



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Usability of Hospital Profile

หลักสูตร HA503 การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR Writing)

อิมแพ็ค เมืองทองธานี

11-12 มกราคม 2563

Hospital Profile



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Profile: รูปโครงสร้าง ประวัติโดยย่อ ข้อมูลโดยรวม

Organization Profile (TQA/MBNQA): โครงร่างองค์กร

- เป็นภาพโดยย่อขององค์กร สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีทำงานขององค์กร และสภาพแวดล้อมขององค์กร
- เป็นการระบุบริบท / ลักษณะที่เฉพาะเจาะจงขององค์กร
- เป็นฐานพิจารณาการกระทำทุกเรื่องขององค์กร
- ใช้ประโยชน์ในการตอบคำถามของเกณฑ์ TQA
- ใช้เพื่อการประเมินตนเองเบื้องต้น และวางแผนปฏิบัติ

Hospital Profile: ข้อมูลสำคัญของโรงพยาบาล

Hospital Profile สำคัญอย่างไร



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

- HP สรุปข้อมูลสำคัญอย่างกระชับ
- HP ทำให้เข้าใจบริบทขององค์กร เป็นฐานในการกำหนดทิศทางและตัดสินใจ
- HP ทำให้เห็นความสัมพันธ์ของข้อมูลสำคัญต่าง ๆ
- การพิจารณา HP ทำให้เห็นโอกาสพัฒนาเบื้องต้นได้



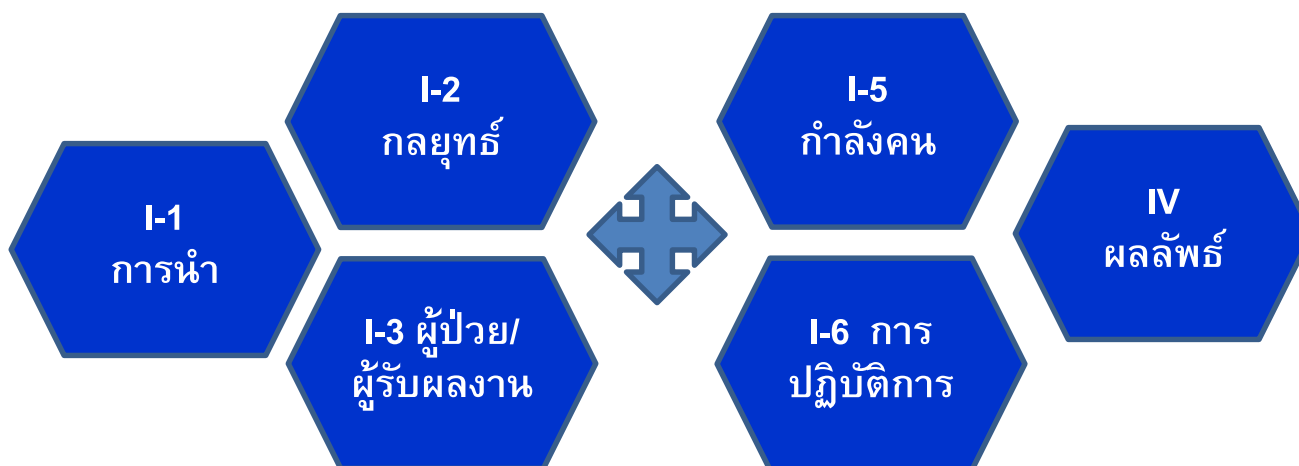
ใช้ Hospital Profile ทำความเข้าใจบริบทขององค์กร

องค์การมหาชน
(Public Organization)

ข้อได้เปรียบและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของ รพ.มีอะไรบ้าง
การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมมีอะไร

ลักษณะสำคัญของคนใน
องค์กรเป็นอย่างไร

วิสัยทัศน์และ
ค่านิยมที่ผู้นำ
ใช้ชี้นำองค์กร
คืออะไร



ผู้ป่วยสำคัญของ รพ.มีอะไรบ้าง
อะไรคือความต้องการและความ
คาดหวังที่สำคัญ

ระบบงานสำคัญมีอะไร
กระบวนการสำคัญมีอะไร
ห่วงโซ่อุปทานเป็นอย่างไร

I-4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

ระบบ IT ของ รพ.เป็นอย่างไร

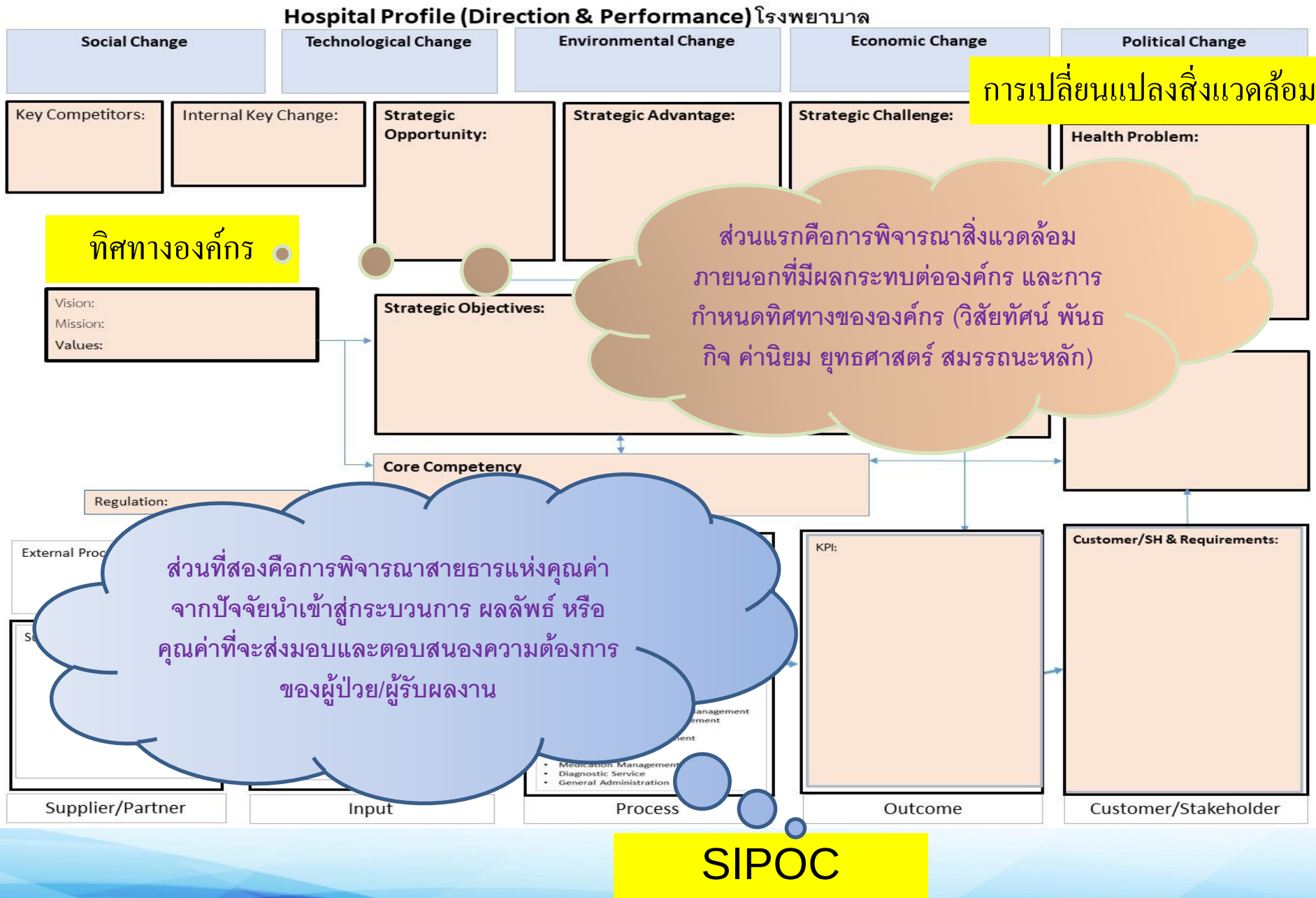
การใช้ประโยชน์จาก Hospital Profile



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

- **เป็นจุดเริ่มต้นของการประเมินตนเอง**
 - ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ ความสัมพันธ์ของข้อมูล
 - รับรู้สิ่งที่ต้องทำให้สำเร็จ
 - รับทราบบริบทและเอกลักษณ์ขององค์กร เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาและการประเมินตนเอง
- **เพื่อใช้สื่อสาร และสร้าง alignment ในองค์กร**
 - ผู้ปฏิบัติงานทบทวนงานประจำของแต่ละคนอย่างเชื่อมโยงกับ HP

One Page Summary Hospital Profile





สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ตรวจสอบความตรงประเด็น ของข้อมูลใน Hospital Profile

Strategic Line-of-Sight



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Core Competency

ความสามารถหลักที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Vision

- สิ่งที่ยอดิศรต้องการจะเป็น
- ภาพลักษณ์ที่ต้องการให้ผู้ยอมรับในอนาคต

Work
Process

Work
System

Strategy

Core
Competency

Challenges
Advantages

Vision

Strategy

การเตรียมการสำหรับอนาคต:

- บริการใหม่
- กลุ่มผู้รับบริการใหม่
- core competency ใหม่
- นวัตกรรมในวิธีการทำงาน
- โครงสร้างการทำงาน

Challenges

แรงกดดันที่มีผลต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร

Advantages

ปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ (core competency, ความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอก)

Strategic Line-of-Sight



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



ตรวจสอบความตรงประเด็น



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

วิสัยทัศน์ (vision): สภาวะที่องค์กรต้องการเป็นในอนาคต

- ทิศทางที่มุ่งไป สิ่งที่ต้องการเป็น ภาพลักษณ์ที่ต้องการให้ผู้อื่นรับรู้
- ใช้เป็นจุดยึดสำหรับแผนกลยุทธ์
- สั้น เข้าใจง่าย ไม่ต้องตีความ เจาะจง สร้างแรงบันดาลใจให้เอื้อม

พันธกิจ (mission): หน้าที่โดยรวมขององค์กร สิ่งที่ต้องการบรรลุ

- ข้อความสั้น ๆ ที่ระบุว่าทำไมต้องมีองค์กรของเรา
- องค์กรของเราทำอะไรเพื่อผู้รับผลงาน ผลิตภัณฑ์/บริการอะไร ผู้รับผลงานหลักเป็นใคร

ค่านิยม (values): หลักการและพฤติกรรมที่ชี้แนะให้องค์กรและบุคลากรปฏิบัติ



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Financial

Physical

Land, Building, Plant
Equipment, Supplies

Organizational

Technology
Knowledge
Brand Equity
Reputation
Intellectual property
Culture

Human

Knowledge
Skills
Motivation
Innovation
Communication abilities

Relational

Customer
Suppliers
Stakeholder
Competitors
Other partners

Tangible Resources

Intangible Resources

Resources

Core Competency

รพ.ของเรามีทรัพยากรอะไร
ที่ได้นำ/จะนำมาใช้
เป็นประโยชน์ในการสร้าง
ความสามารถขององค์กร

Resource-based View for Organizational Core Competency

ตรวจสอบความตรงประเด็น



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

สมรรถนะหลักขององค์กร (Org. Core Competency):

- ความสามารถที่เป็นแกนหลักที่ทำให้องค์กรบรรลุพันธกิจ
- อาจเป็นความเชี่ยวชาญหรือบริการที่โดดเด่น แต่ควรมองพันธกิจโดยรวมเป็นสำคัญด้วย

ข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages):

- ข้อได้เปรียบที่เป็นตัวตัดสินว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จในอนาคต
- มาจากสมรรถนะหลักและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรภายนอก

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges):

- แรงกดดันที่มีผลต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร
- มีทั้งแรงกดดันจากภายนอก (threat) (ความต้องการของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ) และภายใน (weakness)

ตรวจสอบความตรงประเด็น



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities):

- ภาพอนาคตที่เปลี่ยนแปลงไปในด้านผลิตภัณฑ์ บริการ รูปแบบการทำธุรกิจ ตลาด
- มาจากการคิดนอกกรอบ ระดมสมอง วิจัย การมองอนาคตที่ต่างไป การประมาณการอย่างฉีกแนว

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives):

- สิ่งที่ต้องคำนึงต้องบรรลุเพื่อรักษาหรือทำให้เกิดความสามารถเพื่อมั่นใจในความสำเร็จระยะยาว
- กลยุทธ์ อาจนำไปสู่หรือเป็นผลมาจาก
 - บริการใหม่ กลุ่มผู้รับบริการใหม่ ตลาดใหม่ สมรรถนะหลักใหม่ ความสัมพันธ์ใหม่ การใช้ต้นทุนต่ำ การสร้างนวัตกรรม

ตรวจสอบความตรงประเด็น



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities):

- ภาพอนาคตที่เปลี่ยนแปลงไปในด้านผลิตภัณฑ์ บริการ รูปแบบการทำธุรกิจ ตลาด
- มาจากการคิดนอกกรอบ ระดมสมอง วิจัย การมองอนาคตที่ต่างไป การประมาณการอย่างฉีกแนว

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives):

- สิ่งที่ต้องคำนึงต้องบรรลุเพื่อรักษาหรือทำให้เกิดความสามารถเพื่อมั่นใจในความสำเร็จระยะยาว
- กลยุทธ์ อาจนำไปสู่หรือเป็นผลมาจาก
 - บริการใหม่ กลุ่มผู้รับบริการใหม่ ตลาดใหม่ สมรรถนะหลักใหม่ ความสัมพันธ์ใหม่ การใช้ต้นทุนต่ำ การสร้างนวัตกรรม

ตรวจสอบความตรงประเด็น



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ประเด็นสำคัญที่มุ่งเน้น (Key Focus Areas):

- เป็นเป้าหมายที่สำคัญจากแผนกลยุทธ์ 3-5 ประเด็น
- ใช้การโยน-รับลูกบอล (catchball) เพื่อปรับจนความเห็นระหว่างผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง เพื่อตกลงร่วมกันว่าอะไรคือประเด็นสำคัญ และค่าเป้าหมายที่ต้องการ
- เน้นการที่ผู้บริหารลงไปรับฟังและร่วมเรียนรู้ที่หน่วยงาน
- มีการทบทวนผลงานอย่างสม่ำเสมอทุก 1-3 เดือน
- แนวคิดที่ควรศึกษาเพิ่มเติม
 - Hoshin planning
 - OKR (Objective & Key Result)

Hospital Profile (Work Systems)



กรม (องค์การมหาชน)
(Public Organization)

Supplier/Partner

Input

Process

External Processes:

Work Systems

Key Work Systems:

- Leadership System
- Inpatient Service System
- Outpatient Service System
- Emergency Service System
- Community Service System

Suppliers:

Workforce (Staff & Volunteer):

Facilities:

Technology & Equipment:

Materials:

Key Work Processes:

- Patient care processes
- Diagnostic service
- Medication management
- Surgery service
- Rehabilitation service

Key Support Processes:

- Patient & Customer Relation
- HRM & HRD
- Information & Knowledge Management
- Risk, Safety, Quality Management
- Professional Governance
- Environmental Management
- Infection control
- Medical Record
- General Administration

ตรวจสอบความตรงประเด็น



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

บริการสุขภาพที่ส่งมอบ (Health Service Offering):

- ชื่อบริการสุขภาพ
- คุณลักษณะของบริการสุขภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ หรือการสร้างแตกต่าง

คุณค่าที่ส่งมอบ (Value Proposition)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

<https://www.strategyzer.com/canvas/value-proposition-canvas>

การสร้างประโยชน์แก่
ลูกค้า การเติมเต็มความฝัน
การให้สิ่งที่ลูกค้ามองหา

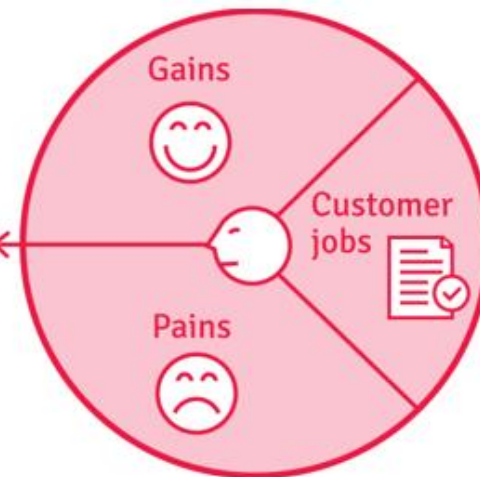
ประโยชน์ที่ลูกค้าคาดหวัง
สิ่งที่ลูกค้ามองหา ความ
คุ้มค่า การใช้ชีวิตง่ายขึ้น

คุณค่าที่สร้างเพื่อลูกค้า
มุ่งเน้นประเด็นที่สำคัญ
สูง ลูกค้ากลุ่มใหญ่



การแก้ปัญหาของลูกค้า

Value Map



ปัญหา ความทุกข์ ความยุ่งยาก
ความกังวล ความผิดพลาด
ความเสี่ยง ที่ลูกค้าประสบ

Customer Profile

สิ่งที่ลูกค้าพยายามทำ
ให้สำเร็จ (functional,
social, emotional)
บริบทที่แตกต่างกัน สิ่ง
ที่อาจถูกมองข้าม
ความต้องการด้านจิตใจ



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

	A	B	C
1			บันทึกข้อมูลใน cell สีเหลือง
2	ชื่อองค์กร	Organization Name	
3	ลักษณะองค์กร	Organization Characteristic	
4	บริการหลัก	Core Services	
5	วิสัยทัศน์	Vision	
6	พันธกิจ	Mission	
7	ค่านิยมหลัก	Core Values	
8	สมรรถนะหลักขององค์กร	Core Competencies	
9			
10	ข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	Strategic Advantages	
11	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	Strategic Challenges	
12	โอกาสเชิงกลยุทธ์	Strategic Opportunities	
13	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	Strategic Objectives	
14	จุดเน้น/เข้มแข็ง	Key Focus Area	
15			

16	สถานการณ์ด้านสังคม	Social Situation	
17	สถานการณ์ด้านเทคโนโลยี	Technological Situation	
18	สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ	Economic Situation	
19	สถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อม	Environmental Situation	
20	สถานการณ์ด้านการเมือง	Political Situation	
21	สถานการณ์ด้านการแข่งขัน	Competitive Situation	
22			
23	ข้อมูลทั่วไปด้านกำลังคน	Workforce Profile	
24	ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากร	Workforce Engagement	

	A	B	C	D	E	F	G
1			บันทึกข้อมูลใน cell สีเหลืองเท่านั้น				
2							
3		Parameter			Data	Calculation	Unit
4		จำนวนประชากรในเขตรับผิดชอบ (เฉพาะ รพ.ชุมชน)					
5		จำนวนเตียงที่เปิดดำเนินการ					
6		จำนวนผู้ป่วยนอก (OPD visit)					
7		จำนวนผู้ป่วยฉุกเฉิน (ER visit)					
8		จำนวนผู้ป่วยใน (IP Admission)					
9		จำนวนวันนอน รพ.รวม (total hospital days)					
10		จำนวนวันนอน ICU รวม (total ICU days)					
11		วันนอน รพ.เฉลี่ย (average LOS)				#DIV/0!	วัน
12		อัตราครองเตียง (occupancy rate)				#DIV/0!	%
13							
14			Full time	FTE of part time	Total		
15		จำนวนแพทย์เฉพาะทาง			0		
16		จำนวนแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป			0		
17		จำนวนทันตแพทย์			0		
18		จำนวนเภสัชกร			0		
19		จำนวนพยาบาลเฉพาะทาง			0		
20		จำนวนพยาบาลวิชาชีพ			0		
21		จำนวนพยาบาลเทคนิค/อนุปริญญา			0		
22		จำนวนพยาบาลวิชาชีพ ICU			0		
23		จำนวนนักกายภาพบำบัด/กิจกรรมบำบัด			0		
24		จำนวนนักเทคนิคการแพทย์/วิทยาศาสตร์การแพทย์			0		
25		จำนวนนักรังสีเทคนิค			0		
26		จำนวนนักสังคมสงเคราะห์			0		
27		จำนวนแพทย์แผนไทยประยุกต์			0		
28							

ENTRY

STATISTIC



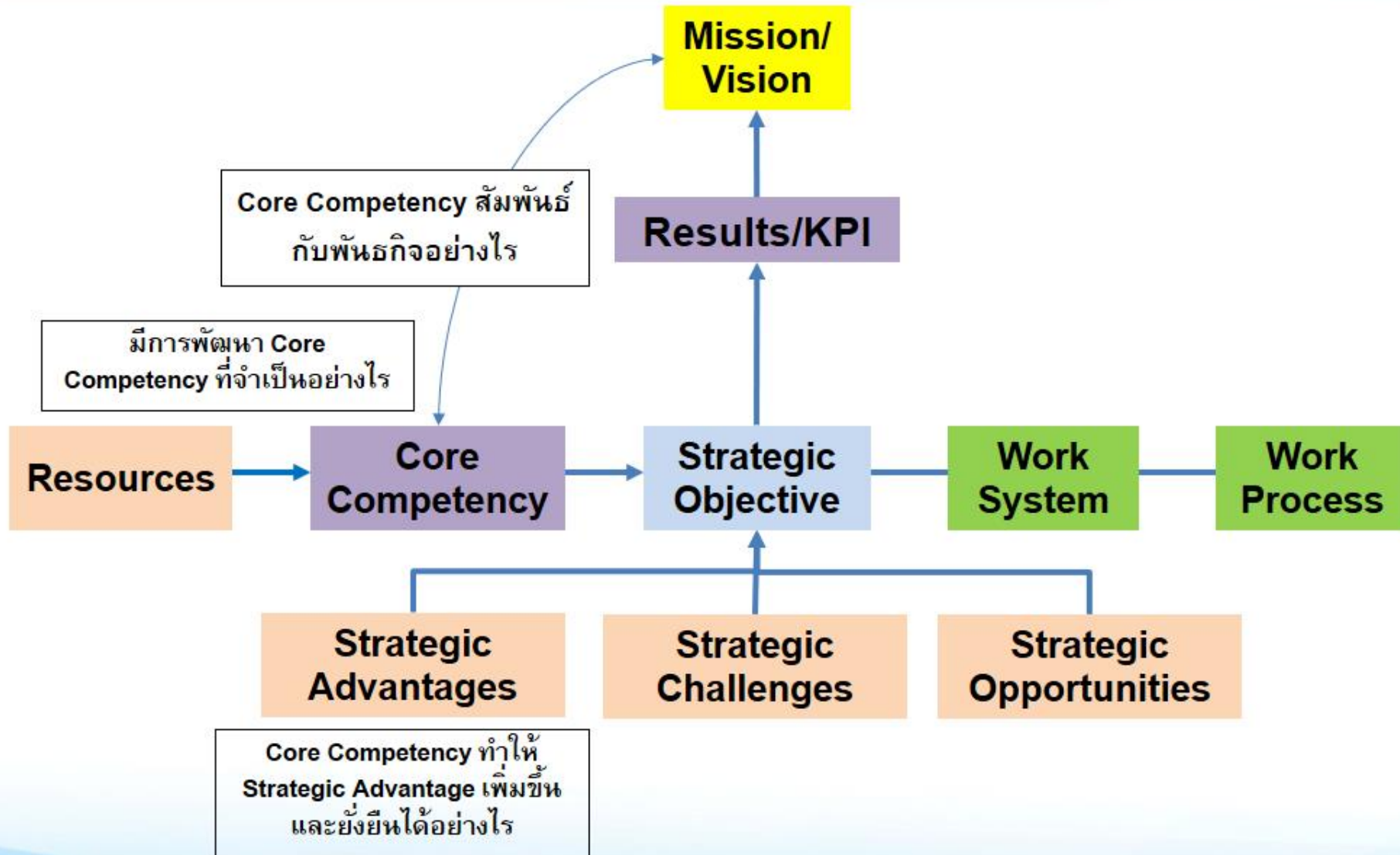
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ตรวจสอบความสัมพันธ์ และความเชื่อมโยง

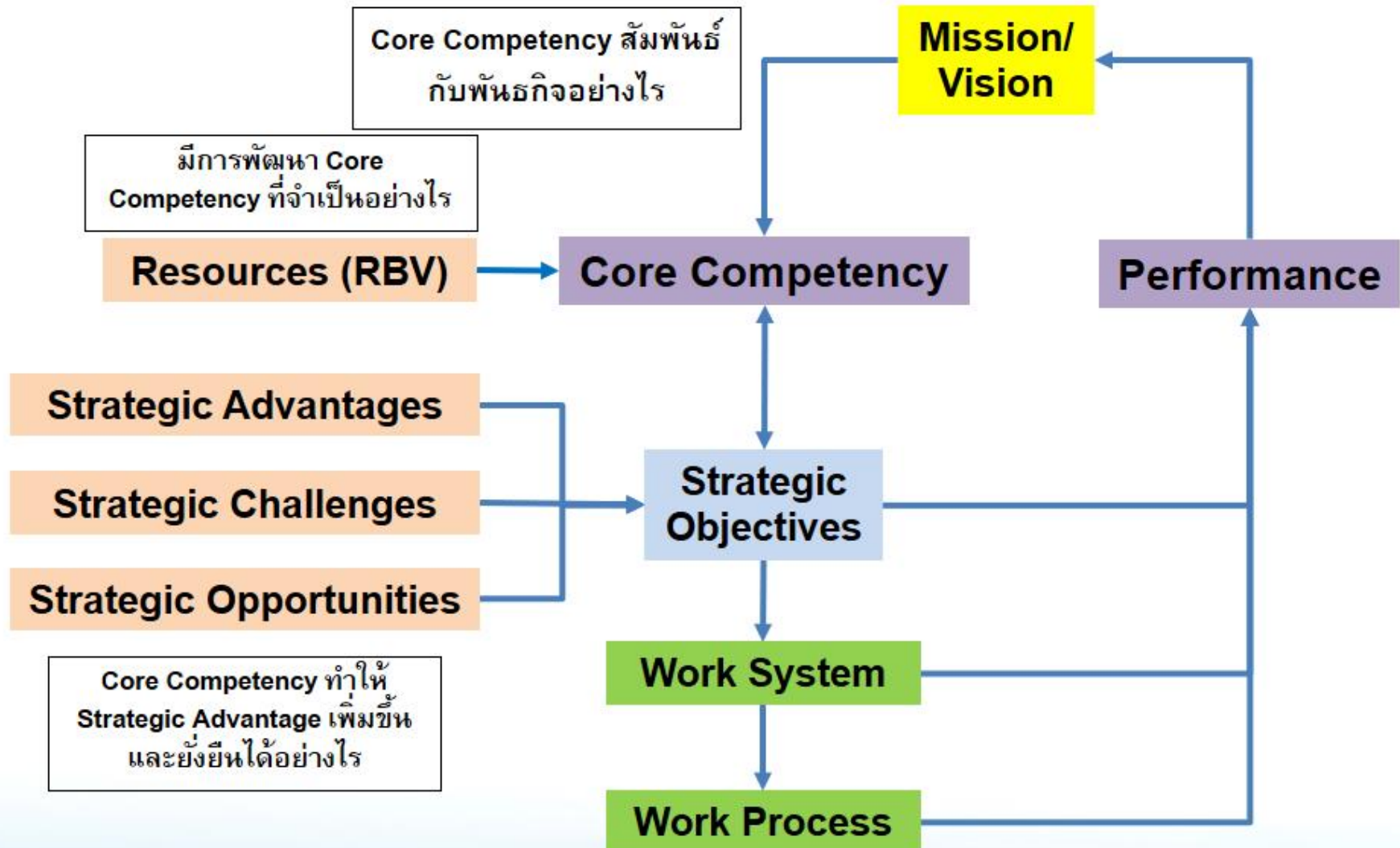
ความสัมพันธ์ในเรื่อง Core Competency



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



ตรวจสอบความสัมพันธ์



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

สมรรถนะหลักขององค์กร:

- เป็นความสามารถที่ทำให้องค์กรบรรลุพันธกิจหรือไม่ อย่างไร
- มีการนำสมรรถนะหลักที่องค์กรมีอยู่มากำหนดเป็นข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์หรือไม่
- มีการนำสมรรถนะหลักที่องค์กรยังไม่มี มากำหนดเป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์หรือไม่

ตรวจสอบความสัมพันธ์ในเรื่องทิศทางองค์กร



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ๓)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization) ๓)



ตรวจสอบความสัมพันธ์



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์:

- ทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ได้เพียงใด
- ตอบสนองต่อความท้าทายและโอกาสเชิงกลยุทธ์หรือไม่
- ใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์อย่างไร

บริการสุขภาพที่ส่งมอบ (Health Service Offering):

- สอดคล้องกับพันธกิจและปัญหาสุขภาพในพื้นที่หรือไม่
- คุณลักษณะบริการสุขภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์:

- นำการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมมาพิจารณาอย่างไร
- นำปัญหาสุขภาพสำคัญของพื้นที่มาพิจารณาอย่างไร

One Page Summary Hospital Profile



Hospital Profile (Direction & Performance) โรงพยาบาล

การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม

Social Change

Technological Change

Environmental Change

Economic Change

Political Change

Key Competitors:

Internal Key Change:

Strategic Opportunity:

Strategic Advantage:

Strategic Challenge:

Health Problem:

ทิศทางองค์กร

Vision:
Mission:
Values:

Strategic Objectives:

Comparative Data:

Service:

Core Competency

Regulation:

External Process

Supplier:

Staff:

Facility:

Technology & Equipment:

Material:

Supplier/Partner

Input

Key Work Systems:

- Leadership System
- Inpatient Service System
- Outpatient Service System
- Emergency Service System
- Community Service System

Key Work Processes:

- Access & Entry
- Assessment
- Patient Care Plan
- Patient care Delivery
- Education & empowerment
- Discharge
- Continuity of Care

Key Support Systems:

- Patient & Customer Relation
- HRM & HRD
- Information & Knowledge Management
- Risk, Safety, Quality Management
- Professional Governance
- Environmental Management
- Infection Control
- Medical Record
- Medication Management
- Diagnostic Service
- General Administration

Process

KPI:

Outcome

Customer/SH & Requirements:

Customer/Stakeholder

SIPOC



	A	B	C
1	ชื่อองค์กร		0
2	ลักษณะองค์กร		0
3	บริการหลัก		0
4			
5	วิสัยทัศน์		ค่านิยม
6	0	↩	0
7	↑		
8	พันธกิจ		
9	0		
10	↑		
11	สมรรถนะหลักขององค์กร		ข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
12	0	↩	0
13	↓		ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
14	⇒	⇒	0
15			
16			
17			

Front PageEntryStatisticVMV&CCStrategySIPOC+

Count 3100%

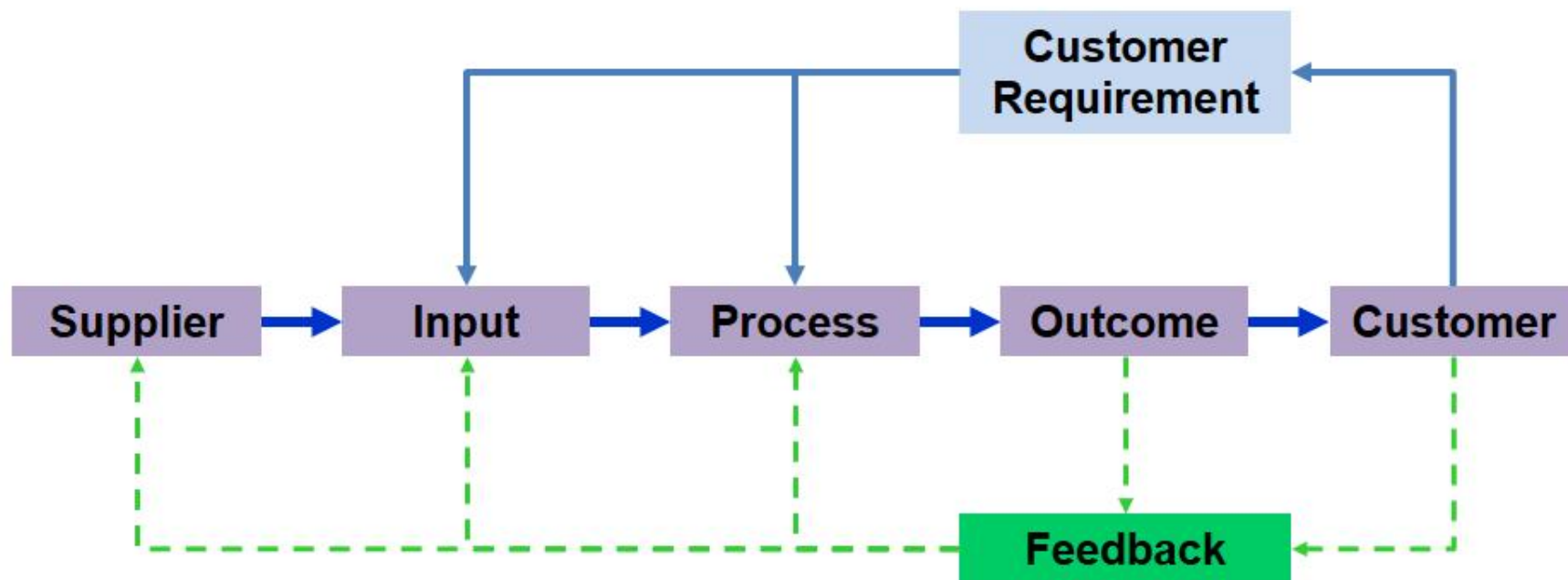


	A	B	C	D	E
1	ชื่อองค์กร			0	
2	ลักษณะองค์กร			0	
3	บริการหลัก			0	
4					
5			วิสัยทัศน์		
6			0		
7			↑		
8			พันธกิจ		
9			0		
10			↑		
11			วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์		จุดเน้น/ เชื่อมมุ่ง
12			0	⇒	0
13	↖		↑		↘
14	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์		ความท้าทายเชิงกลยุทธ์		โอกาสเชิงกลยุทธ์
15	0		0		0
16					
17			↑		
18			Environmental Scan		
19	Social Situation/Change		Technological Situation/Change		Economical Situation/Change
20	0		0		0
21					
22	Environmental Situation/Change		Political Situation/Change		Competitive Situation
23	0		0		0
24					
25					
26					
27					

ใช้ SIPOC เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)





	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

การนำไปใช้ขับเคลื่อนองค์กร

การนำ HP ไปใช้ประโยชน์



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ความท้าทาย/ปัญหาสุขภาพสำคัญ:

- อะไรคือโรคหรือหัตถการสำคัญของ รพ. (high volume, high risk, high mortality, high cost/LOS, complex care)
- อะไรคือปัญหาสุขภาพสำคัญในพื้นที่

ความท้าทาย/ปัญหาสุขภาพมีผลต่อเรื่องเหล่านี้อย่างไร:

- ขีดความสามารถและอัตราการกำลังของบุคลากร
- ระบบสารสนเทศ
- สิ่งแวดล้อม สถานที่ และเครื่องมือ
- ระบบการจัดการด้านยา
- ระบบป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ
- กระบวนการดูแลผู้ป่วย ตั้งแต่ access -> continuity of care

การนำ HP ไปใช้ประโยชน์



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ:

- อะไรคือความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการทั่วไป
- มีกลุ่มพิเศษอะไรที่ต้องใส่ใจความต้องการและความคาดหวังแตกต่างออกไป

มีการตอบสนองอย่างไร:

- การตอบสนองโดยรวม
- การตอบสนองเฉพาะกลุ่ม เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยระยะท้าย
- มีการตอบสนองในเรื่องสิทธิผู้ป่วยอย่างไร



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



Thank
you