

HA (Healthcare Accreditation) สำหรับ รพ.ชุมชน และ สอ.

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล
สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
8 ตุลาคม 2544

วัตถุประสงค์ (ความคาดหวังของผู้บรรยาย)

ระบุแนวทางการพัฒนาอย่างเรียบง่าย

ระบุความเชื่อมโยงกับเนื้อหาที่จะจัดสัมมนาในช่วงต่อไป

ผู้เรียนมีส่วนร่วม

ความคาดหวังของผู้เรียน ได้

ประสบการณ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ

ได้อะไร

รู้สึกอย่างไร

ระดมสมอง

ประเด็นสำคัญที่มักจะจับกันไม่ได้
วิธีคิดที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา
สิ่งที่ทำโดยไม่เข้าใจความหมายหรือเป้าหมายที่แท้จริง
สิ่งที่หน่วยงานบอกว่าทำ แต่มักไม่ได้ทำ
ความเสี่ยงที่มักจะถูกละเลย
การเชื่อมโยงที่ควรจะเกิด แต่ไม่เกิด

แก่นของ HA

HA คืออะไร

กลไกกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพ

หัวใจของคุณภาพบริการสุขภาพ

ผู้ป่วย/ครอบครัว/ชุมชน เป็นศูนย์กลาง

หัวใจของการพัฒนาคุณภาพ

TQM

เครื่องมือสำคัญของ HA

การประเมิน/ทบทวน

-ทบทวนตนเอง

-ทบทวนกันเอง

-ทบทวนจากภายนอก

แนวคิด/ปรัชญาของ HA

คุณค่าของความเป็นไทย

พัฒนาคน

เป็นกระบวนการเรียนรู้

จิตวิญญาณของคุณภาพ

มาตรฐาน

การประเมินตนเอง

การประเมินจากภายนอก

การรับรอง

รับผิดชอบ เมตตา กรุณา จรรยาบรรณ

ศักยภาพ คุณธรรม จริยธรรม

รักษาวิสัย ร่วมพัฒนา

ใจ ทิม ลุกค้า

เห็นเป้าหมาย ยึดหยุ่น

เป็นหลักประกันคุณภาพ พัฒนาต่อเนื่อง

ยืนยันผลการประเมินตนเอง

ให้กำลังใจ

ความเข้าใจ/สิ่งที่มีผลจำกัด

HA คือการตรวจสอบ

คุณภาพขึ้นกับทรัพยากร

มาตรฐานเชิงบงการ

ประเมินเพื่อวัดระดับ

ผู้ประเมินต้องรู้ดี

เห็นอย่างใดอย่างหนึ่ง

การรับรองคือการสอบผ่าน

ความเข้าใจ/สิ่งที่มีผลกว้างขวาง

HA คือการเรียนรู้

คุณภาพขึ้นกับ ใจ ทีม ลูกค้า

มาตรฐานที่เน้นเป้าหมาย

ประเมินเพื่อหาโอกาสพัฒนา

ผู้เยี่ยมสำรวจมายืนยันและกระตุ้น

เห็นกระบวนการเพื่อผลลัพธ์ที่ต้องการ

การรับรองคือการให้กำลังใจแก่การทำดี

การเริ่มต้นอย่างเรียบง่าย

คุณภาพเริ่มที่แต่ละคน

- งานหลัก/งานรองของเราคืออะไร
- งานนั้นมีเป้าหมายอะไร
- เราทำงานนั้นได้ดีหรือไม่
- จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร

คุณภาพคือการฟังฟังกันและกัน

ในฐานะผู้รับผลงาน

- เรารับงานอะไร จากใคร
- เราต้องการงานที่มีลักษณะอย่างไร
- เราได้ในสิ่งที่ต้องการหรือไม่
- จะบอกให้ผู้ส่งงานแก่เรา ทราบในสิ่งที่เราต้องการ และสิ่งที่เราได้รับอย่างไร

ในฐานะเจ้าของงาน

- เราส่งงานอะไร ให้ใคร
- เพื่อนผู้รับงานต่อจากเรา ต้องการงานที่มีลักษณะอย่างไร
- จะทราบได้อย่างไรว่าเพื่อนผู้รับงานต่อจากเรา ได้รับในสิ่งที่เขาต้องการหรือไม่
- จะส่งมอบงานที่ดีขึ้นให้เพื่อนผู้รับงานต่อจากเรา ได้อย่างไร

คุณภาพคือการทำให้งานของเราง่ายขึ้น

- มีงานอะไรที่ต้องทำซ้ำซ้อน (ทำในสิ่งเดียวกันซ้ำแล้วซ้ำอีก)
- มีงานอะไรที่มีความซับซ้อนมากเกินไป (หลายขั้นตอน ยุ่งยากในการปฏิบัติ)
- มีงานอะไรที่ทำแล้วสูญเปล่า ไม่เกิดประโยชน์ ไม่เกิดคุณค่าเพิ่มขึ้น
- มีอะไรบ้างที่มีโอกาสสูญหายไประหว่างการทำงาน
- มีอะไรบ้างที่เป็นการเสียเวลาโดยใช้เหตุ
- มีอะไรบ้างที่เป็นการเสียโอกาสที่จะให้สิ่งดี ๆ แก่ผู้รับบริการ

คุณภาพคือ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

- ผู้รับบริการของเราคือใคร โรคหรือหัตถการสำคัญที่เราต้องดูแลมีอะไรบ้าง
- เรามีช่องทางรับรู้ความต้องการและความคิดเห็นของผู้รับบริการอะไรบ้าง ช่องทางเหล่านั้นเพียงพอหรือไม่
- ปัญหาหรือความต้องการสำคัญของผู้รับบริการมีอะไรบ้าง (ความต้องการทั่วๆ ไป, สิทธิผู้ป่วย, ความต้องการทางด้านคลินิก) คำร้องเรียนรุนแรงที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้มีอะไรบ้าง
- เราแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดีหรือยัง ตรงไหนที่ทำได้ดีแล้ว ตรงไหนที่เป็นโอกาสพัฒนา
- จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดีขึ้นได้อย่างไร

คุณภาพคือการทำงานปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ/ กฎระเบียบ/ข้อมูลวิชาการ

- ในการให้บริการแก่กลุ่มผู้รับบริการที่มีความสำคัญหรือมีความเสี่ยงสูง มีมาตรฐานวิชาชีพ/กฎระเบียบ/ข้อมูลวิชาการอะไรบ้างที่เกี่ยวข้อง **สิ่งที่พึงปฏิบัติคืออะไร**
- **สิ่งที่ปฏิบัติจริงอยู่ในขณะนี้คืออะไร**
- **สิ่งที่เราอยากให้เกิดขึ้นและมีความเป็นไปได้คืออะไร**
- **จะทำให้เกิดขึ้นได้อย่างไร**

การวิเคราะห์ส่วนขาด (Gap Analysis)

มาตรฐาน/ ข้อแนะนำ	การปฏิบัติ/ผล ในปัจจุบัน	การปฏิบัติ/ผล ที่พึงเป็น	แผนดำเนินการ
หญิงตั้งครรภ์ไม่มี ภาวะแทรกซ้อน มีการค้นหาผู้มี ปัจจัยเสี่ยง มีการติดตาม/ส่งต่อ ผู้มีปัจจัยเสี่ยง			

ใช้สภาวะของผู้ป่วยนำเรื่อง

Care	ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมหรือไม่ ตั้งแต่การประเมิน การวินิจฉัย การบำบัดรักษา บริการพยาบาล และป้องกันความเสี่ยง
Communication	ผู้ป่วยและญาติได้รับข้อมูลที่จำเป็นและเป็นที่น่าสนใจหรือไม่
Continuity	ผู้ป่วยและญาติได้รับการเตรียมตัวเพื่อการดูแลต่อเนื่องเมื่อกลับไปอยู่บ้านหรือไม่
Team	มีการนำวิชาชีพอื่นที่เหมาะสมเข้ามาร่วมดูแลหรือไม่
HRD	ทีมงานมีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะดูแลผู้ป่วยรายนี้ อย่างมีคุณภาพหรือไม่
Environment	ผู้ป่วยอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัย สะดวกสบายหรือไม่
Equipment	มีเครื่องมือที่จำเป็นและพร้อมใช้งานสำหรับผู้ป่วยรายนี้หรือไม่
Record	บันทึกเวชระเบียนของผู้ป่วยรายนี้สมบูรณ์หรือไม่

รวบรวมเป็นคุณภาพของหน่วยงาน/งาน

- หน่วยงานของเรามีหน้าที่อะไร
- หน่วยงานของเรามีเป้าหมายอะไร (ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเมื่อทำหน้าที่ได้สมบูรณ์)
- จะวัดการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างไร
- หน่วยงานของเราทำงานได้ดีหรือยัง อะไรเป็นจุดแข็ง อะไรเป็นโอกาสพัฒนา
- หน่วยงานของเราจะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร

ข้อมูลสำคัญของหน่วยงาน (Unit Profile)

หน้าที่ (purpose)

เป้าหมาย (goal)

เครื่องชี้วัด

เครื่องชี้วัดทางคลินิก

กระบวนการหลัก

ความเสี่ยง/โอกาสพัฒนา

กิจกรรมคุณภาพ/ความสำเร็จ

Unit Profile สูติกรรม

หน้าที่ (purpose)	ดูแลการตั้งครรภ์และการคลอด
เป้าหมาย (goal)	ลูกเกิดรอด แม่ปลอดภัย
เครื่องชี้วัด	Sat Index, LOS
เครื่องชี้วัดทางคลินิก	MM rate ในแม่/ลูก, C/S rate, BF rate
กระบวนการหลัก	ANC, high risk care, Labour, PP
ความเสี่ยง/โอกาสพัฒนา	PPH, ง่ายลูกสลับ, Eclampsia, Emboli
กิจกรรมคุณภาพ/ความสำเร็จ	

Health Service Requirement

เป้าหมายตาม
กลุ่มประชากร/
ขอบข่ายงาน

Process Requirement

เป้าหมายของ
กระบวนการ

บริการอนามัยแม่และเด็ก

ลูกเกิดรอด แม่ปลอดภัย

ค้นหาทารกที่มีปัจจัยเสี่ยงได้ครบถ้วน

ดูแลผู้มีปัจจัยเสี่ยงอย่างเหมาะสม

มารดาปฏิบัติตัวถูกต้อง

มีการทำคลอดที่ปลอดภัย

เด็กได้กินนมแม่

เด็กได้รับภูมิคุ้มกันและอาหารเหมาะสม

ตารางวิเคราะห์เครื่องชี้วัดทางคลินิก

	Accept	Safety	Timeliness	Effective	Efficient	Appropriate
ผู้ป่วยทั้งหมด						
โรค 1						
โรค 2						

คุณภาพคือการเชื่อมโยงทุกกิจกรรมที่ต้องรับผิดชอบเข้าด้วยกัน

ระบบงานในโรงพยาบาล

- ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของเรามีอะไรบ้าง
- เรามีหน้าที่อย่างไรต่อระบบงานเหล่านั้น
- เราทำได้ดีหรือไม่
- จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร

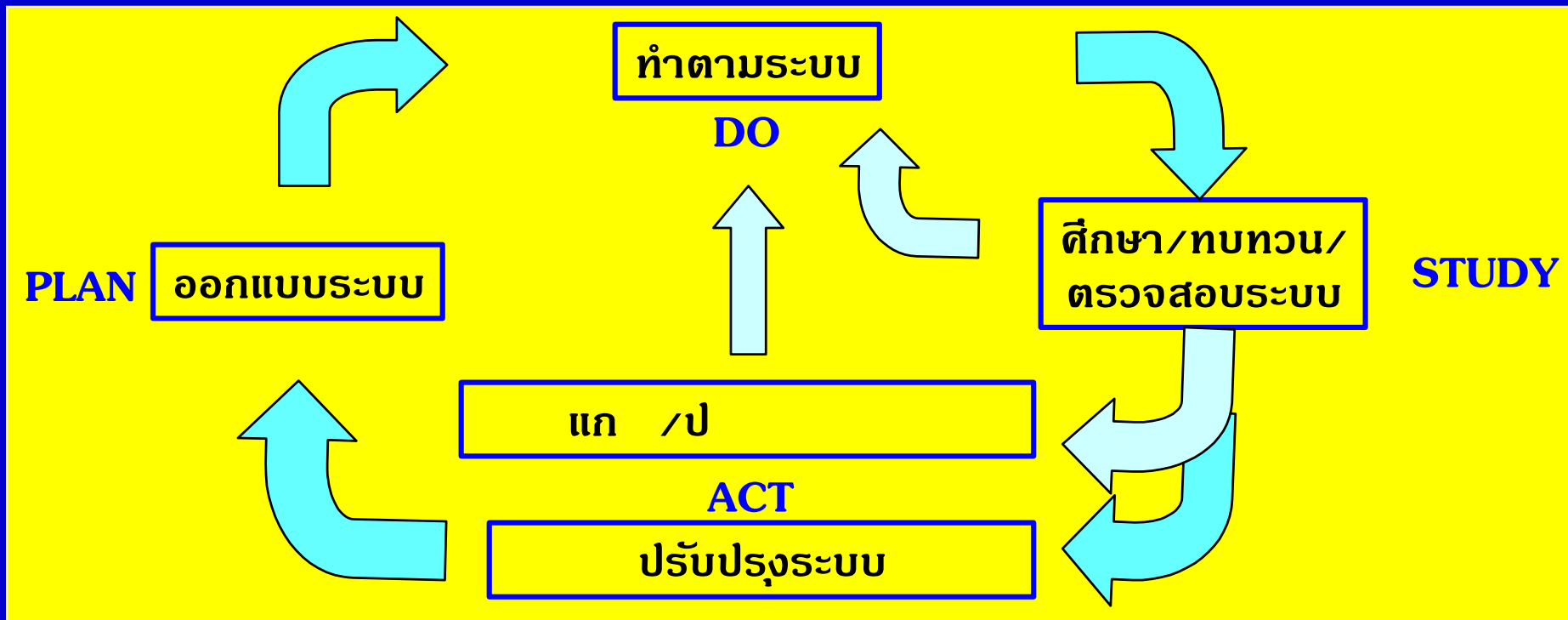
โครงการจากภายนอก

- โครงการจากภายนอกที่เข้ามาถึงเรามีอะไรบ้าง โครงการเหล่านั้นมีเป้าหมายอะไร เป้าหมายนั้นเกี่ยวข้องกับเป้าหมายของหน่วยงานของเราอย่างไร ตรงไหนเป็นส่วนร่วม ตรงไหนเป็นส่วนเพิ่ม
- จะทำให้หน่วยงานของเรา**ตอบสนอง**ต่อเป้าหมายของโครงการกับเป้าหมายของหน่วยงานไปพร้อมๆ กันได้อย่างไร (การตอบสนองต่อเป้าหมายของหน่วยงานคือสิ่งที่ HA ต้องการ)

องค์ประกอบของ TQM



การประเมินคุณภาพตามวงล้อ PDSA



โอกาส

ความเป็นจริง

วิชาชีพ

ผู้รับผลงาน

ศักยภาพ

ความคาดหวัง

โอกาสพัฒนา

มาตรฐาน

ความต้องการ (need)

บรรทัดฐาน

ปัญหา

ปัญหา

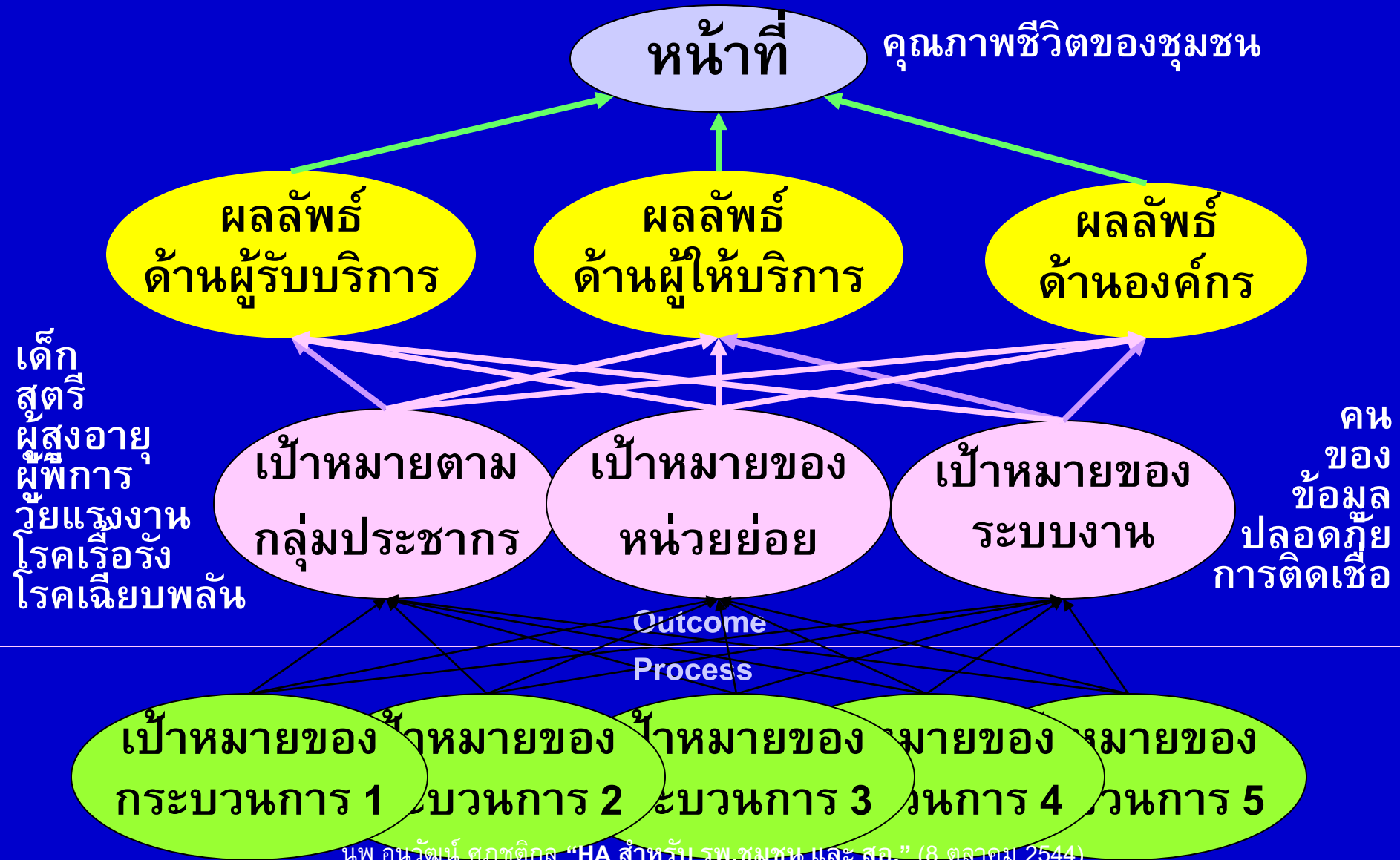
สภาพปัจจุบัน

ความเสี่ยง

ความสูญเสีย

การทบทวนผลลัพธ์/ระดับการปฏิบัติ

การประเมินที่เห็นผลลัพธ์



การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

เป้าหมายคืออะไร

โรคติดต่อที่มีความสำคัญสูงในพื้นที่มีอะไร

มาลาเรีย

ไข้เลือดออก

ไข้สมองอักเสบ

เอดส์

โรคจากเพศสัมพันธ์

วัณโรค

พิษสุนัขบ้า

บาดทะยัก

คอตีบ

โปลิโอ

หัด

การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

เป้าหมายคืออะไร

โรคติดต่อที่มีความสำคัญสูงในพื้นที่มีอะไร

จะวัดความสำเร็จของการป้องกันและควบคุมอย่างไร

อุบัติการณ์และความชุก

ประสิทธิภาพในการควบคุมเมื่อมีการระบาด

ความครอบคลุมและประสิทธิภาพของมาตรการป้องกัน

ขณะนี้สถานการณ์เป็นอย่างไร

การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

วิเคราะห์มาตรการป้องกันที่ใช้อยู่

มีมาตรการอะไร

มาตรการดังกล่าวอยู่บนแนวคิด (concept) อะไร

จากแนวคิดดังกล่าว มีวิธีอื่นที่ง่ายกว่า ดีกว่าหรือไม่

มีแนวคิดอื่นที่ควรนำมาใช้อีกหรือไม่

การป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อ

เป้าหมายคืออะไร

โรคไม่ติดต่อที่มีความสำคัญสูงในพื้นที่มีอะไร

โรคหัวใจ

อุบัติเหตุ

โรคความดันสูง

โรคเบาหวาน

โรคมะเร็ง

โรคจากแอลกอฮอล์

โรคธาลัสซีเมีย

ยาเสพติด

ความเครียด โรคจิต ประสาท

การป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อ

เป้าหมายคืออะไร

โรคไม่ติดต่อที่มีความสำคัญสูงในพื้นที่มีอะไร

จะวัดความสำเร็จของการป้องกันและควบคุมอย่างไร

อุบัติการณ์ ความชุก คุณภาพชีวิต

ประสิทธิภาพในการค้นหาผู้ป่วยรายใหม่

ความครอบคลุมของการดูแลต่อเนื่อง

ความสามารถในการดูแลตนเอง

ขณะนี้สถานการณ์เป็นอย่างไร

การป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อ

วิเคราะห์กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพที่มีอยู่
มีกิจกรรมอะไร

กิจกรรมดังกล่าวอยู่บนแนวคิด (concept) อะไร

จากแนวคิดดังกล่าว มีวิธีอื่นที่ง่ายกว่า ดีกว่าหรือไม่

มีแนวคิดอื่นที่ควรนำมาใช้อีกหรือไม่

บริการอนามัยแม่และเด็ก

ปัญหาสำคัญคืออะไร

เป้าหมายคืออะไร

จะวัดความสำเร็จของบริการอนามัยแม่และเด็กอย่างไร

การดูแลก่อนคลอด/มารดาที่เสี่ยงสูง

การดูแลระหว่างคลอด

การดูแลหลังคลอด/การให้นม

การเลี้ยงดูทารก/ภูมิคุ้มกัน

ผลลัพธ์ต่อมารดา/ทารก

ขณะนี้สถานการณ์เป็นอย่างไร

บริการอนามัยแม่และเด็ก

วิเคราะห์กิจกรรมที่ใช้อยู่

มีกิจกรรมอะไรบ้าง

กิจกรรมดังกล่าวอยู่บนแนวคิด (concept) อะไร

จากแนวคิดดังกล่าว มีวิธีอื่นที่ง่ายกว่า ดีกว่าหรือไม่

มีแนวคิดอื่นที่ควรนำมาใช้อีกหรือไม่

อีกฟากหนึ่งของชีวิต

ณ ที่นั้นอยู่ที่ไหนเราไม่รู้
รู้แต่อยู่ไม่ไกลต้องไปถึง
มีความหวังवादไว้ใฝ่คะนึง
เป็นที่ซึ่งสามารถอาจได้มา

เนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์

ท่อมชีวิตอุทิศพลีทั้งชีวิต
กลายเป็นกิจเป็นเกณฑ์เป็นหน้าที่
ห่างไกลจากจุดหมายไปทุกที
เหมือนกรรมมีบังซ่อนซ่อนกำบัง