Hospital Accreditation (HA)

รศ. นพ. ธวัช ชาญชญานนท์

ศูนย์คุณภาพ

โรงพยาบาลสงขลานครินทร์

เนื้อหา

- การประกันคุณภาพคืออะไร
- ค่านิยมของการประกันคุณภาพ **(core values)**
- หัวใจสำคัญของการประกันคุณภาพ
- เครื่องมือสำหรับพัฒนาคุณภาพ **(HA tools)**

คุณภาพคือการตอบสนองหรือทำให้เกินความคาดหวังของผู้รับผลงาน

ความคาดหวัง

มาตรฐาน

ความต้องการ (need)

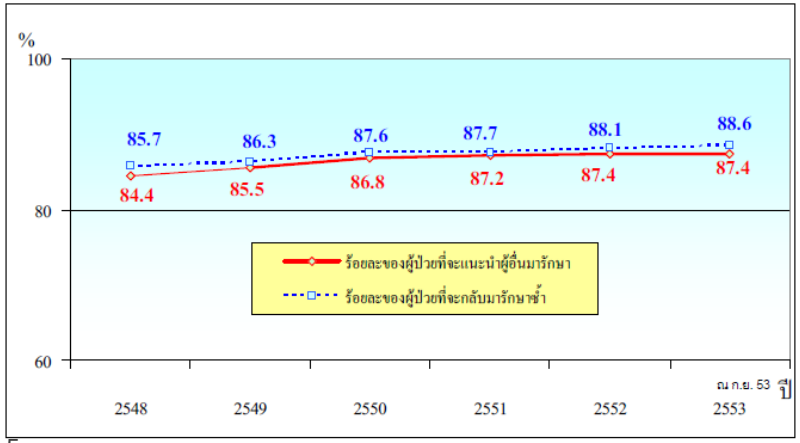
คุณภาพคือการตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานด้วยมาตรฐานวิชาชีพ

ภาพปัจจุบัน

ผู้รับบริการโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ต้องการอะไร

- เหตุผลที่เลือกรักษา
  - มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ
  - คุณภาพและมาตรฐานการรักษาพยาบาล
  - เครื่องมือที่ทันสมัยและเพียงพอ
- คาดหวังรักษาดี หายจากโรค ปลอดภัย
- บุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ชำนาญ
- เป็นศูนย์กลางการแพทย์ที่ดีที่สุดของภาคใต้
- สะดวก รวดเร็ว เท่าเทียม

❺ ร้อยละของผู้ป่วยที่จะกลับมารักษาซ้ำ / แนะนำผู้อื่นมารักษา



chanchanon@yahoo.com

- เหตุผลที่ผู้ป่วยเลือกไม่กลับมารักษาซ้ำที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ (ครั้งที่ 3/2553)

เหตุผลที่ผู้ป่วยเลือกไม่กลับมารักษาซ้ำ	จำนวน (ราย)
- การเดินทางไม่สะดวก / ระยะทางไกล	4
- สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ที่โรงพยาบาลอื่น	2
- ต้องกลับมารักษาซ้ำ	1
- ไม่เข้าใจในการบริการ การรักษาของแพทย์	1
- โรงพยาบาลไม่รับสิทธิประกันสังคม	1
- ไม่ระบุเหตุผล	46

chanchanon@yahoo.com

- เหตุผลที่ผู้ป่วยเลือกไม่แนะนำผู้อื่นมารักษาที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ (ครั้งที่ 3/2553)

เหตุผลที่ผู้ป่วยเลือกไม่แนะนำผู้อื่นมารักษา	จำนวน (ราย)
- ผู้ป่วยมีจำนวนมาก รอคิวการรักษานาน ไม่ได้รับการรักษาตามคิว	5
- จำนวนเตียงน้อย / เตียงไม่เพียงพอ	4
- การเดินทางไม่สะดวก / ระยะทางไกล	1
- การให้คำแนะนำของพยาบาล (บางท่าน) พูดจาไม่เป็นมิตร	1
- การบริการช้า และขั้นตอนมาก	1
- พยาบาลสั่งงดอาหารผิดเตียงที่ต้องผ่าตัด	1
- ค่ายาแพง	1
- ไม่ระบุเหตุผล	103

chanchanon@yahoo.com

มิติของคุณภาพ

- Acceptability (เป็นที่ยอมรับ)
- Accessibility (เข้าถึง, มีบริการในสถานที่และเวลาที่เหมาะสม)
- Appropriateness (ถูกต้องเหมาะสมทางวิชาการ)
- Competency (ศักยภาพในการให้บริการ)
- Continuity (ความต่อเนื่อง การประสานงาน)
- Effectiveness (ผลลัพธ์ดี)
- Efficiency (ใช้ทรัพยากรคุ้มค่า)
- Safety (มีความเสี่ยงน้อย)
- Patient's Right & Dignity (พิทักษ์สิทธิและศักดิ์ศรี)

chanchanon@yahoo.com

มิติคุณภาพ (quality dimension)

HA

- Acceptability
- Accessibility
- Appropriateness
- Competency
- Continuity
- Effectiveness
- Efficiency
- Safety
- Patient's Right & Dignity

LEAN

- P productivity
- Q quality
- C cost
- D delivery
- S safety
- M morale
- E ethics
- E environment

หัวใจสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ

สบาย ๆ ตามบันไดสามขั้น

ขั้นแรก ไฟลุกตรงไหน ตามไปดูตรงนั้น กันอย่าให้เกิดซ้ำ
ขั้นสอง มองงานของตนเอง หาเป้า เฝ้าดู ทำให้บรรลุเป้า
ขั้นสาม มองมาตรฐาน เชื่อมโยง ประเมินผล เรียนรู้ ยกระดับ

ก้าวแรกที่เข้าใจ ก้าวต่อไปก็ไม่ใช่เรื่องยาก

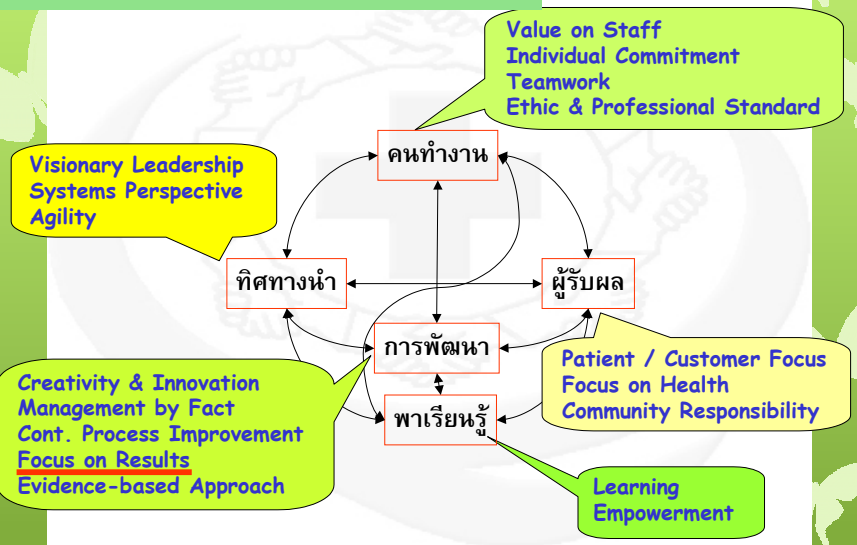
หลักคิดในบันไดขั้นที่ 1

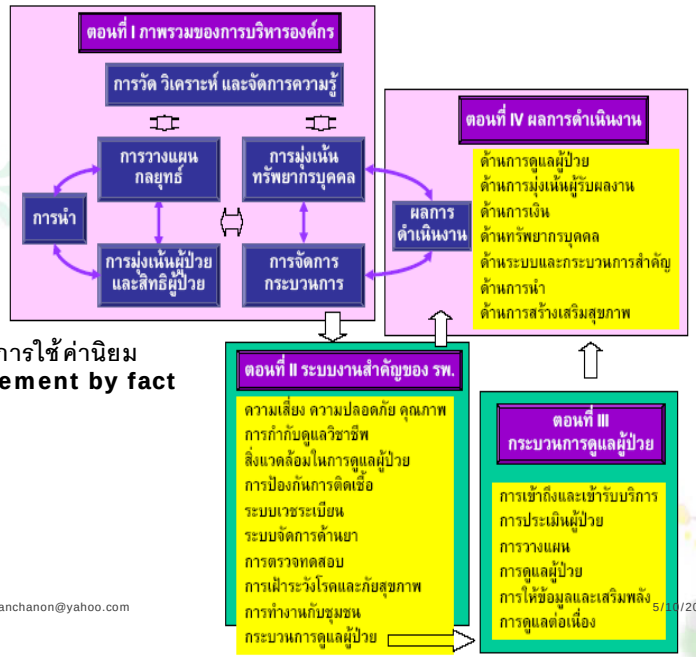
ทำงานประจำให้ดี	รู้เป้าหมาย รู้ว่าจะทำให้ดีได้อย่างไร รู้ว่าทำได้ดีหรือไม่
มีอะไรให้คุยกัน	คุยกันภายในหน่วยงาน คุยกันระหว่างหน่วยงาน คุยกันระหว่างวิชาชีพ
ขยันทบทวน	ทบทวนหลังทำกิจกรรม (AAR) ทบทวนเมื่อมีเหตุการณ์ ทบทวนข้อมูลที่เป็นประโยชน์

หลักคิดในบันไดขั้นที่ 2

เป้าหมายชัด	พิจารณาจากมิติคุณภาพต่าง ๆ
วัดผลได้	วัดการบรรลุเป้าหมาย วัดคุณภาพในกระบวนการทำงาน ทำให้สมดุลกับการประเมินโดยไม่ต้องวัด
ให้คุณค่า	ให้คุณค่าแก่ผู้ป่วยและครอบครัว
อย่ายึดติด	ไม่ติดรูปแบบ ใช้แว่นความงามจัดการกับระบบที่น่าเบื่อ จุดกำเนิดของนวตกรรมคือคนขี้รำคาญ

เป้าหมายใน Core Values & Concepts



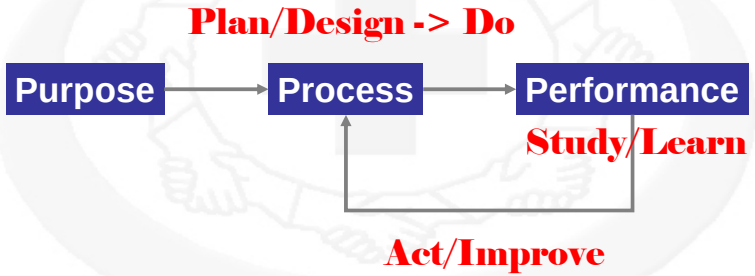


ตัวอย่างการใช้ค่านิยม
Management by fact

วงจรคุณภาพ PDCA

Please don't change anything

“3P” The Most Simplest Model

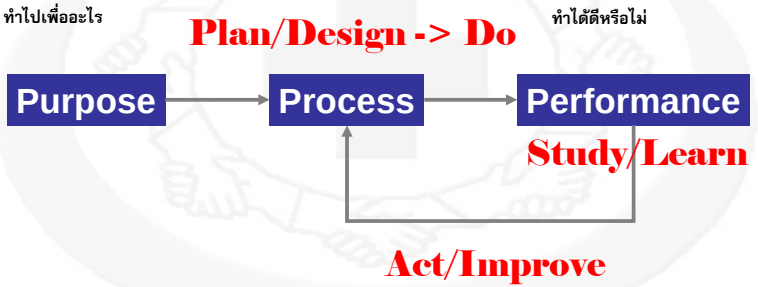


“3P” The Most Simplest Model

ทำไมต้องมีเรา ทำไปเพื่ออะไร

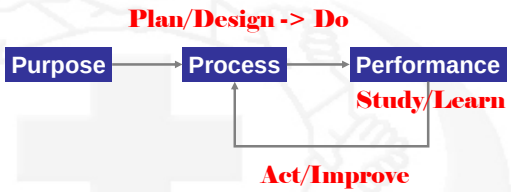
เราทำงานกันอย่างไร

ทำได้ดีหรือไม่



จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร

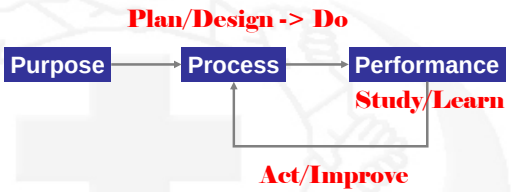
“3P” ในงานประจำ



พิจารณาใช้ 3P ในกระบวนการต่อไปนี้

- การส่งเวร
- การคัดกรองผู้ป่วย
- การทำสวน
- การทำความสะอาดเครื่องมือ

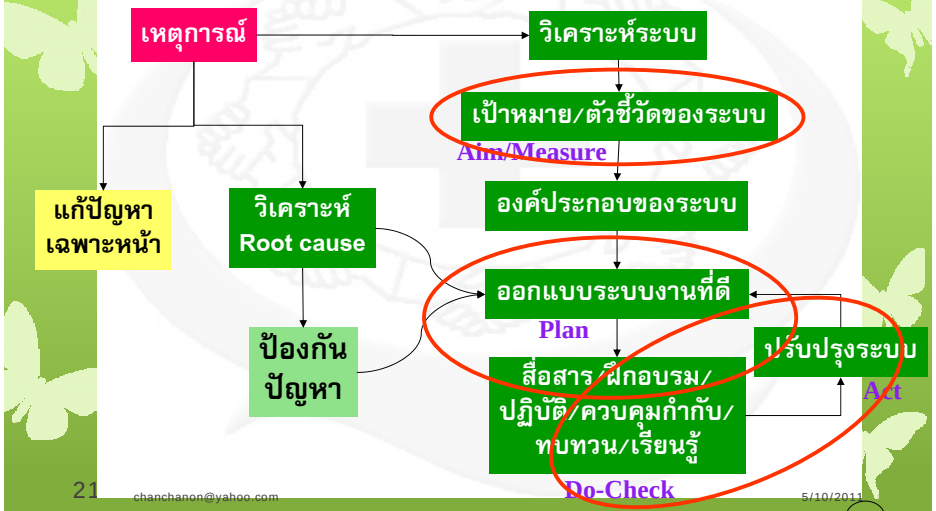
“3P” ในโครงการ CQI



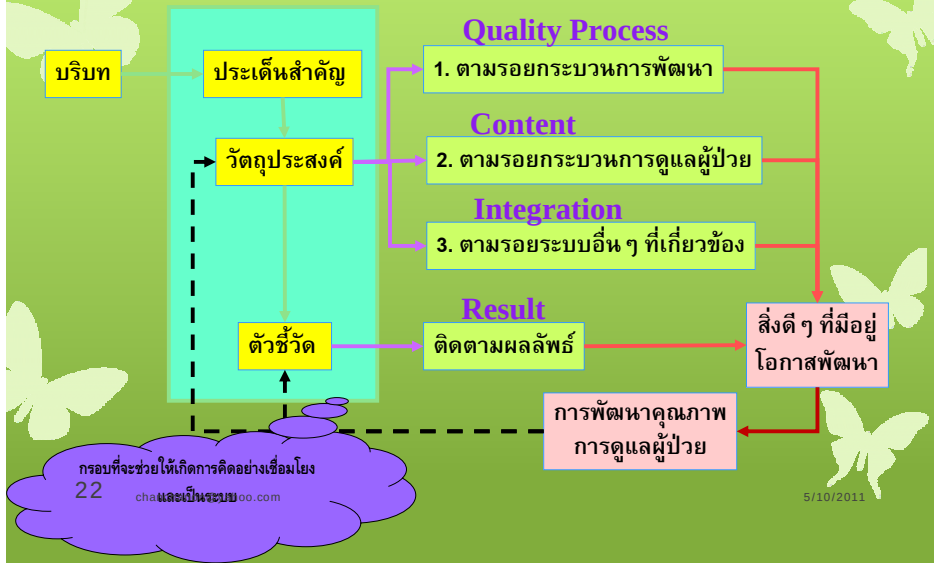
พิจารณาใช้ 3P ในโครงการ CQI ต่อไปนี้

- โครงการลดความคลาดเคลื่อนในการให้ยา
- โครงการลดการเกิด VAP ใน ICU
- โครงการพัฒนาการดูแลผู้ป่วย stroke

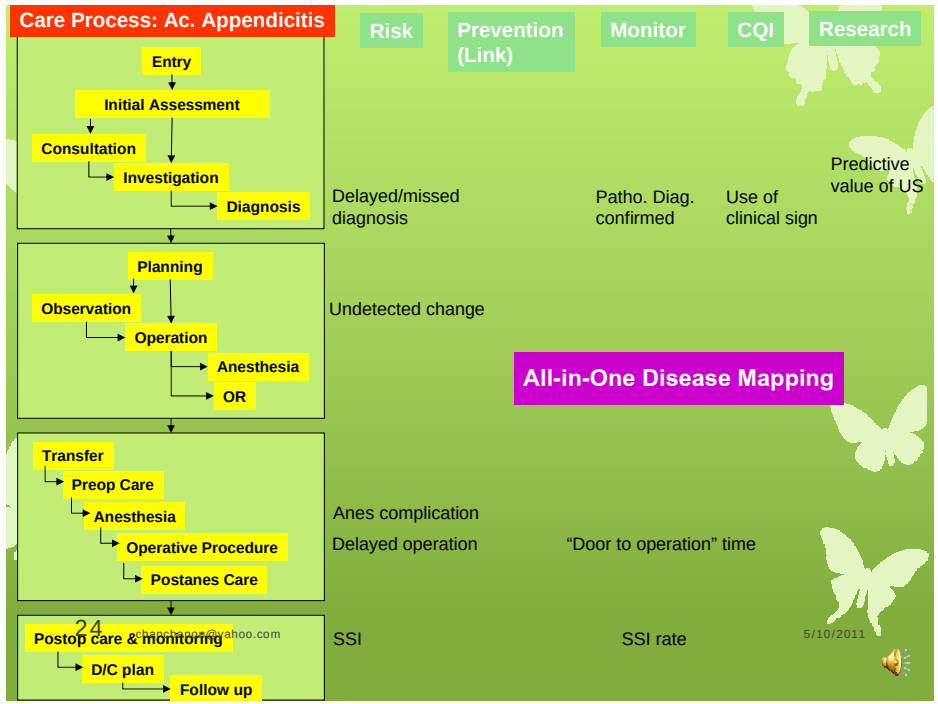
3P กับการป้องกันปัญหา

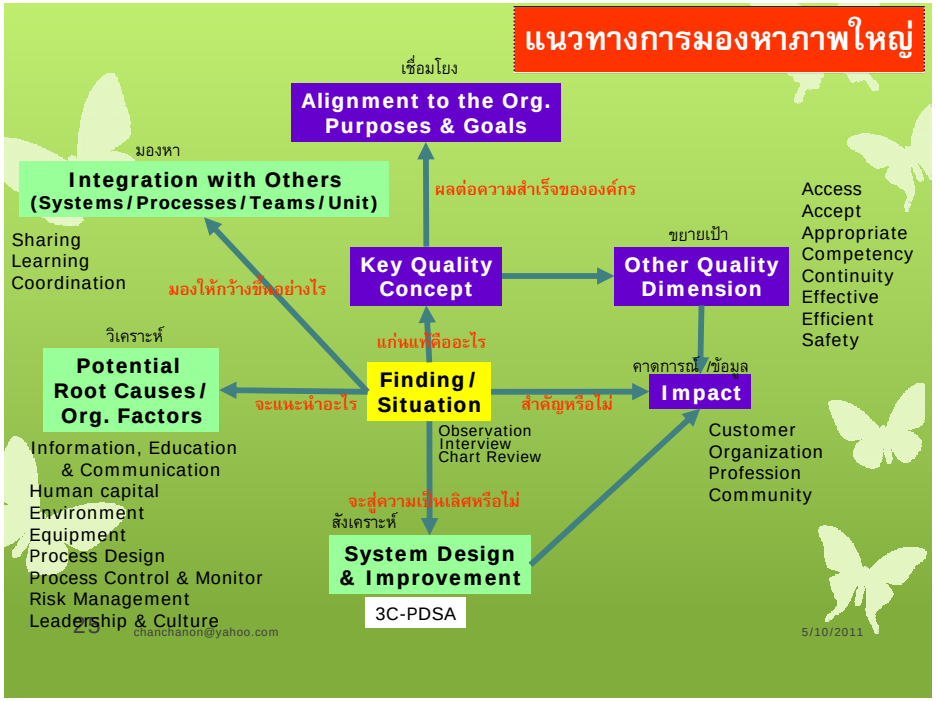


ใช้ตัวตามรอยทางคลินิก (Clinical Tracer) เพื่อเรียนรู้และพัฒนาทุกองค์ประกอบในระบบงาน

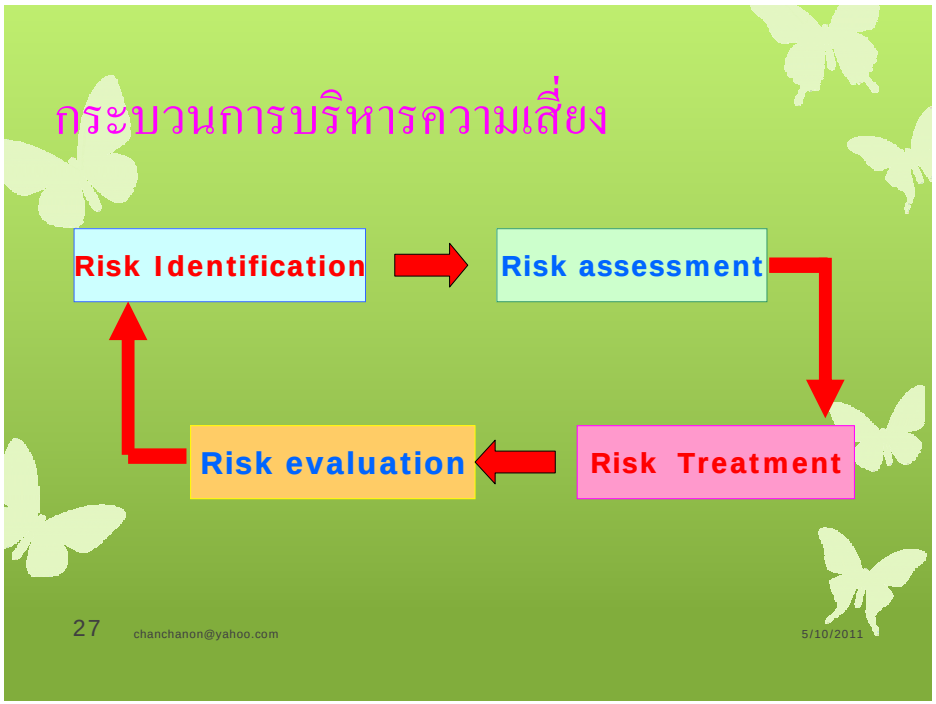


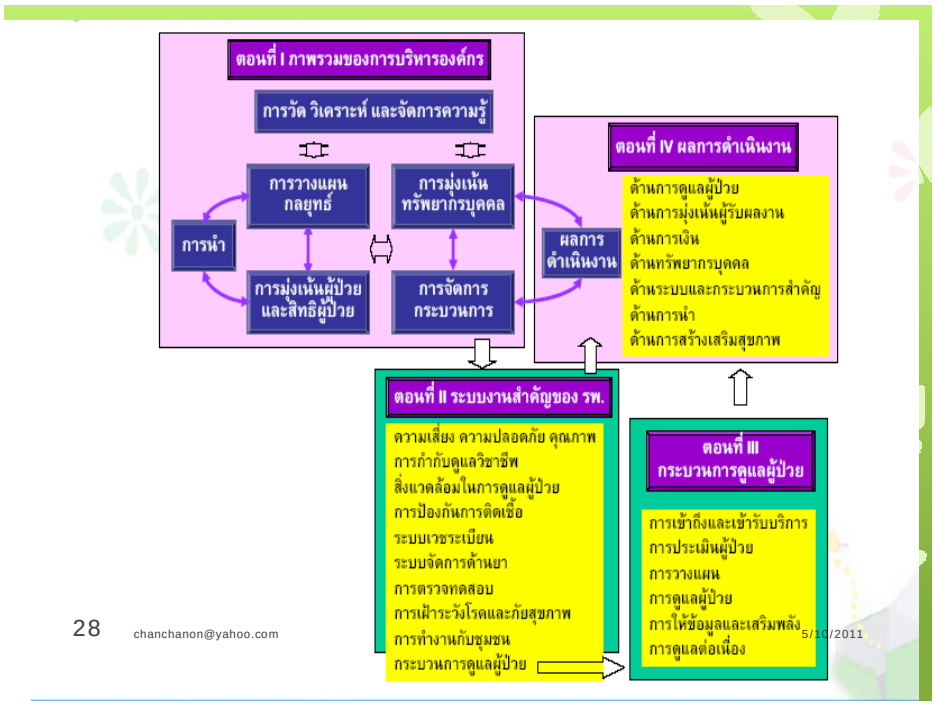
Clinical CQI




แนวทางการมองหาภาพใหญ่
เชื่อมโยง
Alignment to the Org. Purposes & Goals
มองหา
Integration with Others (Systems/Processes/Teams/Unit)
ผลต่อความสำเร็จขององค์กร
Access
Accept
Appropriate
Competency
Continuity
Effective
Efficient
Safety
Sharing
Learning
Coordination
ขยายเป้า
Key Quality Concept
Other Quality Dimension
มองให้กว้างขึ้นอย่างไร
วิเคราะห์
แก่นแท้คืออะไร
Potential Root Causes/ Org. Factors
Finding/ Situation
คาดการณ์ /ข้อมูล
Impact
จะแนะนำอะไร
สำคัญหรือไม่
Observation
Interview
Chart Review
Customer
Organization
Profession
Community
Information, Education & Communication
Human capital
Environment
Equipment
Process Design
Process Control & Monitor
Risk Management
Leadership & Culture
จะสู่ความเป็นเลิศหรือไม่
สังเคราะห์
System Design & Improvement
3C-PDSA
29
chanchanon@yahoo.com
5/10/2011

risk
DPG memo in Kanom
copyright by Adul
26
chanchanon@yahoo.com


กระบวนการบริหารความเสี่ยง
Risk Identification
Risk assessment
Risk evaluation
Risk Treatment
27
chanchanon@yahoo.com
5/10/2011


ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร
การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้
การวางแผนกลยุทธ์
การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
การนำ
การมุ่งเน้นผู้ป่วยและสิทธิผู้ป่วย
การจัดการกระบวนการ
ตอนที่ IV ผลการดำเนินงาน
ผลการดำเนินงาน
ด้านการดูแลผู้ป่วย
ด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน
ด้านการเงิน
ด้านทรัพยากรบุคคล
ด้านระบบและกระบวนการสำคัญ
ด้านการนำ
ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ
ตอนที่ II ระบบงานสำคัญของ รพ.
ความเสี่ยง ความปลอดภัย คุณภาพ
การกำกับดูแลวิชาชีพ
สิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย
การป้องกันการติดเชื้อ
ระบบเวชระเบียน
ระบบจัดการด้านยา
การตรวจทดสอบ
การเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ
การทำงานกับชุมชน
กระบวนการดูแลผู้ป่วย
ตอนที่ III กระบวนการดูแลผู้ป่วย
การเข้าถึงและเข้ารับบริการ
การประเมินผู้ป่วย
การวางแผน
การดูแลผู้ป่วย
การให้ข้อมูลและเสริมพลัง
การดูแลต่อเนื่อง
28
chanchanon@yahoo.com
5/10/2011

ทำให้มาตรฐานอยู่ในงานประจำ

ประเมินอย่างเป็นระบบ
What are the strength & weakness?
Can we measure them?

ตามรอยการปฏิบัติ
What are we doing?
Are we doing it well?

ไปดูที่ผู้ป่วย ดูเวชระเบียน

เอามาตรฐานมาคุยกันเล่น
What's in it for me?
What's our major risks?

ทำไมต้องกระบวนการพยาบาล
จุดอ่อนในการใช้กระบวนการพยาบาลคืออะไร

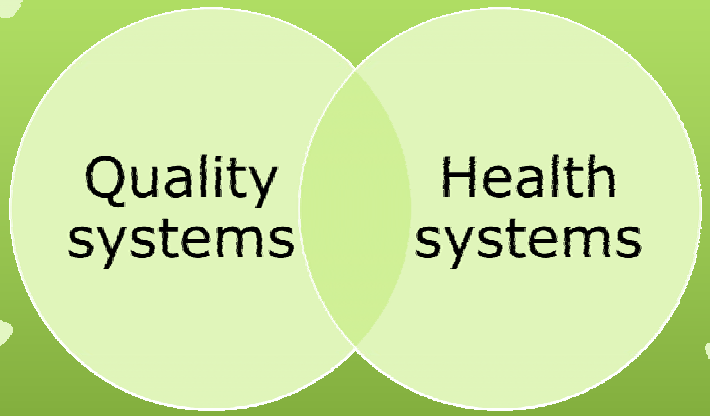
ทำความเข้าใจเป้าหมายของมาตรฐาน
Focus ที่ Safety, HP, Learning

พยาบาลใช้กระบวนการพยาบาล
เพื่อการดูแลที่มีคุณภาพสูง

Scoring guideline 2011

Score	อุปมากับความสวย	Approch	Deploy-ment	Result	คำอธิบาย
1	อยากสวย	Beginning	Some areas	Limited	เริ่มต้นพัฒนา จัดตั้งทีม การพัฒนาเน้นที่โครงสร้าง การออกแบบระบบและคู่มือ มีลักษณะตั้งรับปัญหา
2	แนวโน้มจะสวย	Partially met	Some key areas	Fair	มีการนำกระบวนการที่ดีไปสู่การปฏิบัติด้วยความเข้าใจ แต่ยังมีเรื่องสำคัญที่ต้องปรับปรุง
3	สวยเฉลี่ย	Met/ Average	Many key areas	Good	การปฏิบัติส่งผลให้บรรลุเป้าหมายของมาตรฐานเหมาะสมกับบริบท เริ่มมีการประเมินเชิงคุณภาพ
4	สวยวันสวยคืน	Above average	Most areas	Very good	กระบวนการมีความโดดเด่น มีบูรณาการ เริ่มมีการประเมินผลเชิงปริมาณ ผลลัพธ์อยู่ในเกณฑ์สูงกว่าเฉลี่ย
5	สวยสุดยอด	Role model	All areas	Excellent	เป็น role model มีวัฒนธรรมของการเรียนรู้และพัฒนา มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบหรือการวัดเทียบเคียงกับองค์กรอื่น ผลลัพธ์อยู่ในเกณฑ์ดีเลิศ

สองระบบใหญ่ซ้อนกัน เพื่อเป้าหมายเดียวกัน



ท้ามกลางพลวัตและความท้าทาย

HA ไม่มีที่สิ้นสุด

- เป็นการเดินทางไม่ใช่ ปลายทางหรือจุดสิ้นสุด
- เป็น **means** ไม่ใช่ **end**
- เป็นกระบวนการ มากกว่า ผลสุดท้าย
- เป็นวิถีชีวิต ไม่ใช่สิ่งที่ทำเป็นฤดูกาลหรือจำใจ
- เป็นบ่อเกิดแห่งความสุข ไม่ใช่ความทุกข์