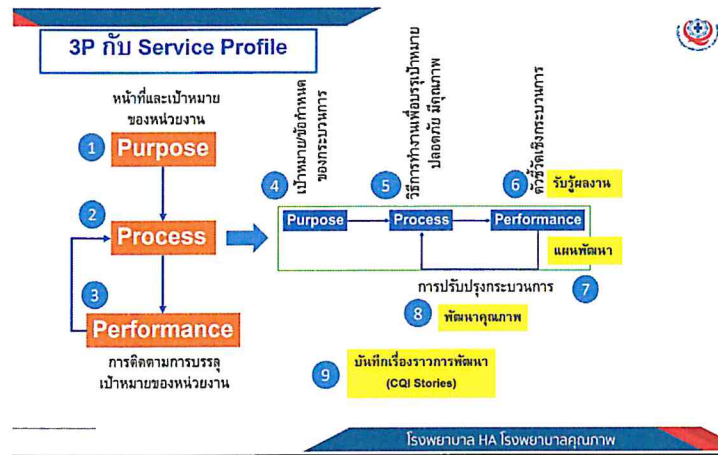
การพัฒนาคุณภาพและการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

- การบูรณาการ (๑) บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๒) บูรณาการกับระบบงานที่เชื่อมต่อ (๓) บูรณาการด้วย Performance ผลงานบุคลากรกับผลงานหน่วยงาน และผลงานองค์กรผ่านระบบ PMS



กิจกรรมคุณภาพที่ควรออกแบบให้ฝังอยู่ในงานประจำ

๑. กิจกรรมคุณภาพขั้นพื้นฐาน เช่น ระบบข้อเสนอแนะ, ๕ส, พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ, สุนทรียสนทนา, KM, Daily Huddle
๒. กิจกรรมเกี่ยวกับการป้องกันและบริหารความเสี่ยง เช่น การทบทวนต่างๆ การรายงานอุบัติการณ์ การวิเคราะห์สาเหตุราก การออกแบบเพื่อป้องกันความเสี่ยง
๓. การบริหารกระบวนการ การควบคุมกระบวนการ การติดตามตัวชี้วัด การตามรอย
๔. การหาโอกาสพัฒนาด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม



การใช้ ๓P กับ Service Profile

ขั้นตอนที่ ๑ การกำหนด Purpose/หน้าที่และเป้าหมายของหน่วยงาน โดยมีสิ่งที่ใช้พิจารณาก่อนหน้าที่และเป้าหมายของหน่วยงาน ได้แก่

- ๑) ระบุพันธกิจและจุดเน้นของโรงพยาบาล
- ๒) ระบุกลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญของหน่วยงาน
- ๓) ระบุความต้องการของผู้รับบริการที่สำคัญ
- ๔) ข้อกำหนดของวิชาชีพ ระบุมาตรฐานวิชาชีพ มาตรฐานการทำงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
- ๕) ประเด็นคุณภาพที่สำคัญของหน่วยงานที่ผู้รับบริการต้องการ หรือมาตรฐานวิชาชีพกำหนดไว้ เช่น ความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว

ขั้นตอนที่ ๒ การกำหนด Process/ กระบวนการทำงาน กำหนดโดยดูว่าเป้าหมายและตัวชี้วัดมีความสอดคล้องกันหรือไม่

ความหมายของ “กระบวนการ (Process)”

กระบวนการทำงานในหน่วยงาน คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการทำงานในภาพรวมของหน่วยงานนั้นๆ ที่ต่อเนื่องสัมพันธ์กัน ก่อให้เกิดคุณค่ากับผู้รับผลงานทั้งภายในภายนอก (ผู้ป่วย ญาติ เพื่อนร่วมงาน)

กระบวนการทำงาน คือชุดปฏิบัติการณ์ เหตุการณ์ กลไก หรือขั้นตอนการทำงานที่ต่อเนื่องสัมพันธ์กัน ก่อให้เกิดคุณค่าต่อผู้รับผลงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔ ข้อในการทำความเข้าใจกระบวนการ (Process)

- ๑) ศึกษารูปแบบของการเขียน Process Flow ที่หลากหลาย เช่น Process list, top-down flowchart, value stream mapping
- ๒) ใช้การเขียน Process Flow ของหน่วยงานของเราเอง เพื่อทำความเข้าใจงานของเรา
- ๓) ใช้ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน/ ชี้นำงานเป็นตัวเดินเรื่อง พวกเขาต้องผ่านขั้นตอนต่างๆ อะไรบ้าง ไม่ใช่แค่งานของเรา ควรสะท้อนการได้รับบริการจากทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง/ทุกวิชาชีพ
- ๔) พิจารณาทั้งกระบวนการทำงานสำคัญ และสนับสนุน Key Process เช่น กระบวนการดูแลผู้ป่วย Support Process เช่น กระบวนการจัดการหอผู้ป่วย พัสดุ อุปกรณ์การแพทย์ กำลังคน ระบบสารสนเทศหาว่ามีความเสี่ยงที่สำคัญในกระบวนการทำงานสำคัญมีอะไรบ้าง มีแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือไม่ อย่างไร

ขั้นตอนที่...

ขั้นตอนที่ ๓ การกำหนด Performance หน่วยงาน หรือกำหนดตัววัดการบรรลุเป้าหมายของ หน่วยงาน แสดงเป็นตัวเลขในลักษณะของ ร้อยละ , อัตราส่วน, อัตรา (Rate) ระดับที่กำหนดไว้, จำนวน หรือ ค่าเฉลี่ย การคัดเลือกเครื่องชี้วัดจะต้องวัดได้ง่าย ไม่เป็นภาระ ,วัดสิ่งสำคัญ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง, มีความไวต่อการเปลี่ยนแปลง และการวัดไม่เน้นความถูกต้องเหมือนงานวิจัย

เครื่องชี้วัดคุณภาพเป็นเครื่องมือหรือสถิติที่ใช้ วัด คัดกรอง หรือส่งสัญญาณในการเฝ้าติดตาม ประเมิน และปรับปรุงคุณภาพบริการ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย บริการสนับสนุน และการทำงานขององค์กร ที่มีผลต่อผู้ป่วย เช่น อัตราการเกิดแผลกดทับ, จำนวนอุบัติการณ์การเกิด hypoglycemia ในผู้ป่วยเบาหวานขณะ รักษา

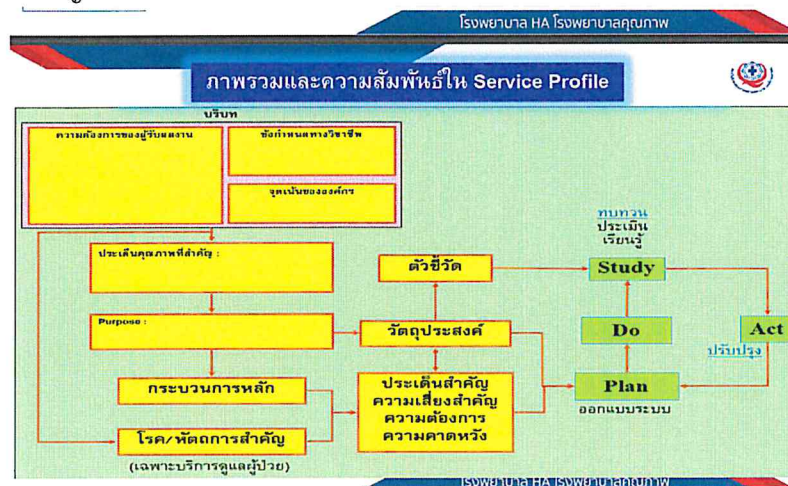
เครื่องชี้วัดคุณภาพ ควรมีหัวข้อดังต่อไปนี้

- ประเด็นคุณภาพของหน่วยงาน
- ชื่อตัวชี้วัด
- วัตถุประสงค์สำคัญ
- ประเภทตัวชี้วัด
- สูตรคำนวณ
- แหล่งข้อมูล

จุดอ่อนที่พบบ่อยในการกำหนดเครื่องชี้วัดคือ

- ไม่เข้าใจนิยาม ความสำคัญ
- ไม่ตอบประเด็นสำคัญคุณภาพ
- วิธีเก็บขาดความน่าเชื่อถือ
- เก็บแล้วขาดการวิเคราะห์
- บางครั้งเน้นปัจจัยนำเข้า หรือกระบวนการ ขาดผลลัพธ์

การปรับปรุงกระบวนการ ต้องดูว่า CQI เก็บไว้อย่างไร สามารถนำมาเรียนรู้ได้ง่ายเพียงใด ถูกฝังเข้าไปในระบบงานอย่างไร ใช้แผนพัฒนาคุณภาพเป็นตัวเชื่อมระหว่างการเรียนรู้ผลงานและการพัฒนา โดยตรวจสอบว่าหน่วยงานมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพหรือไม่ มีการทบทวนแผนกันบ่อยเพียงใด ใช้ข้อมูลอะไรในการระบุโอกาสพัฒนา จัดลำดับความสำคัญของโอกาสพัฒนาอย่างไร และมีโอกาสติดตามความก้าวหน้าของแผนอย่างไร



ภาพรวมและความสัมพันธ์ใน Service Profile

๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๒.๓.๑ ต่อตนเอง

- ๑) ได้ทราบขั้นตอน และมีความเข้าใจการทำ Service Profile
- ๒) นำความรู้ที่ได้ไปถ่ายทอดให้ผู้ร่วมงานได้

๒.๓.๒ ต่อหน่วยงาน

- ๑) หน่วยงานสามารถจัดทำ service profile ของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง ครบคลุม ประเด็นสำคัญ สามารถนำไปใช้เป็นคู่มือการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- ๒) มีการพัฒนาระบบงานที่มีทิศทางที่ชัดเจน ส่งผลให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
- ๓) มีการพัฒนาระบบงานที่ยกระดับให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้นอย่าง

ต่อเนื่อง

๒.๓.๓ อื่นๆ (ระบุ)

บรรลุล่วงประสงค์และเพื่อสนองต่อบทบาทนโยบายและวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลและ
สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรค

๓.๑ การปรับปรุง

๑. เป็นการฟังอบรมแบบ E-learning ทำให้ผู้เรียนไม่มีโอกาสสอบถามอาจารย์ผู้สอนแบบ real time กรณีที่สงสัยในเนื้อหาที่ฟังอบรม
๒. เนื้อหาบางส่วนไม่เป็นปัจจุบัน

๓.๒ การพัฒนา

ควรมีช่องทางให้ผู้เรียนได้ส่งข้อความที่สงสัยจากการอบรมให้อาจารย์ผู้สอนได้ตอบ

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑. หัวข้อนี้ควรจัดให้มีการอบรมแบบมีการโต้ตอบกันได้ระหว่างอาจารย์ผู้สอนและผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการเขียน Service Profile มากยิ่งขึ้น
๒. สถาบันผู้จัดควรมีการปรับปรุงเนื้อหาทุกปีก่อนอนุญาตให้ลงทะเบียนเรียน

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(นางสาวณพัทธ์ สายสุด)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม เกี่ยวกับการจัดทำ Service Profile และนำความรู้
ที่ได้รับไปถ่ายทอดให้ผู้ร่วมงานได้



(นายพรเทพ แซ่เฮ้ง)

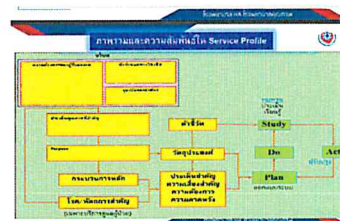
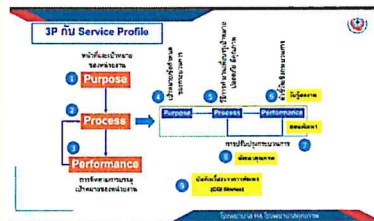
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

หลักสูตร ELO13 : การทำ SERVICE PROFILE
เพื่อการพัฒนาคุณภาพในหน่วยงานที่เข้มแข็ง
รูปแบบ ON LINE
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567
สถานที่ [HTTPS://HALEARNINGONLINE.HA.OR.TH](https://halearningonline.ha.or.th)



ขั้นตอนในการทำ Service Profile

- กำหนดหน้าที่เป้าหมายของหน่วยงาน ได้แก่
 - พันธกิจและจุดเน้นของโรงพยาบาล
 - กลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญ และความต้องการของผู้รับบริการ
 - ข้อกำหนดของวิชาชีพ/มาตรฐานการทำงาน (ถ้ามี)
 - ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ
- เขียนกระบวนการสำคัญของหน่วยงานว่ามีอะไรบ้าง แต่ละกระบวนการมีเป้าหมายอะไร มีความเสี่ยงอะไร
- กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพของหน่วยงาน โดยใช้เป้าหมาย/ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ มากำหนดเครื่องชี้วัดคุณภาพ
- ทบทวนการปรับปรุงกระบวนการ (CQI) ในรอบปีที่ผ่านมา
- ใช้แผนพัฒนาคุณภาพเป็นตัวเชื่อมระหว่างการรับรู้อุปสรรคและการพัฒนา โดยตรวจสอบว่าหน่วยงานมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพหรือไม่ มีการทบทวนแผนกันบ่อยเพียงใด ใช้ข้อมูลอะไรในการระบุโอกาสพัฒนา จัดลำดับความสำคัญของโอกาสพัฒนาอย่างไร และมีโอกาสติดตามความก้าวหน้าของแผนอย่างไร



ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม

- ได้ทราบขั้นตอน และมีความเข้าใจการทำ Service Profile
- ได้หลักคิดในกระบวนการและเครื่องมือคุณภาพต่าง ๆ ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน



การนำไปใช้ในหน่วยงาน

- นำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้และถ่ายทอดให้บุคคลในองค์กรได้
- หน่วยงานสามารถจัดทำ service profile ของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง ครบคลุมประเด็นสำคัญ สามารถนำไปใช้เป็นผู้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- มีการพัฒนาระบบงานที่มีทิศทางที่ชัดเจน ส่งผลให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
- มีการพัฒนาระบบงานที่ยกระดับให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง



นางสาวณพัลลี สายสุด
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ รพ.เจริญกรุงประชารักษ์



หลักสูตร ELo๑๓: การทำ Service Profile เพื่อการพัฒนาในหน่วยงานที่เข้มแข็ง
(อบรมออนไลน์ผ่านโปรแกรม ZOOM)

