



SPA in Action

A Value Added Tool

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

สิงหาคม 2556

Reliability



Ability of a

System
Service
Product
Procedure
Process
Machine
Device
Person?

การทำหน้าที่ที่กำหนด

to perform its
intended or required
function or mission

without failure or
failure-free over time

ด้วยความคงเส้นคงวา ทุกลมหายใจ

The ability of an apparatus, machine, or system to consistently perform its intended or required function or mission, on demand and without degradation or failure. (Business Dictionary)

Reliability is failure-free operation over time--the measurable capability of a process, procedure, or service to perform its intended function.

Reliability in the broad sense is the science aimed at prediction, analyzing, preventing and mitigating failures over time.



ความเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพ

รับรู้ศักยภาพและข้อจำกัดของกันและกัน

รับรู้ concern ของทุกฝ่าย

มีข้อตกลงร่วมกัน

มีการปฏิบัติตามข้อตกลง

รับรู้ผลการปฏิบัติ

เครื่องมือ:

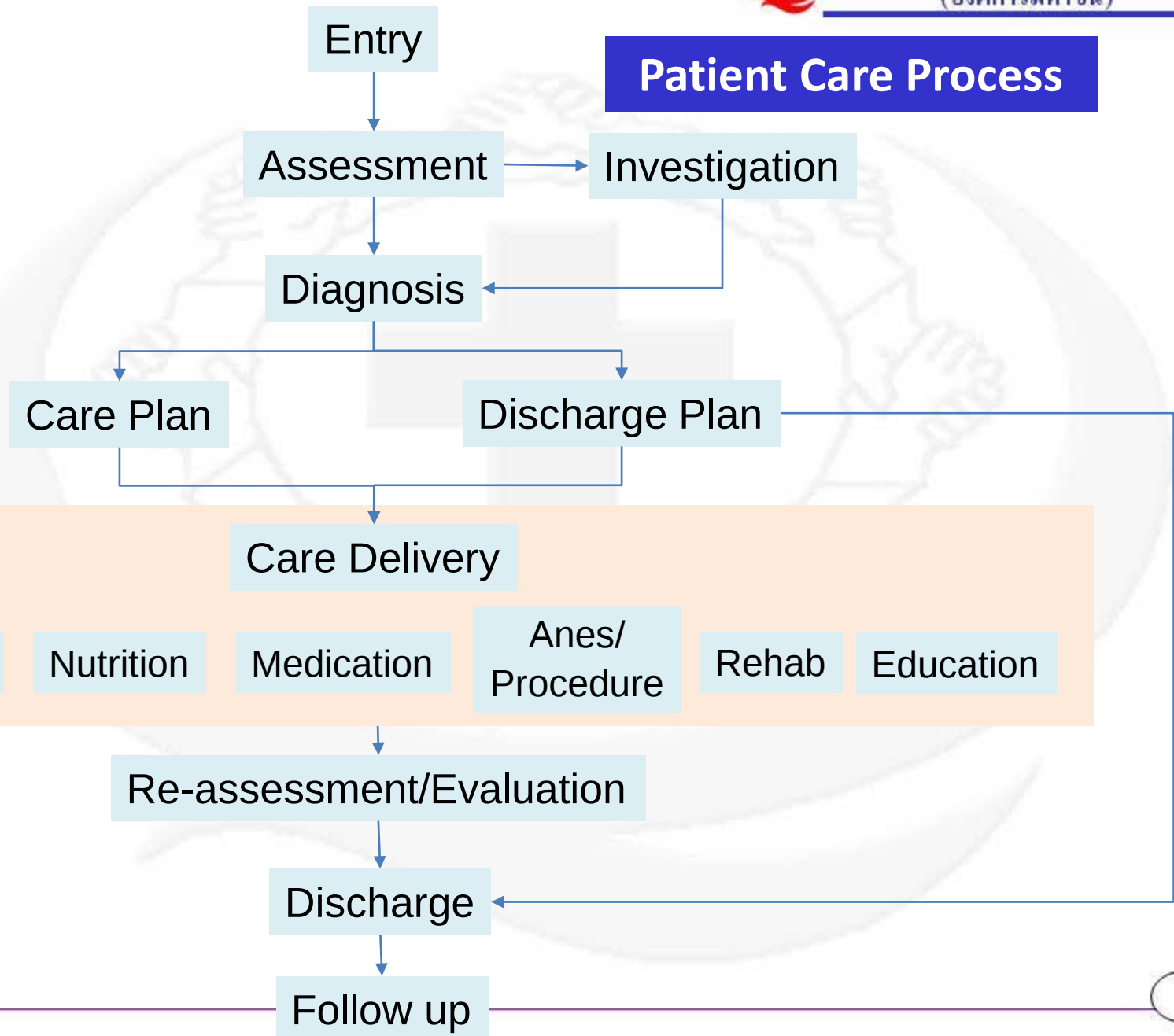
Patient Care Process Blueprint &
-NEWS
-Quality Dimension
-SPA in Action

รูปแบบ

- ผู้ประสานงานรับหน้าที่สื่อสารทุกเรื่องราว
- แต่ละฝ่ายทำในส่วนของตัวเอง พบกันเมื่อมีประเด็นร่วม
- ทีมสหสาขาวิชาชีพพบปะกันอย่างสม่ำเสมอ



Patient Care Process



Opportunity for Quality Improvement



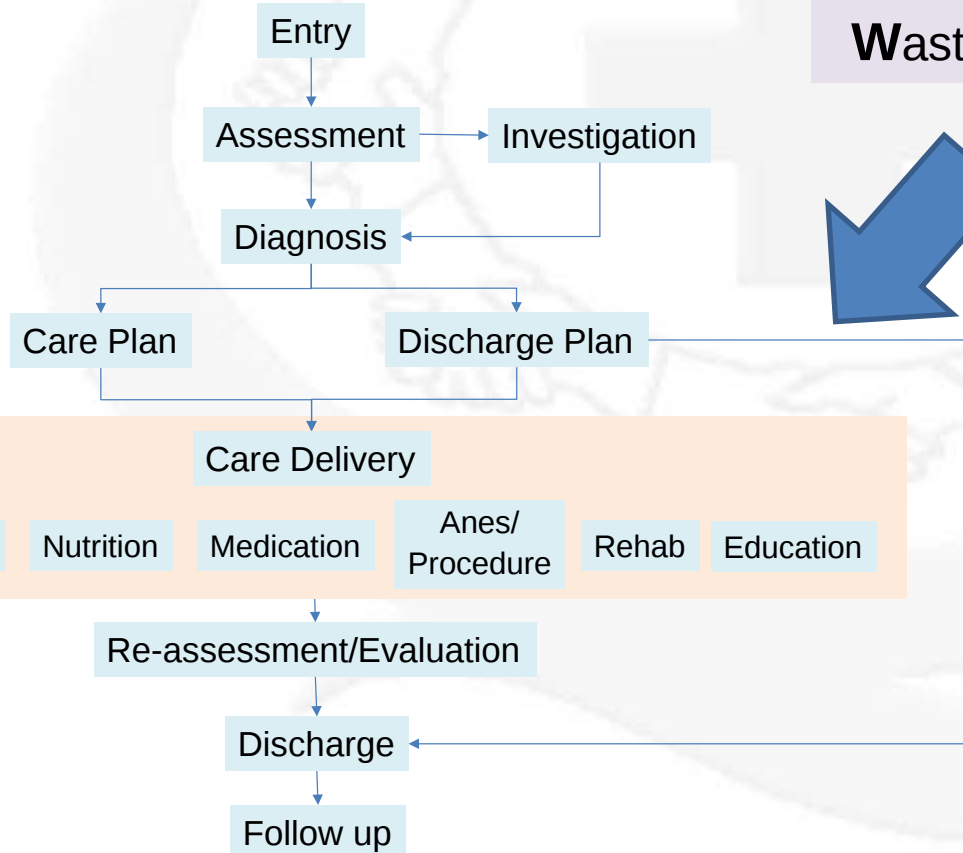
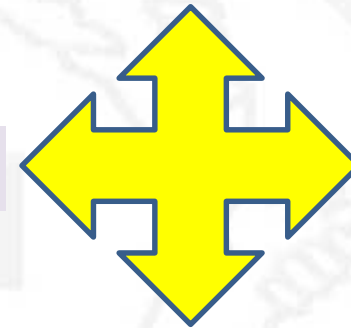
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
(องค์การมหาชน)

**Need & Experience
of Patients**

**Evidence &
Professional
Standards**

Safety

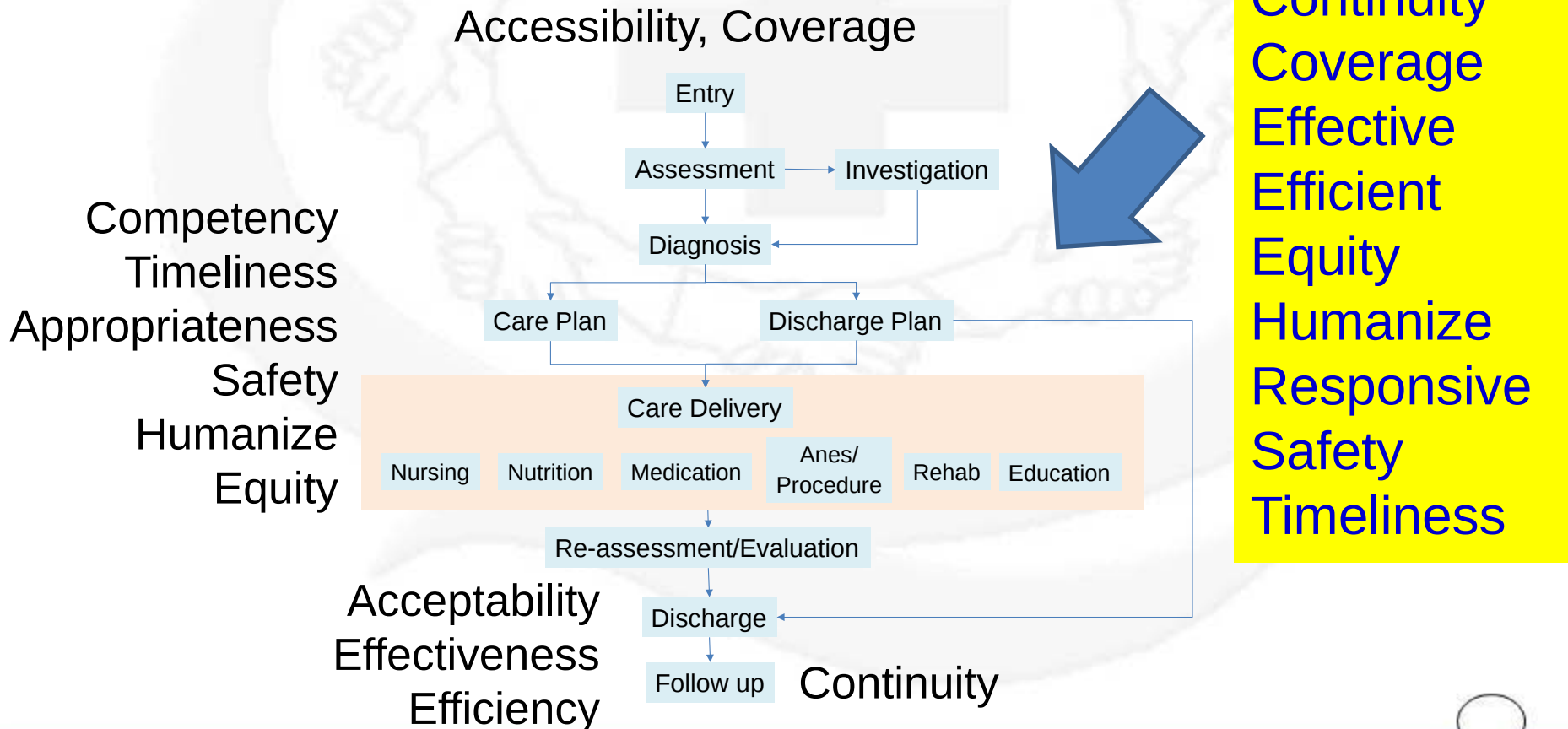
Waste



Opportunity for Quality Improvement



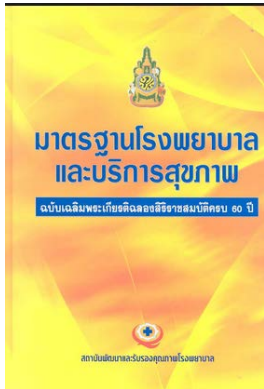
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
(องค์การมหาชน)



SPA in Action



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
(องค์การมหาชน)



Standards

Practice

Assessment

What? : อะไรคือปัญหาเฉพาะในเรื่องนี้

How? : จะทำอย่างไรกับเรื่องนี้ดี

SPA in Action

SAR2011

ขอรับรอง HA

PDCA

QI Report
(3P on ppt)

ต่ออายุขั้นที่ 2



3P Report

ศึกษา

วางแผน

รพ.ดำเนินการพัฒนา

ในแต่ละประเด็นมาตรฐาน
ใครเป็นกลุ่มเป้าหมาย
วัตถุประสงค์ของการพัฒนา
แนวทางการพัฒนา
การรับรู้ความก้าวหน้า/ความสำเร็จ





III-1 การเข้าถึงและเข้ารับบริการ (ACN)

ทีมผู้ให้บริการสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการ
สามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ง่าย, กระบวนการ
รับผู้ป่วยเหมาะกับปัญหาสุขภาพ / ความต้องการ
ของผู้ป่วย ทันท่วงที มีการประสานงานที่ดี ภายใต้
ระบบและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล.

(1) ชุมชนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม
กับความต้องการของตน. ทีมผู้ให้บริการ
พยายามลดอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการ ใน
ด้านกายภาพ ภาษา วัฒนธรรม และอุปสรรค
อื่น ๆ. ทีมผู้ให้บริการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
อย่างรวดเร็ว. ระยะเวลารอคอยเพื่อเข้ารับ
บริการเป็นที่ยอมรับของชุมชนที่ใช้บริการ.



คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
บริการใดที่เป็นความต้องการสำคัญของชุมชน แต่โรงพยาบาลยังไม่สามารถจัดให้บริการได้	ทีมนำและผู้เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณาว่า รพ.ควรจัดบริการดังกล่าวหรือไม่ ถ้าไม่จะมีวิธีการให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการได้อย่างไร
โรคใดบ้างที่การสื่อสารและให้ข้อมูลผ่านเทคโนโลยี สามารถช่วยดูแลผู้ป่วยได้โดยไม่ต้องมา รพ.	จัดให้มีระบบให้คำปรึกษาผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศตามความเหมาะสม
โรคใดบ้างที่ต้องการการดูแลอย่างเร่งด่วน แต่ผู้ป่วยในบางพื้นที่มีปัญหาในการเดินทาง	ประสานกับแหล่งทรัพยากรต่างๆ ในเรื่องการสื่อสารและการเดินทาง/ขนย้าย
ผู้ป่วยกลุ่มใดบ้างที่โดดเดี่ยวตนเอง ไม่ยอมมารับบริการ ถูกหน่วงเหนี่ยวหรือไม่ถูกพามาบริการ	จัดให้มีบริการเชิงรุกหรือร่วมมือกับชุมชนในการค้นหาผู้ป่วย เพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม
อุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการในด้านกายภาพมีอะไรบ้าง	ปรับปรุงแก้ไขโครงสร้างกายภาพ
อุปสรรคต่อการเข้าถึงในด้านภาษามีอะไรบ้าง	จัดหาอุปกรณ์ช่วยสื่อสารหรือล่าม
อุปสรรคต่อการเข้าถึงในด้านวัฒนธรรมมีอะไรบ้าง	ทำความเข้าใจ บ่งชี้ ตอบสนอง
อุปสรรคต่อการเข้าถึงด้านอื่นๆ มีอะไรบ้าง	ปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสม
ระยะเวลารอคอยก่อนที่จะได้รับการตรวจจากแพทย์ที่ OPD ของแผนกต่างๆ เป็นเท่าไร	กำหนดเป้าหมายที่เหมาะสม ปรับปรุงระบบเพื่อบรรลุเป้าหมาย เช่น เพิ่มจุดบริการ กระจายผู้ป่วย ลดขั้นตอน
ระยะเวลารอคอยก่อนที่จะได้รับการตรวจจากแพทย์ที่ ER ในผู้ป่วยที่มีความเร่งด่วนต่างๆ เป็นเท่าไร (การตรวจขั้นต้น, การตัดสินใจส่งการรักษา)	กำหนดเป้าหมายที่เหมาะสม ปรับปรุงระบบเพื่อบรรลุเป้าหมาย
มีผู้ป่วยที่ต้องนัดคิวมาเข้ารับบริการตรวจวินิจฉัยหรือรักษาอะไรบ้าง ต้องรอนานเท่าไร	ปรับปรุงเพื่อให้ระยะเวลารอคอยในคิวสั้นลง อาจพิจารณาการส่งต่อหรือการสร้างความร่วมมือ
มีขั้นตอนที่ไม่เกิดประโยชน์ในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยอะไรบ้าง	ใช้แนวคิด Lean เพื่อจัดขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าออกไป



ตัวอย่าง 3P Report

ประเด็นมาตรฐาน	การเข้าถึง
กลุ่มเป้าหมาย	ผู้ป่วยโรคหอบหืด
วัตถุประสงค์ของการพัฒนา (Purpose)	ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อช่วยดูแลผู้ป่วยที่บ้าน

กิจกรรมการพัฒนา (Process Improvement)

ผลลัพธ์/การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Performance)

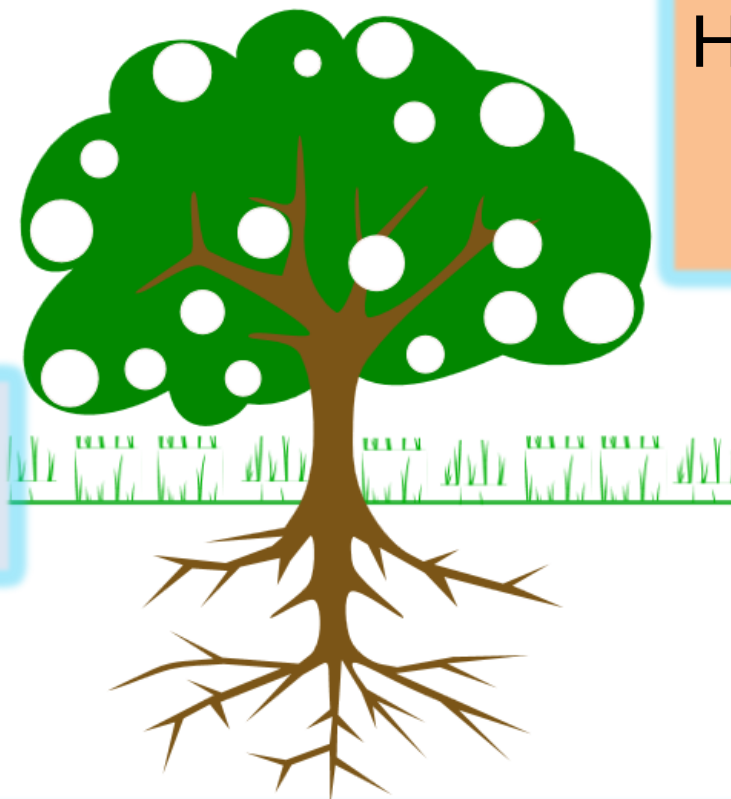


N	P	M	Extended Evaluation Guide
			1(11) การตอบสนองความต้องการของชุมชน (community's health care need)
			111 องค์การระบุความต้องการบริการสุขภาพของชุมชน
			112 องค์การวางแผนจัดบริการสุขภาพที่จำเป็นและเหมาะสมกับความต้องการของชุมชน
			113 องค์การสื่อสารกับชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
			1(12) การเข้าถึงบริการ (access)
			121 องค์การระบุอุปสรรคสำคัญต่อการเข้าถึงบริการ ทั้งในด้านกายภาพ ภาษา วัฒนธรรม และอุปสรรคอื่นๆ
			122 ทีมผู้ให้บริการแสดงถึงกระบวนการและการปฏิบัติที่จะลดอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการของผู้ป่วย และจำกัดผลกระทบจากอุปสรรคต่างๆ
			1(13) ระยะเวลารอคอย (waiting period)
			131 ทีมผู้ให้บริการตอบสนองต่อผู้รับบริการในเวลาที่เหมาะสม มีการ monitor ระยะเวลารอคอยในชั้นต่างๆ และปรับปรุงให้เป็นที่ยอมรับของชุมชนผู้ใช้บริการ
			132 ทีมผู้ให้บริการนำความจำเป็นทางคลินิกของผู้ป่วยมาพิจารณา หากจะต้องมีความล่าช้าหรือรอคอยในการตรวจรักษา แจ้งให้ผู้ป่วยทราบถึงเหตุผลและทางเลือกที่เป็นไปได้ และบันทึกไว้ในเวชระเบียน

HA Plus



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
(องค์การมหาชน)



**Empowerment
Evaluation**

Fruitful
Higher maturity
Higher score
 EI^3O

Broad root
Extended evaluation guide