

## มาตรฐาน HA

คือกรอบความคิดที่สื่อให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญของสถานพยาบาลที่มีคุณภาพ (อย่างยั่งยืน) และความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น

มาตรฐาน HA มิใช่เป็นเพียง

- ฐานสำหรับการวัดเปรียบเทียบ (A basis for comparison)
- เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพ (A principle use for the measure of quality)

3

## ทุกมาตรฐานล้วนมุ่งสู่คุณภาพที่สมดุล

หาย ไม่พิการ มีสุขภาพะ ดูแลตนเองได้

### คุณค่าทางเทคนิค

Technical Quality

ผู้ประกอบการวิชาชีพ

Service Quality

### รูปลักษณ์

การส่งมอบประสบการณ์  
ที่ควรค่าแก่ผู้รับผลงาน

ทุกคน

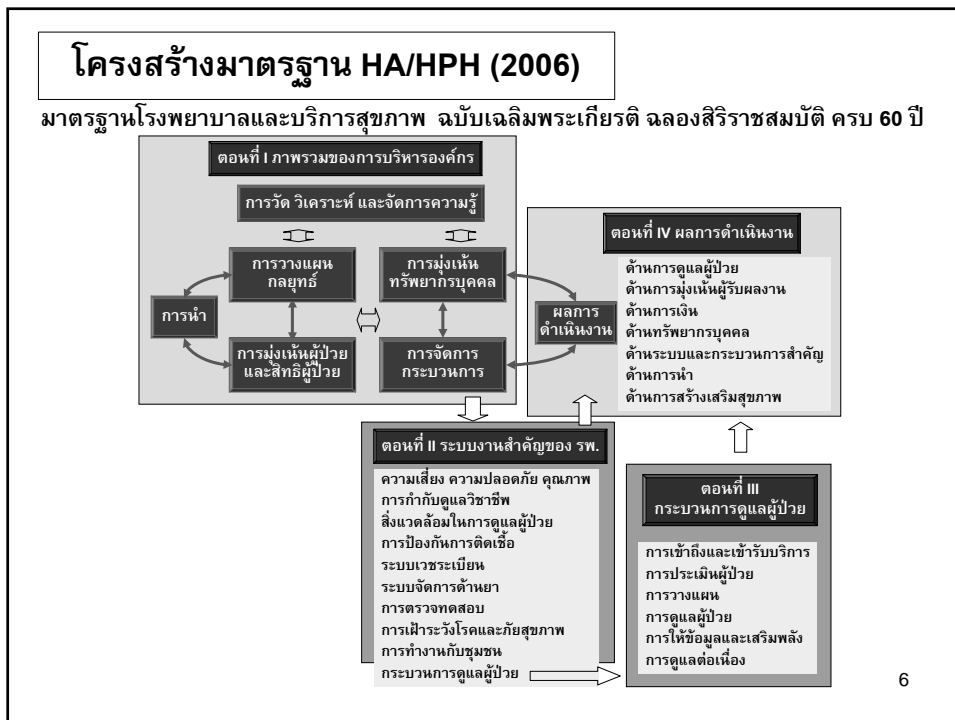
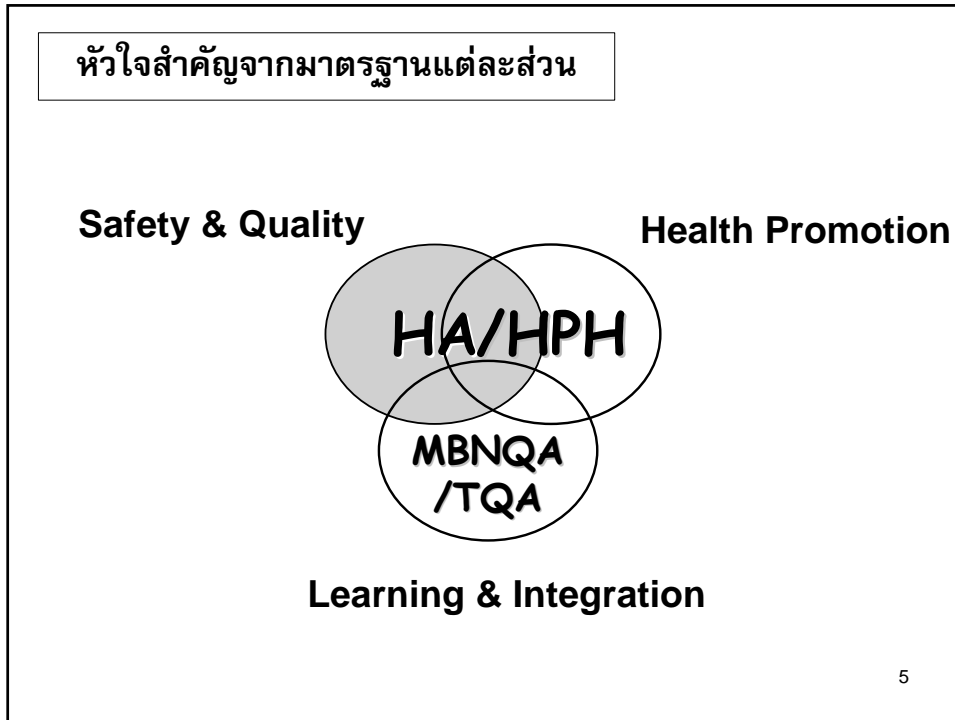
ผู้บริหาร

Management Quality

### การจัดการ

เชื่อมประสานทุกระบบ  
เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4



**โครงสร้างของมาตรฐานแต่ละหมวด**

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">หมวด/บท</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">หัวข้อ/บทย่อย</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">ข้อกำหนดโดยรวม</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">เรื่อง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ข้อย่อย</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <b>2. การวางแผนกลยุทธ์</b> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (STM.1)</b>                      องค์กรกำหนดกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองกับความท้าทายขององค์กร และสร้างความเข้มแข็งให้กับการดำเนินงานขององค์กร.                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์</b>                      (1) ผู้นำระดับสูง ด้วยความร่วมมือของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ตามขั้นตอนและใช้กรอบเวลาที่เหมาะสม. มีการวิเคราะห์และกำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์และข้อได้เปรียบขององค์กร. มีกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรทราบถึงจุดอ่อนหรือจุดด้อยสำคัญที่อาจถูกมองข้าม.                      (2) ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ มีการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพของผู้รับบริการ / ชุมชนที่รับผิดชอบ, จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส สิ่งคุกคามขององค์กร รวมทั้งปัจจัยสำคัญอื่นๆ และความสามารถในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ.                 </div>
---	--

7

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล การประชุม 9<sup>th</sup> HA National Forum 13 มีนาคม 2551

**ความหมายของกล่องและเส้น**

**กล่องมิได้บอกแค่มีอะไร แต่ต้องคำนึงถึงว่าทำอะไรด้วย  
เส้นและลูกศร มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากล่อง**

**ตอนที่ I**

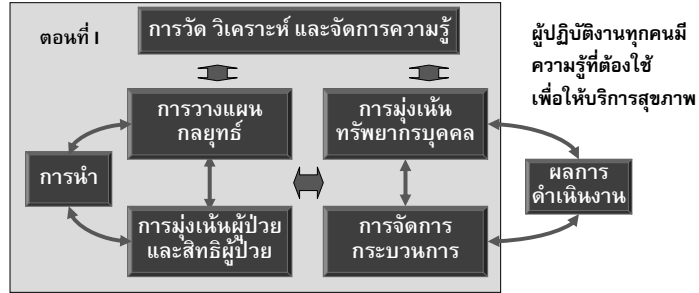
8

### เข้าใจถึงแนวคิดที่ลึกซึ้งของแต่ละกล่อง

กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดเป้าหมายที่ต้องเอื้อมและได้รับการนำไปปฏิบัติอย่างเต็มที่

ผลลัพธ์สำคัญตาม Critical Success Factors ได้รับการวัด วิเคราะห์ เพื่อกำหนดลำดับความสำคัญในการพัฒนา

มีระบบการนำที่ผลซึ่งจะสร้างความมั่นใจต่อความยั่งยืน ความเป็นเลิศ ความยืดหยุ่น และการมุ่งเน้นผู้ป่วยโดยไม่ผ่อนผัน

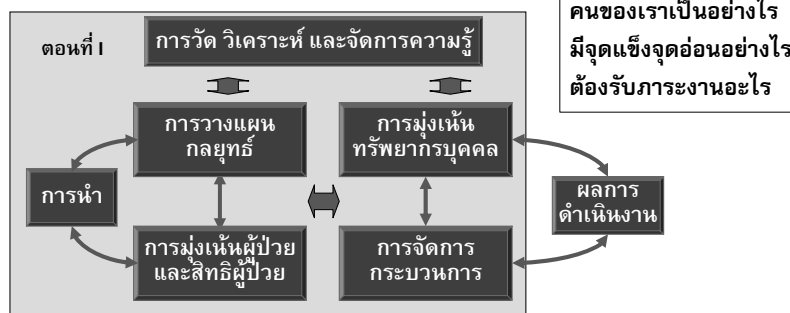


ข้อมูลความต้องการที่เชื่อถือได้ตามกลุ่มต่างๆ ใต้บริการนำมาใช้ออกแบบบริการ

ระบบงานได้รับการออกแบบอย่างระมัดระวังและสร้างความมั่นใจว่ามีทักษะที่จำเป็น

9

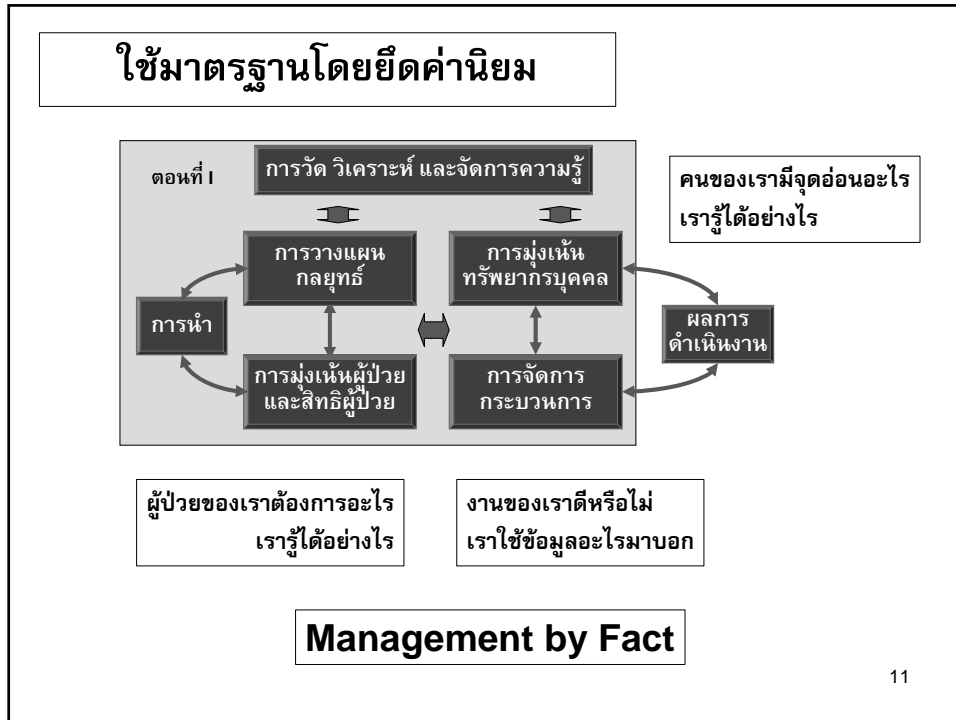
### ใช้มาตรฐานโดยอิงบริบท

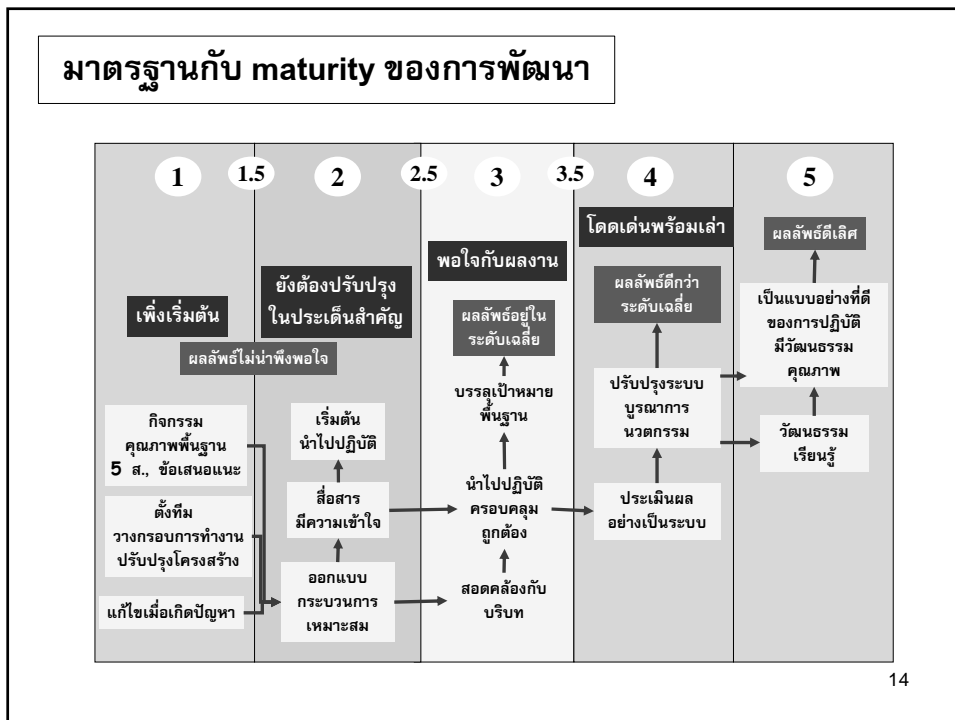
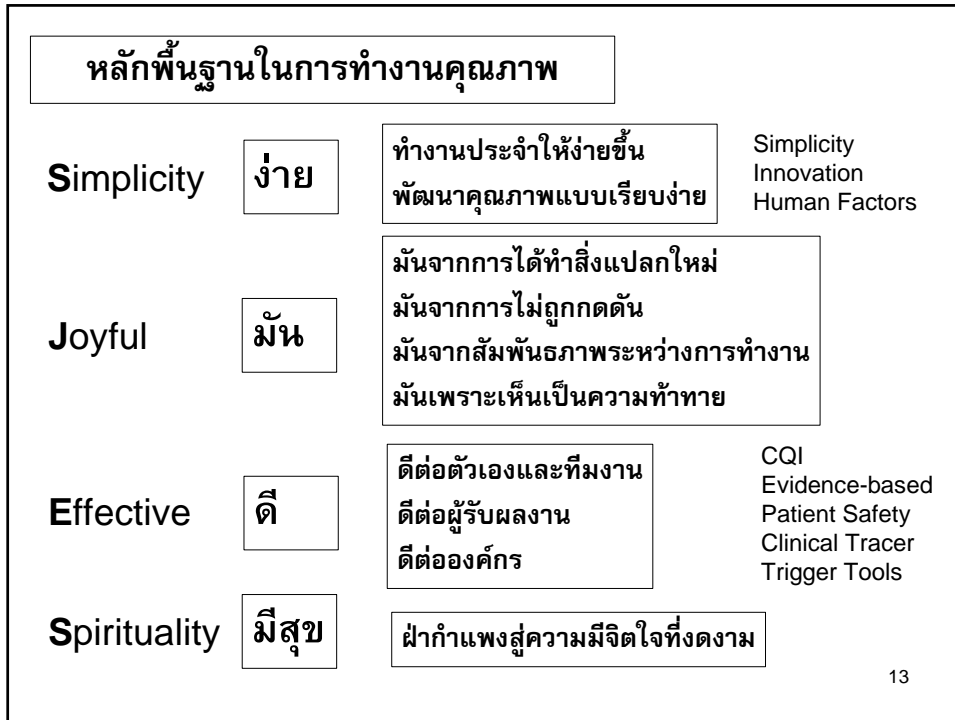


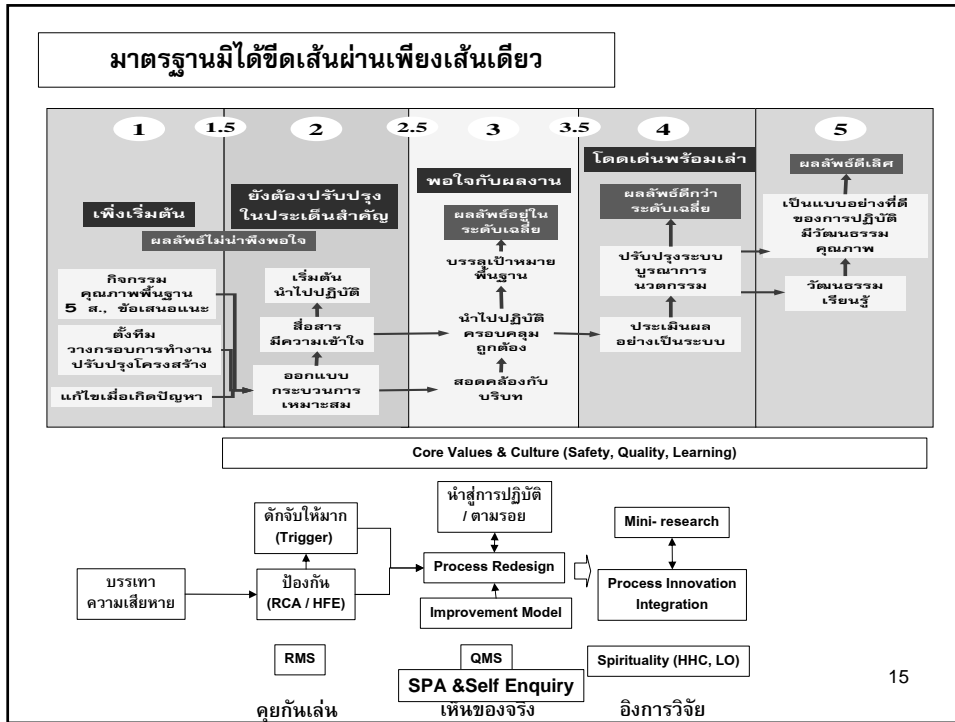
ผู้ป่วยสำคัญของเราคือใคร มีความต้องการและคาดหวังอะไร สิ่งที่ยังตอบสนองไม่ได้คืออะไร

งานของเราคืออะไร ปัจจัยนำเข้าที่จำเป็นมีอะไร จุดที่เป็นความเสี่ยงสำคัญคืออะไร

10








**การใช้มาตรฐานให้ครบทุกพื้นที่ และพัฒนาเป็นลำดับขั้น**

	มาตรฐาน	ขั้นต้น	ขั้นกลาง	ขั้นก้าวหน้า
หน่วยงาน	I-6, II-1	หัวหน้าพาทำ ทบทวน	Service Profile	Innovative Design
กลุ่มผู้ป่วย	II-1.2, III	ทบทวน	Clinical Tracer & CQI	Clinical Research
ระบบงาน	I, II	ทบทวน	PDSA	Innovative Design
องค์กร	I	สร้างทีม ได้ใจ	Strategic Management	Innovative Management

10

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล การประชุม 9<sup>th</sup> HA National Forum 13 มีนาคม 2551

**ทำให้มาตรฐานเข้าไปอยู่ในชีวิตประจำวัน**

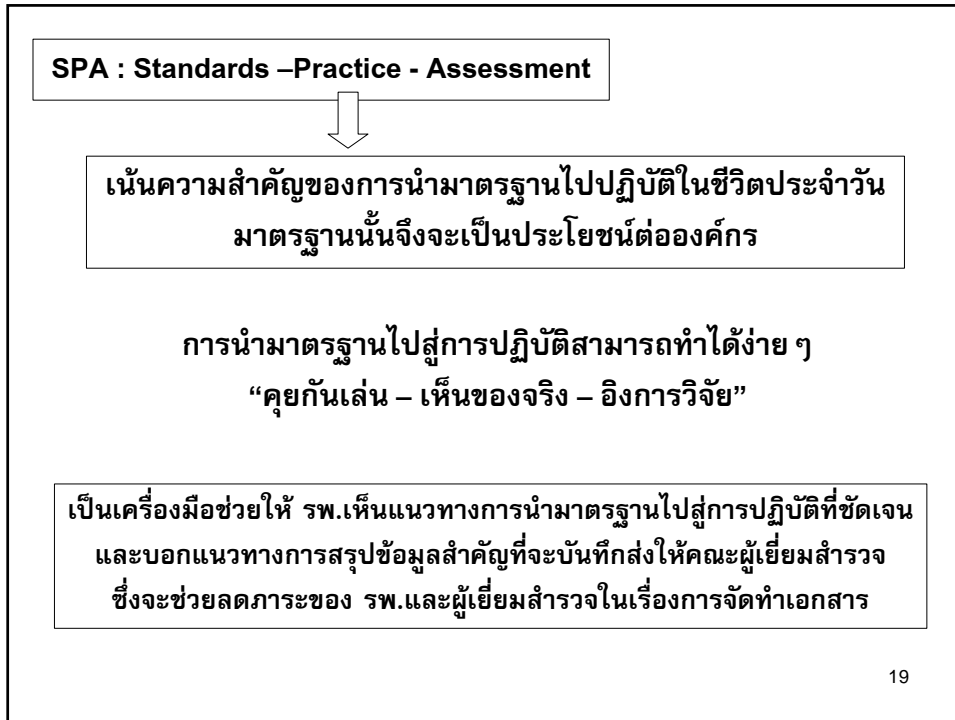
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>1. คุยกันเล่น</b> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>WHY (in general)</b> มาตรฐานนี้มีเป้าหมายอะไร                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>WHY (for us)</b> มาตรฐานนี้จะช่วยให้ระบบของเราดีขึ้นได้อย่างไร                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <b>WHAT</b> อะไรที่เราทำได้ดี อะไรที่ยังเป็นจุดอ่อน จุดอ่อนนั้นอยู่ตรงไหน กับใคร เมื่อไร ที่ใด                 </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>Management by Fact Genba Genbutsu</b> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>2. เห็นของจริง</b> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; float: right; width: 50px; text-align: center;"> <b>HOW</b> </div>
<b>อิงบริบท</b>	เราทำงานกันอย่างไร ไปเยี่ยมชมกันอย่างสนุก ๆ เล่าให้ฟัง ทำให้ดู สิวว่าเรากันอย่างไร เราเข้าใจกันอย่างไร ความล่อแหลมหรือความเสี่ยงอยู่ตรงไหน เราป้องกันอย่างไร ถ้าเป็นอย่างนั้นจะอย่างไร เป็นอย่างไรจะอย่างไร มีการทำจริงหรือไม่ ดูได้จากตรงไหน ถามได้จากใคร จะทำอะไรให้ทำได้ง่ายขึ้น (ใช้หลัก Human Factors)
<b>Management by Fact</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>3. อิงการวิจัย</b> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; float: right; width: 100px; text-align: center;"> <b>HOW MUCH</b> </div>
ช่วยกันเป็นคนช่างสงสัย ตั้งประเด็นข้อสงสัยไว้มาก ๆ เลือกประเด็นสำคัญ ตั้งคำถามการวิจัย ทำ mini-research เก็บข้อมูลแต่พอใช้ คำถามน้อย จำนวนตัวอย่างน้อย เก็บน้อยแต่ให้ได้ข้อมูลและความรู้ที่ตรงประเด็น เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา	

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล การประชุม 9<sup>th</sup> HA National Forum 13 มีนาคม 2551

17

<b>คุยกันเล่น: เป้าหมายและจุดอ่อนของเรา</b>			
<b>บริบทของเรา</b>			
<b>มาตรฐาน</b>	<b>Why (Concept)</b>	<b>What</b>	<b>Where</b>
<b>Access</b>	สิทธิของประชาชน บริการที่จำเป็น ->ผลลัพธ์ที่ดี	กายภาพ, ภาษา, วัฒนธรรม ค่าใช้จ่าย, เวลาให้บริการ	บริการฉุกเฉิน
<b>Entry</b>	ตัดสินใจรับ/ไม่รับ เตรียมความพร้อมผู้ป่วย	การลงนามหลังได้รับข้อมูล	ผู้ป่วยที่มีปัญหาการรับรู้
<b>Assessment</b>	ทราบปัญหา/ความต้องการ ของผู้ป่วยอย่างครอบคลุม	การประเมินด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม	
<b>Planning</b>	ตอบสนองปัญหา/ความต้องการ ของผู้ป่วยอย่างครอบคลุม	ไม่มีแผน ไม่มีเป้าหมาย ไม่ครอบคลุม	
<b>Implementation</b>			
<b>Evaluation</b>			
<b>Continuity of Care</b>			

18



**S** (3) ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้ออยู่บนพื้นฐานของความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่ทันสมัย การปฏิบัติซึ่งเป็นที่ยอมรับ เป็นไปตามข้อกำหนดในกฎหมาย และจัดทำแนวทางปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษร.

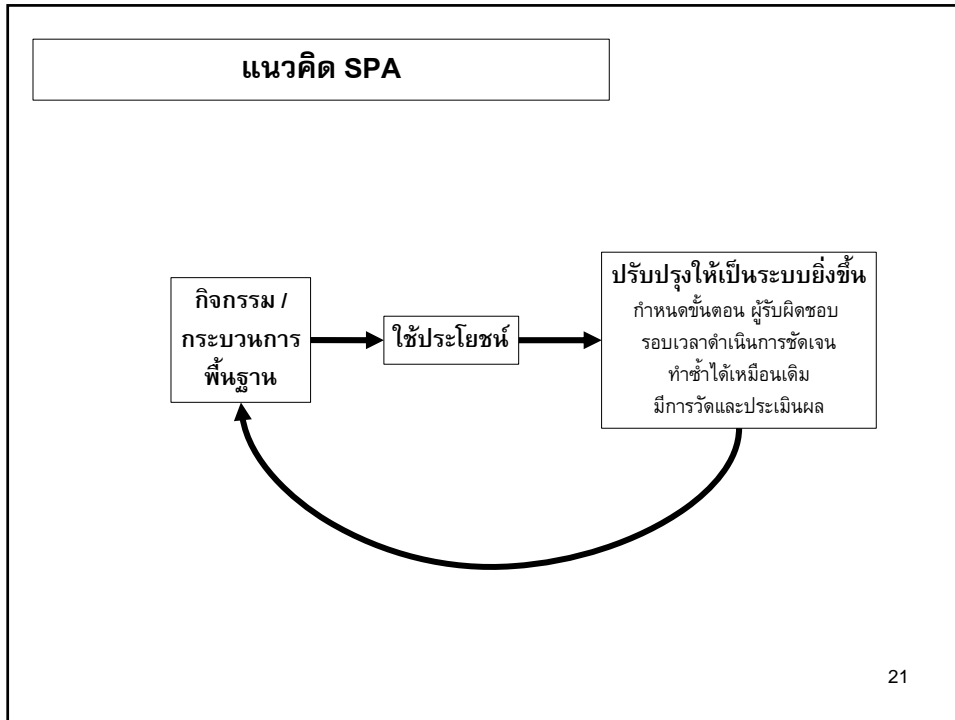
**P** กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ICN และคณะกรรมการ IC ร่วมกันเลือกสรร scientific evidence (หลักฐานวิธีการที่ได้รับการพิสูจน์ว่าได้ผลจากการศึกษาอย่างเป็นวิทยาศาสตร์) ที่ update จากแหล่งที่เหมาะสม เช่น CDC, ชมรมโรคติดเชื้อในโรงพยาบาล
- นำข้อมูลหลักฐานดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับแนวทางปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ (ถ้ามีการจัดทำไว้แล้ว) มบทวนแนวทางปฏิบัติให้ทันสมัยกับ evidence
- ทำ gap analysis เพื่อหาช่องว่างของการปฏิบัติกับมาตรการที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว กำหนดเป้าหมายและแผนการปรับปรุง
- จัดทำแนวทางปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น เพื่อเป็นที่ใช้อ้างอิง ทำความเข้าใจ และอ้างให้การปรับปรุงที่เกิดขึ้นมีความยั่งยืน

**A** ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- ตัวอย่าง scientific evidence ที่นำมาใช้ในการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ

20



**แนวคิด SPA**

- สิ่งที่เราควรว่าเป็นแนวทางในการดำเนินการในเอกสารชุดนี้เป็นข้อเสนอให้ผู้นำและทีมงานของ รพ.พิจารณาเท่านั้น ควรเลือกดำเนินการเฉพาะเท่าที่จะเป็นประโยชน์และเหมาะสมกับบริบทของ รพ. แต่อย่างน้อยควรนำมาสู่ข้อมูลที่จะตอบในประเด็นสำคัญที่ระบุไว้ได้
- จุดเน้นในการตอบแบบประเมินตนเอง คือบทเรียนและผลลัพธ์ของการนำมาตรฐานไปปฏิบัติ ซึ่งบทเรียนนั้นควรผ่านการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญร่วมกันในทีมงานที่เกี่ยวข้อง นั่นคือการเน้นในส่วนของ context และ study หรือ learning ในวงล้อ PDSA โดยไม่ต้องบรรยายวิธีการหรือหลักคิด เพื่อจะได้ไม่เป็นภาระในการจัดทำเอกสาร

22

### Self Enquiry

**Enquiry = examine, explore, inspection, investigate, probe**  
**เปลี่ยนโหนดจากการเยี่ยมชมสำรวจภายใน มาเป็นการวิจัยสืบค้นตนเอง**

**ขอให้ศึกษามิตรผู้เยี่ยมชม**

- ทำความเข้าใจความหมายของความเชี่ยวชาญพิเศษขององค์กร ว่าเป็นความสามารถที่สำคัญขององค์กร ทำให้เกิดความได้เปรียบคนอื่น นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

**กลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์**

- ผู้นำ
- ผู้รับผิดชอบการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- หัวหน้าหน่วยงาน
- ผู้ปฏิบัติงาน

**ประเด็นคำถามผู้ให้**

- อะไรคือความเชี่ยวชาญหรือความสามารถสำคัญของ รพ. ที่จะทำให้ รพ. ประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ
- รพ. พัฒนาความเชี่ยวชาญหรือความสามารถดังกล่าวอย่างไร
- มีการใช้แนวคิดคุณภาพ เช่น 3P, PDCA, process management ไปใช้ในการออกแบบบริการใหม่ โครงการใหม่ หรือระบบงานที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญพิเศษของ รพ. อย่างไร

**ประเด็นคำถามผู้รับผิดชอบการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน**

- กัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่ รพ. มีโอกาสเผชิญมีอะไรบ้าง มีการประเมินความพร้อมของระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไว้อย่างไร จุดใดที่เป็นจุดอ่อนแหลมที่จะเกิดความชุลคุงในการปฏิบัติเมื่อเกิดสถานการณ์จริงในระดับรุนแรงกว่าที่คาด

23

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล นำเสนอในการประชุมคณะกรรมการบริหาร พรพ. 25 กรกฎาคม 2551

### Force Field Analysis

Forces FOR change		Forces AGAINST change
Simple & easy →	Tools for Quality Improvement	← Workload
Joyful →		← Complicate, difficult
Visible benefits →		← Overwhelm with changes
Recognition →		← Professional autonomy
Social demand →		← Never heard before
Professional responsibility →		← New & unfamiliar term
Reputation →		

24

<b>Action Plan</b>			
กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ	การติดตาม

25