

การถอดรหัสมาตรฐาน

แนวทางการทำความเข้าใจมาตรฐานในเบื้องต้น

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

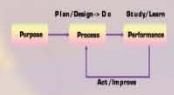
1. Unit Optimization



- 2. Patient Safety
- 3. Patient Care Process
- 4. Standard Implementation
- 5. Strategic Management
- 6. Self Assessment

ตามข้อ AE
ตามข้อ SIMPLE
ตามข้อ Clinical Tracer
ตามข้อผู้ป่วยและราย
ตามข้อแผนกลยุทธ์
ตามข้อการประเมินตนเอง

3P or PDSA



3C - PDSA



Add Value to the Whole Stream (ตัวอย่าง Palliative Care)



พัฒนา

ประเมิน

คุยกันเล่น



เห็นของจริง



อิงวิจัย



Result

Approach
Deployment
Evaluation & Improvement



Scoring 1



การใช้มาตรฐาน HA เพื่อพัฒนาองค์กร

Hospital Accreditation (HA) คือกลไกประเมิน
เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการภายในของ
โรงพยาบาล โดยมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และ
พัฒนาทั้งองค์กร ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ มีการ
ประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง



มาตรฐาน HA

คือกรอบความคิดที่สื่อให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญ
ของสถานพยาบาลที่มีคุณภาพ (อย่างยั่งยืน)
และความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น

มาตรฐาน HA มิใช่เป็นเพียง

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

ทุกมาตรฐานล้วนมุ่งสู่คุณภาพที่สมดุล



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
(องค์การมหาชน)

หาย ไม่พิการ มีสุขภาวะ ดูแลตนเองได้
คุณค่าทางเทคนิค

Technical Quality

ผู้ประกอบการวิชาชีพ

Service Quality

รูปลักษณ์

ทุกคน

การส่งมอบประสบการณ์
ที่ควรค่าแก่ผู้รับผลงาน

ผู้บริหาร

Management Quality

การจัดการ

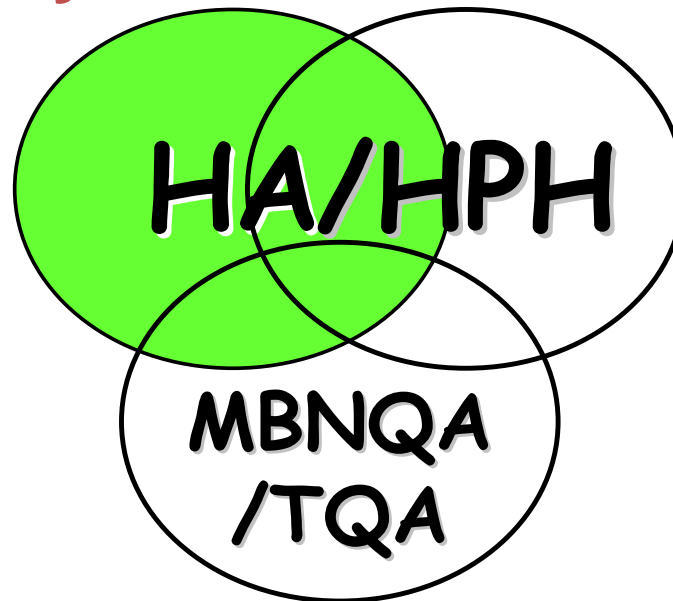
เชื่อมประสานทุกระบบ
เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร



หัวใจสำคัญจากมาตรฐานแต่ละส่วน

Safety & Quality

Health Promotion

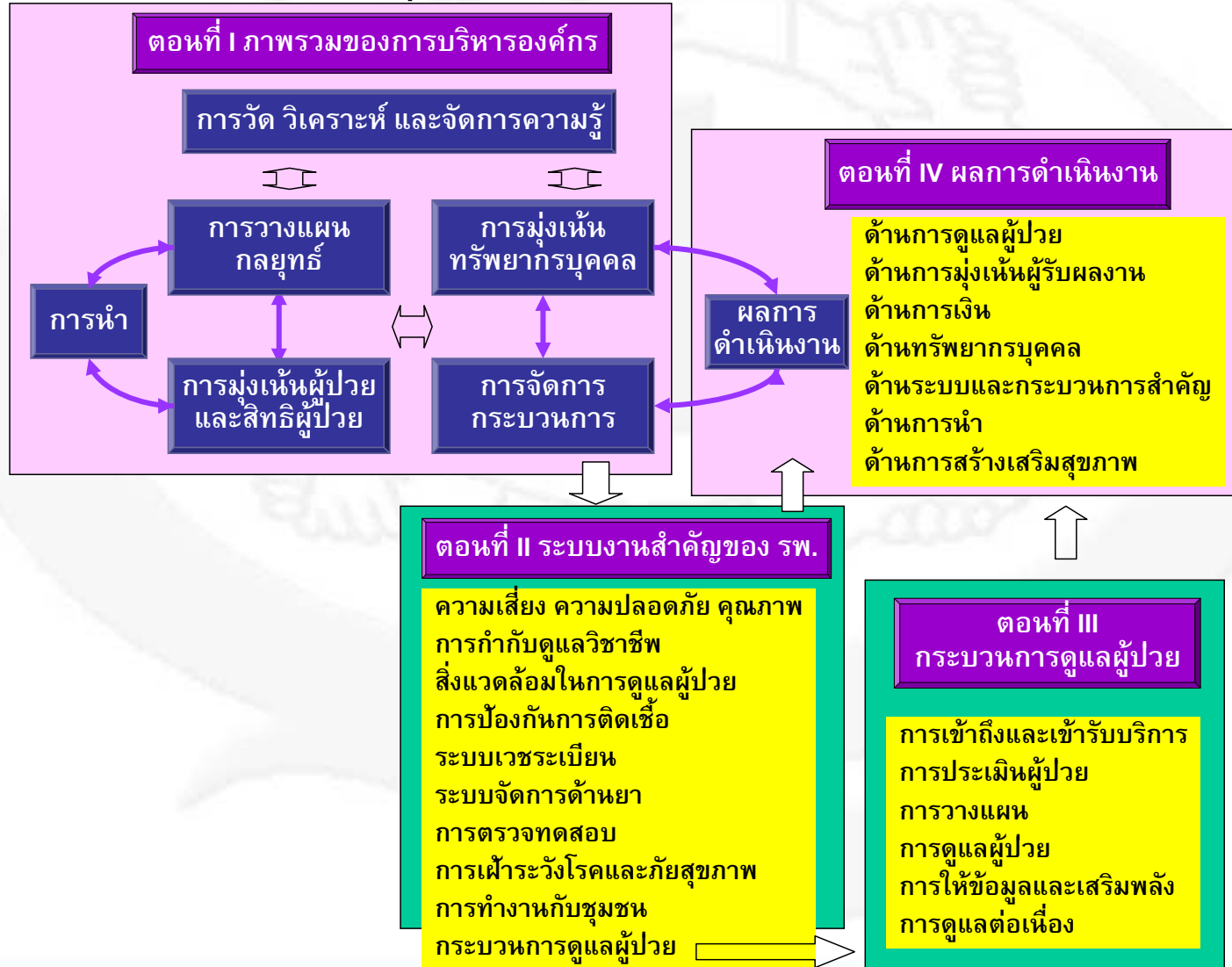


Learning & Integration



โครงสร้างมาตรฐาน HA/HPH (2006)

มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติ จลองสิริราชสมบัติ ครบ 60 ปี



โครงสร้างของมาตรฐานแต่ละหมวด



หมวด/บท

2. การวางแผนกลยุทธ์

หัวข้อ/บทย่อย

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (STM.1)

ข้อกำหนดโดยรวม

องค์กรกำหนดกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองกับความท้าทายขององค์กร และสร้างความเข้มแข็งให้การดำเนินงานขององค์กร.

เรื่อง

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) ผู้นำระดับสูง ด้วยความร่วมมือของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ตามขั้นตอนและใช้กรอบเวลาที่เหมาะสม. มีการวิเคราะห์และกำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์และข้อได้เปรียบขององค์กร. มีกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรทราบถึงจุดอ่อนหรือจุดด้อยสำคัญที่อาจถูกมองข้าม.

ข้อย่อย

(2) ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ มีการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพของผู้รับบริการ / ชุมชนที่รับผิดชอบ, จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส สิ่งคุกคามขององค์กร รวมทั้งปัจจัยสำคัญอื่นๆ และความสามารถในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ.



ระดับของข้อกำหนด

I – 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงซึ่งนำองค์กร สื่อสารและส่งเสริมผลการดำเนินงานที่ดี ให้ความมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้รับบริการ

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

Area to Address

(1) ผู้นำระดับสูงกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม. ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมผ่านระบบการนำ ไปยังบุคลากรทุกคนและคู่พันธมิตรสำคัญ เพื่อนำไปปฏิบัติ. การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงสะท้อนถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร.

Basic Requirement

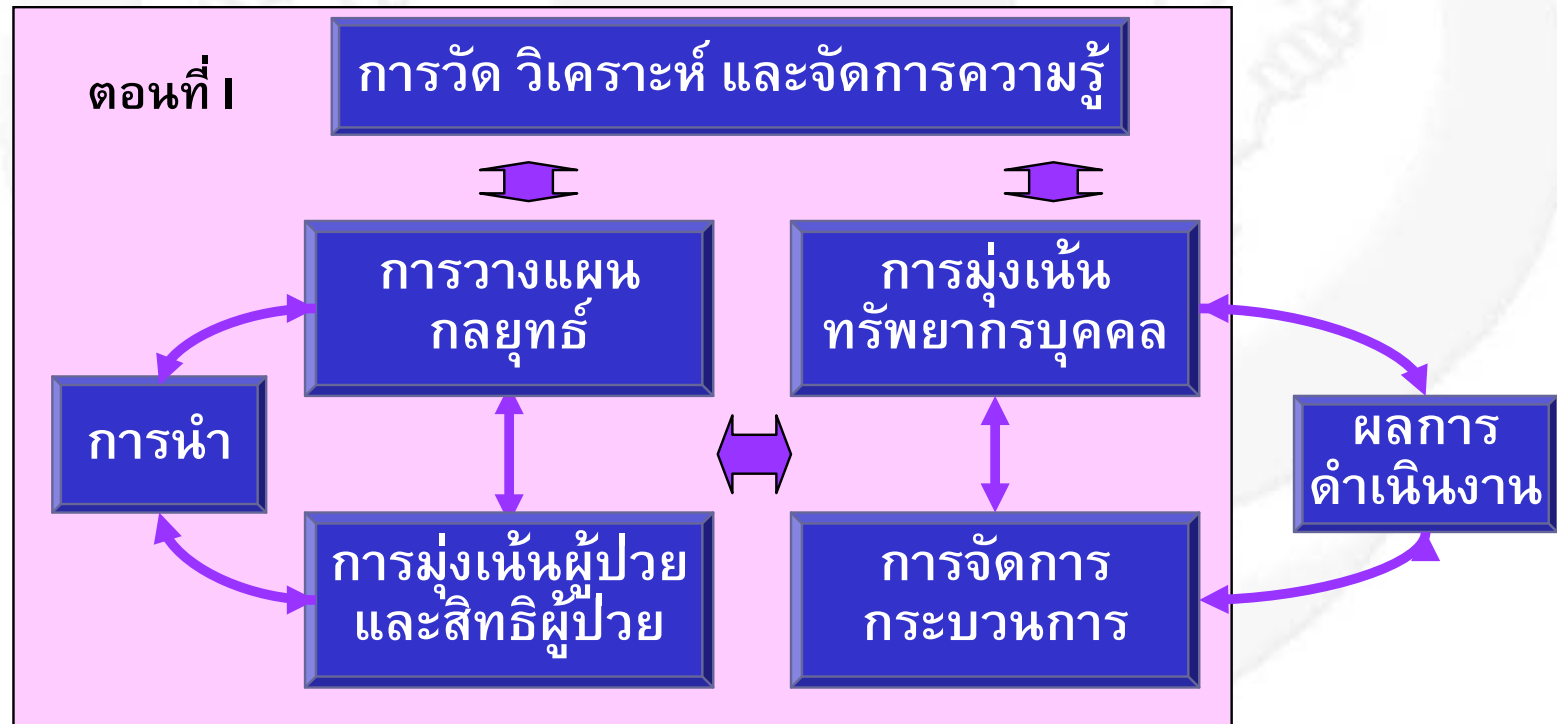
Overall Requirement

Multiple Requirement



ความหมายของกล่องและเส้น

กล่องมีได้บอกแค่มืออะไร แต่ต้องคำนึงถึงว่าทำอะไรด้วย
เส้นและลูกศร มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากล่อง



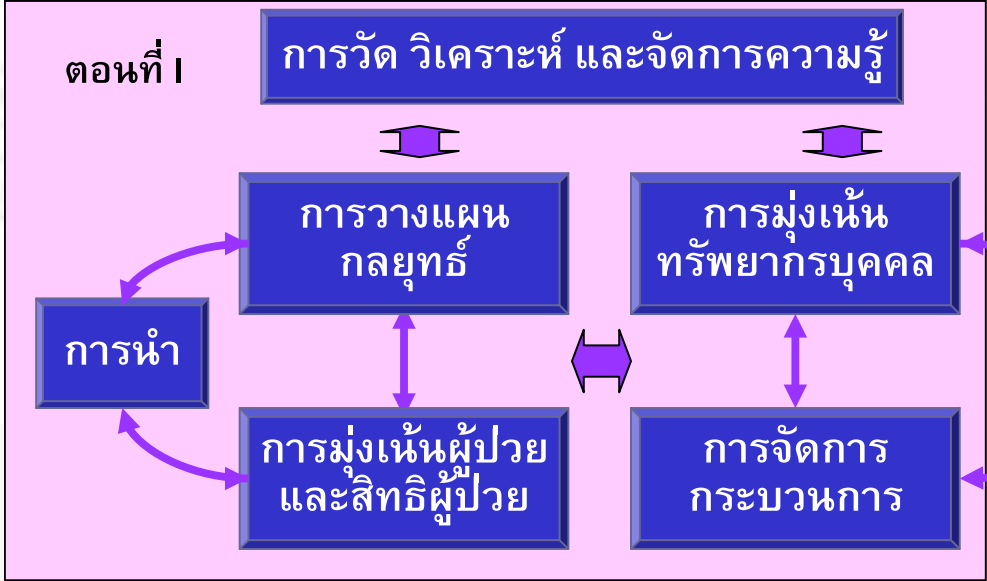


เข้าใจถึงแนวคิดที่ลึกซึ้งของแต่ละกล่อง

กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดเป้าหมายที่ต้องเอื้อมและได้รับการนำไปปฏิบัติอย่างเต็มที่

ผลลัพธ์สำคัญตาม Critical Success Factors ได้รับการวัด วิเคราะห์ เพื่อกำหนดลำดับความสำคัญในการพัฒนา

มีระบบการนำที่ได้ผลซึ่งจะสร้างความมั่นใจต่อความยั่งยืน ความเป็นเลิศ ความยืดหยุ่น และการมุ่งเน้นผู้ป่วย



ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความรู้ที่ต้องใช้เพื่อให้บริการสุขภาพ

ข้อมูลความต้องการที่เชื่อถือได้ตามกลุ่มต่าง ๆ ได้รับการนำมาใช้ออกแบบบริการ

ระบบงานได้รับการออกแบบอย่างระมัดระวังและสร้างความมั่นใจว่ามีทักษะที่จำเป็น



รู้เป้าหมาย รู้ข้อมูล รู้สิ่งที่ต้องทำ

1. เป้าหมายของเรื่องนี้คืออะไร (เชื่อมให้ถึงลูกค้าและองค์กร)
2. มีข้อมูลอะไรที่ทีมน่าจะควรรู้ จะได้มาจากไหน
3. สมมติข้อมูลที่ต้องการ ได้แล้วทีมน่าจะเอาไปใช้ประโยชน์อย่างไร มีอะไรที่ทีมน่าจะควรทำ
4. จะรู้ได้อย่างไรว่าที่ทำอยู่那儿ได้ผลดีพอ เหมาะกับ
รพ.





Staff Engagement

ทำไมต้องให้ความสำคัญกับเรื่องนี้:

ความผูกพันทำให้เกิดการทุ่มเทอุทิศตน สร้างผลงานที่ดี มุ่งเน้นลูกค้า

ข้อมูลที่ทีมนำต้องการ:

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน

ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม

สมมติข้อมูล (ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพัน):

- เพื่อนและเจ้านาย
- ความสำเร็จในงาน ได้รับการยกย่อง

ทีมนำจะเอาไปใช้ประโยชน์อย่างไร:

- เปิดพื้นที่อิสระให้ทุกคนแสดงความสามารถของตน โดยไม่มีเงื่อนไข ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับงาน

จะรู้ได้อย่างไรว่าดีพอ

- สำรวจความผูกพันของบุคลากร



I – 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงชี้แจงองค์กร สื่อสารและส่งเสริมผลการดำเนินงานที่ดี ให้ความมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้รับบริการ

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

- (1) ผู้นำระดับสูงกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม. ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ผ่านระบบการนำ ไปยังบุคลากรทุกคนและคู่พันธมิตรสำคัญ เพื่อนำไปปฏิบัติ. การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงสะท้อนถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร.

I – 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงชี้แจงองค์กร สื่อสารและส่งเสริมผลการดำเนินงานที่ดี ให้ความมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้รับบริการ

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

- (1) ผู้นำระดับสูงกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม. ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ผ่านระบบการนำ ไปยังบุคลากรทุกคนและคู่พันธมิตรสำคัญ เพื่อนำไปปฏิบัติ. การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงสะท้อนถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร.

ใคร (Process Owner)

ผู้นำระดับสูง

I – 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงชั้นนำองค์กร สื่อสารและส่งเสริมผลการดำเนินงานที่ดี ให้ความมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้รับบริการ

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

(1) ผู้นำระดับสูงกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม. ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ผ่านระบบการนำ ไปยังบุคลากรทุกคนและคู่พันธมิตรสำคัญ เพื่อนำไปปฏิบัติ. การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงสะท้อนถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร.

ใคร (Process Owner)

ผู้นำระดับสูง

ทำอะไร

Action

กำหนด สื่อสาร ถ่ายทอด ปฏิบัติเป็นตัวอย่าง

Object

พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม

Manner

ทำทายเป็นไปได้ ชัดเจน เข้าใจง่าย ทัวถึง

Concept

Visionary Leadership

Consider

พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม, ระบบการนำ, บุคลากร, คู่พันธมิตรสำคัญ

I – 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงชั้นนำองค์กร สื่อสารและส่งเสริมผลการดำเนินงานที่ดี ให้ความมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้รับบริการ

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

(1) ผู้นำระดับสูงกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม. ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ผ่านระบบการนำ ไปยังบุคลากรทุกคนและคู่พันธมิตรสำคัญ เพื่อนำไปปฏิบัติ. การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงสะท้อนถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร.

ใคร (Process Owner)

ผู้นำระดับสูง

ทำอะไร

Action

Object

Manner

Concept

Consider

ใครได้ (Customer)

บุคลากรทุกคน คู่พันธมิตรสำคัญ

ได้คุณค่าอะไร (Value)

รับรู้แนวคิด ทิศทาง และความคาดหวังที่ชัดเจน

I – 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงชั้นนำองค์กร สื่อสารและส่งเสริมผลการดำเนินงานที่ดี ให้ความมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้รับบริการ

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

(1) ผู้นำระดับสูงกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม. ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ผ่านระบบการนำ ไปยังบุคลากรทุกคนและคู่พันธมิตรสำคัญ เพื่อนำไปปฏิบัติ. การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงสะท้อนถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร.

ใคร (Process Owner)

ผู้นำระดับสูง

ทำอะไร

Action

Object

Manner

Concept

Consider

ใครได้ (Customer)

บุคลากรทุกคน คู่พันธมิตรสำคัญ

ได้คุณค่าอะไร (Value)

รับรู้แนวคิด ทิศทาง และความคาดหวังที่ชัดเจน

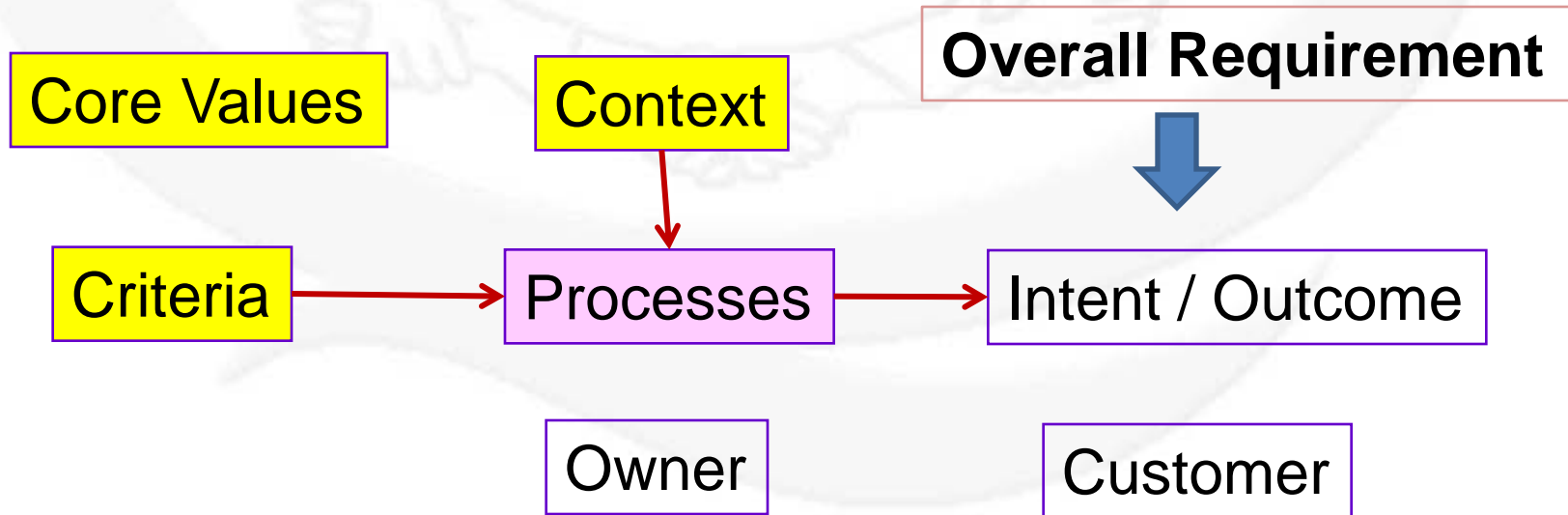
ใช้ประโยชน์อะไรต่อ (Purpose)

ร่วมกันทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดี มุ่งเน้นผู้ป่วย มุ่งเน้นคุณภาพและความปลอดภัย



สิ่งที่ซ่อนอยู่ในมาตรฐานแต่ละข้อ

- ความมุ่งหมาย: Intent (รู้ว่าทำไปเพื่ออะไร)
- เจ้าของกระบวนการ: Process Owner (รู้ว่าใครต้องทำ)
- ผู้รับผลของกระบวนการ: Process Customer (รู้ว่าคนทำต้องคิดถึงใคร)
- หัวใจสำคัญของข้อ ก.(1): Key Issues of Criteria (รู้ประเด็นสำคัญที่ต้องทำ)
- ปัจจัยที่ควรพิจารณา: Key Factors to be Considered (Context) (ข้อมูลที่ต้องรู้)
- กระบวนการ: Processes (รู้ขั้นตอนที่ต้องทำ)





กิจกรรมถอดรหัสมาตรฐาน

ศึกษามาตรฐานหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย [ระดับข้อย่อย (1)]
วิเคราะห์ในประเด็นต่อไปนี้

ใคร (Process Owner)

ทำอะไร

Action

Object

Manner

Concept

Consider

ใครได้ (Customer)

ได้คุณค่าอะไร (Value)

ใช้ประโยชน์อะไรต่อ (Purpose)

ประเด็นคุณภาพอยู่ตรงไหน จะรับรู้ได้อย่างไร



Spot Diagnosis

- (ก) ศึกษาข้อกำหนดโดยรวม (overall requirement) หรือส่วนที่เป็นประโยคตัวหนาของมาตรฐาน และทำความเข้าใจเป้าหมายของมาตรฐานหมวดนั้น
- (ข) แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันว่าอะไรคือประเด็นสำคัญที่สุดในมาตรฐานหมวดนั้น 1-2 ประเด็น
- (ค) แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันว่าถ้าจะประเมินคุณภาพหรือความสำเร็จตามประเด็นสำคัญที่สุดในข้อ (ข) นั้น จะมีแนวทางในการประเมินอย่างไรที่จะตรงประเด็นและใช้เวลาน้อยที่สุด (อาจจะเป็นการใช้ข้อมูล สังเกต หรือตั้งคำถาม)