



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

Service Profile

Self Assessment at the Unit Level

หลักสูตร HA 503 การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR Writing)

ห้องประชุมฟินิกซ์ 3-6 อิมแพ็ค เมืองทองธานี

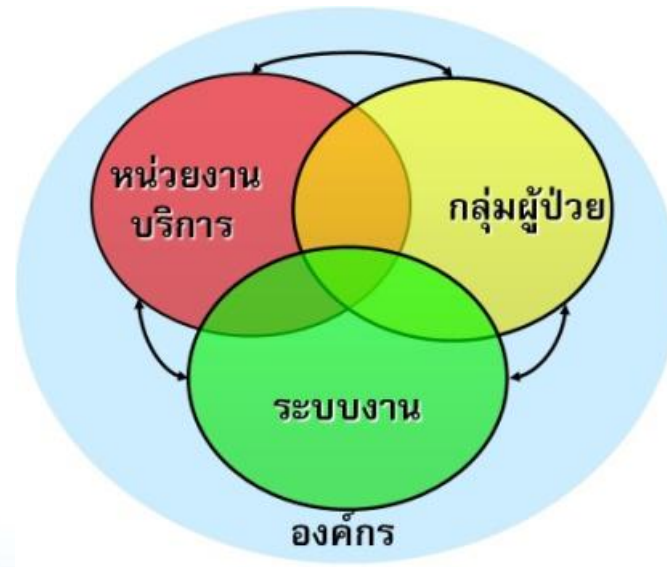
11-12 มกราคม 2563

พื้นที่พัฒนา 4 วง



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

เพื่อเลือกใช้เครื่องมือคุณภาพที่เหมาะสมกับแต่ละลักษณะพื้นที่
เพื่อพัฒนาให้ครอบคลุมทุกลักษณะพื้นที่
เพื่อพิจารณาโอกาสซ้ำซ้อน โอกาสประสาน โอกาสกำหนด
บทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน



ทบทวนแนวคิด 3P

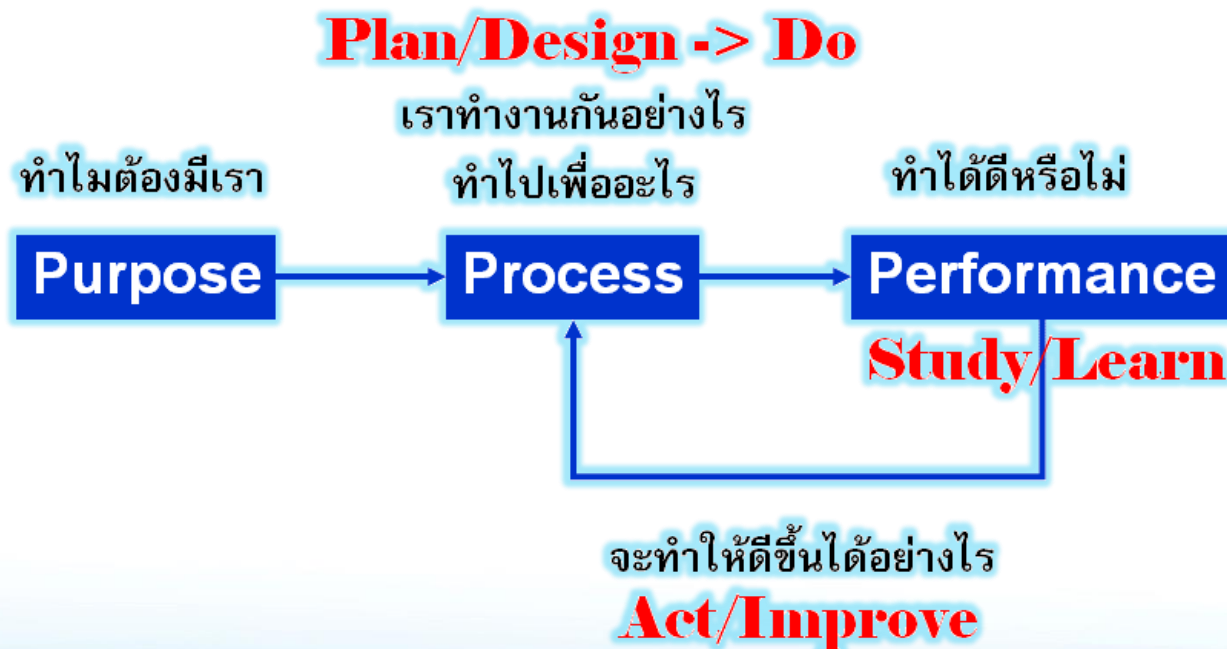


สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

3P เป็นหลักพื้นฐานที่ง่ายที่สุด ใช้ได้กับทุกระดับ

3P ย้ำให้เราต้องเข้าใจเป้าหมายของทุกสิ่งที่เราทำ

**3P เป็นเครื่องมือให้เราทบทวนงานของเราอย่างง่ายที่สุด ไม่
ต้องเน้นเอกสาร แต่นำไปสู่การปรับปรุงโดยทันที**



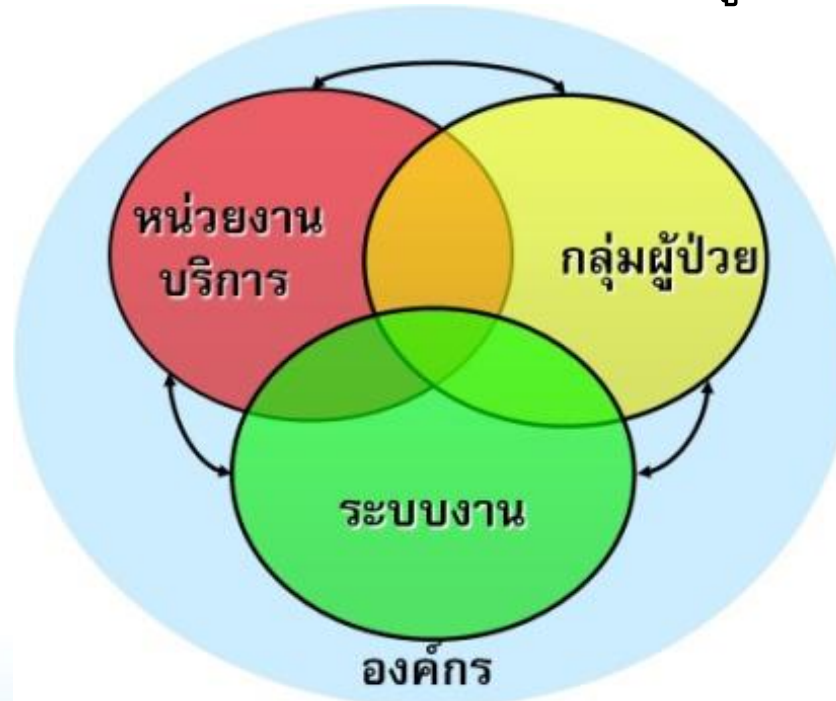
การใช้ 3P กับทุกพื้นที่ที่พัฒนา



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

3P : Purpose-Process-Performance

เริ่มจากการวิเคราะห์เป้าหมาย
ของหน่วยงาน กลุ่มผู้ป่วย ระบบงาน องค์กร
ทำงานประจำและงานพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น



หน้าที่ของ Service Profile



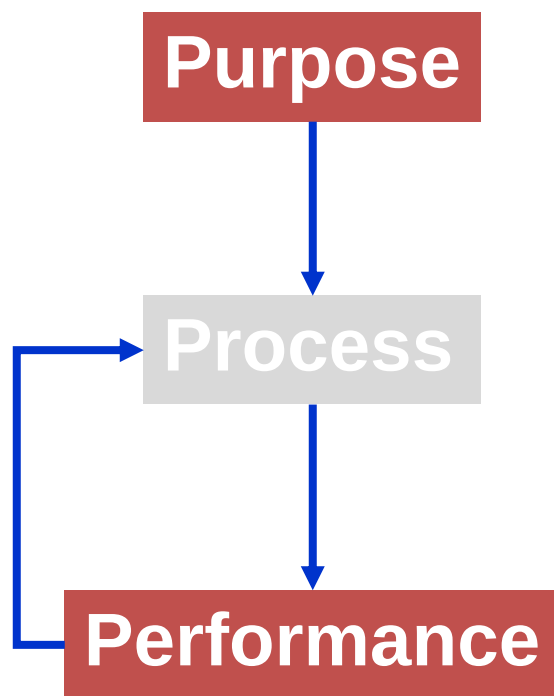
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

- เครื่องมือในการทำความเข้าใจหน้าที่สำคัญของหน่วย
- เครื่องมือวิเคราะห์ประเด็นสำคัญและโอกาสพัฒนา
- เครื่องมือวางแผน
- เครื่องมือติดตามความก้าวหน้า
- เครื่องมือในการสื่อสารและเรียนรู้
- บันทึกผลงานของหน่วยงาน

เป้าหมายกับการบรรลุเป้าหมาย



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



อะไรคือหน้าที่และเป้าหมายของหน่วยงาน

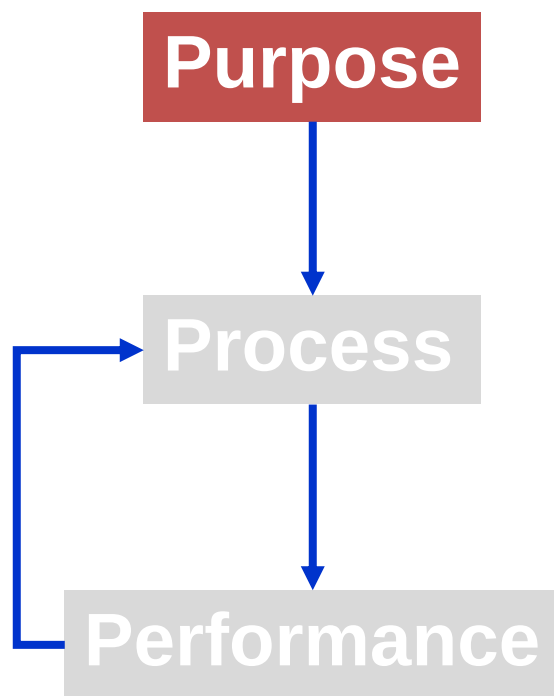
เป้าหมายและตัววัดมีความสอดคล้องกันหรือไม่

อะไรคือตัววัดการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเป้าหมาย



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



- ☐ ครอบคลุม**มิติคุณภาพสำคัญ**ครบถ้วนหรือไม่?
 - People-centered, appropriateness, effectiveness, safety, efficiency
 - ☐ คำนึงถึงความต้องการของ**กลุ่มผู้ป่วยสำคัญ**ของหน่วยหรือไม่?
 - ☐ เกื้อหนุนการบรรลุ**พันธกิจขององค์กร**อย่างไร?
-
- ☐ เพิ่มเติมเป้าหมายให้สมบูรณ์
 - ☐ วิเคราะห์ประเด็นสำคัญในเป้าหมาย
 - ☐ กำหนดตัววัดตามประเด็นสำคัญให้ครบถ้วน

กิจกรรมที่ 1



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

ขอให้ทุกโรงพยาบาลนำ Service Profile หน่วยงานสำคัญ เช่น ER ICU IPD อื่น ๆ นำมาตรวจสอบ Purpose / หน้าที่เป้าหมาย ของหน่วยงาน
ดังนี้ (ใช้เวลา 10 นาที)

- ✓ ครอบคลุม**มิติคุณภาพสำคัญ**ครบถ้วนหรือไม่?
(People-centered, appropriateness, effectiveness, safety, efficiency น
- ✓ คำนี้ถึงความต้องการของ**กลุ่มผู้ป่วยสำคัญ**ของหน่วยหรือไม่?
- ✓ เกื้อหนุนการบรรลุ**พันธกิจขององค์กร**อย่างไร?

- ☐ เพิ่มเติมเป้าหมายให้สมบูรณ์
- ☐ วิเคราะห์ประเด็นสำคัญในเป้าหมาย
- ☐ กำหนดตัววัดตามประเด็นสำคัญให้ครบถ้วน

มิติคุณภาพ (Quality Dimension)



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

ใช้กำหนด
เป้าหมาย

Purpose

ใช้ตรวจสอบ
กระบวนการ

Process

ใช้กำหนด
ตัวชี้วัด

Performance

Quality Dimension

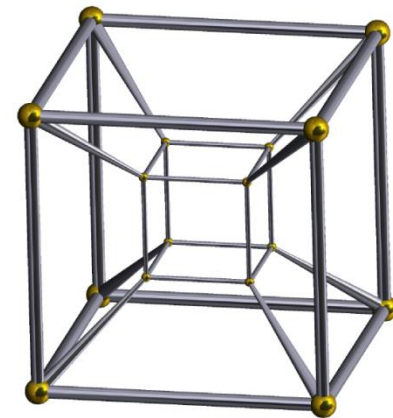
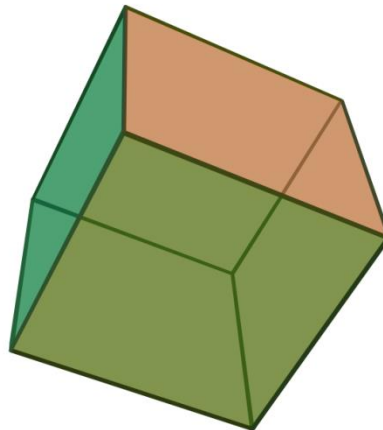
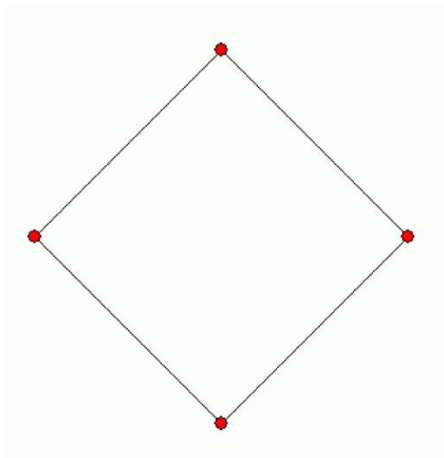
- Accessibility
- Appropriateness
- Continuity
- Effectiveness
- Efficiency
- People-centered
- Population focus
- Safety
- Timeliness

มิติคุณภาพ



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

- มิติคุณภาพ คือ แก่มุมต่าง ๆ ของคุณภาพ สามารถนำไปใช้วิเคราะห์หาโอกาสพัฒนา การกำหนดตัวชี้วัด การกำหนดประเด็นคุณภาพที่สำคัญของหน่วยงาน หรือกลุ่มผู้ป่วย



คำถามเพื่อการวัด Performance ตามมิติคุณภาพต่าง ๆ



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

มิติคุณภาพ	นำมาพิจารณาในการวัด performance	ตัวอย่างตัวชี้วัด
Accessibility	ผู้การป่วยมีโอกาสเข้าถึงหรือไม่ได้รับบริการหรือไม่, การเข้าถึงบริการเป็นอย่างไร	- อัตราการคัดกรองกลุ่มโรคสำคัญ - อัตราการเข้าถึงบริการกลุ่มโรคสำคัญ
Appropriateness	อะไรคือโอกาสที่จะเกิดการได้รับบริการที่ไม่เหมาะสม ทั้งด้านได้รับมากเกินไป หรือได้รับน้อยเกินไป จะเปรียบเทียบกับอะไร(เช่น evidence หรือ CPG) จะใช้ข้อมูลอะไรบอก	- อัตราการปฏิบัติตาม CPG ที่สำคัญ
Continuity	อะไรคือการดูแลต่อเนื่องที่จำเป็น ทั้งในสถานพยาบาล ระหว่างสถานพยาบาลด้วยกัน และระหว่างสถานพยาบาลกับบ้านและชุมชน จะวัดความสมบูรณ์และความเหมาะสมของการได้รับการดูแลดังกล่าวได้อย่างไร	- ความเหมาะสมในการส่งต่อทั้งในสถานพยาบาลและระหว่างสถานพยาบาล - อัตราการเยี่ยมบ้าน

คำถามเพื่อการวัด Performance ตามมิติคุณภาพต่าง ๆ

มิติคุณภาพ	นำมาพิจารณาในการวัด performance	ตัวอย่างตัวชี้วัด
Effectiveness (ประสิทธิผล ,สัมฤทธิ์ผล)	สำหรับการดูแลผู้ป่วย อะไรคือผลลัพธ์ที่คาดหวังทั้งในมุมมองของผู้ป่วยและผู้ให้บริการทั้งในด้านกายภาพ (physical) และ การทำหน้าที่ (function) จะวัดผลอย่างไร , สำหรับระบบงาน จะวัดการบรรลุเป้าหมายของระบบได้อย่างไร	-อัตราการบรรลุเป้าหมายของการรักษาของกลุ่มโรคสำคัญ -อัตราการบรรลุเป้าหมายของระบบงานที่สำคัญ
Efficiency (ประสิทธิภาพ)	อะไรคือทรัพยากรหลักที่ต้องใช้ (คน สถานที่ เวลา การตรวจ ยา เทคโนโลยี) ส่วนใดบ้างที่มีโอกาสสูญเปล่มากขึ้น หรือ มีโอกาสประหยัดมากขึ้น จะวัดการเปลี่ยนแปลงหรือเปรียบเทียบระดับการใช้ทรัพยากรดังกล่าวกับปริมาณผู้ป่วยที่ได้รับบริการได้อย่างไร	Unit cost LOS Turn around time waste

คำถามเพื่อการวัด Performance ตามมิติคุณภาพต่าง ๆ



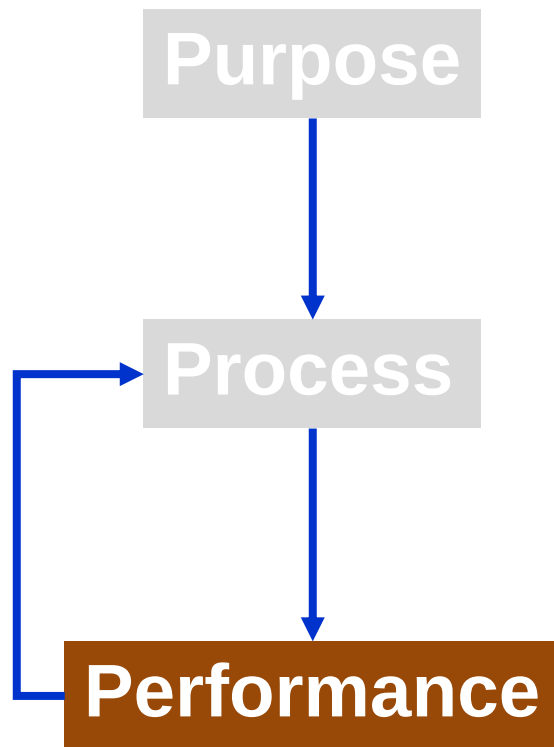
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

มิติคุณภาพ	นำมาพิจารณาในการวัด performance	ตัวอย่างตัวชี้วัด
People centered	จะประเมินความพึงพอใจและการตอบสนองความต้องการในมุมมองของผู้ป่วยได้อย่างไร จะประเมินมุมมองของการดูแลด้านจิตวิญญาณ/การดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์/การเสริมพลัง/การสร้างเสริมสุขภาพอย่างไร	-ความพึงพอใจ -ความผูกพัน (บอกต่อ ใช้ซ้ำ) -Patient experience
Safety	อะไรคือโอกาสเกิดความปลอดภัยกับผู้ป่วย จะประเมินระดับความปลอดภัยอย่างไร ทั้งในด้านวิธีการปฏิบัติ ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้น	-อัตราการเสียชีวิต -อัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อน
Timeliness	ช่วงเวลาใดคือช่วงเวลาที่มีความสำคัญในการให้บริการ มีเวลาที่ต้องบรรลุตามที่กำหนดไว้หรือไม่ ระยะเวลาที่ต้องรอคอยในขั้นตอนที่สำคัญดังกล่าวเป็นอย่างไร	-Door to treatment time -onset to treatment time

ตัววัดของหน่วยงาน



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



❑ เอาตัววัดการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานมา เรียนรู้

- ทำตารางหรือกราฟเพื่อดูการเปลี่ยนแปลงของข้อมูล
- ตั้งคำถาม: ทำไมดีขึ้น? ทำไมแย่ลง?
- หาคำตอบ: เกิดเหตุการณ์อะไร? มีการพัฒนาอะไร?
- ทำ subgroup analysis เพื่อทำความเข้าใจให้ลึกลงไป

❑ นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ประโยชน์

- ระบุโอกาสพัฒนาและลงมือดำเนินการ
- กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายยิ่งขึ้น
- หาคู่เทียบ

กิจกรรมที่ 2



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

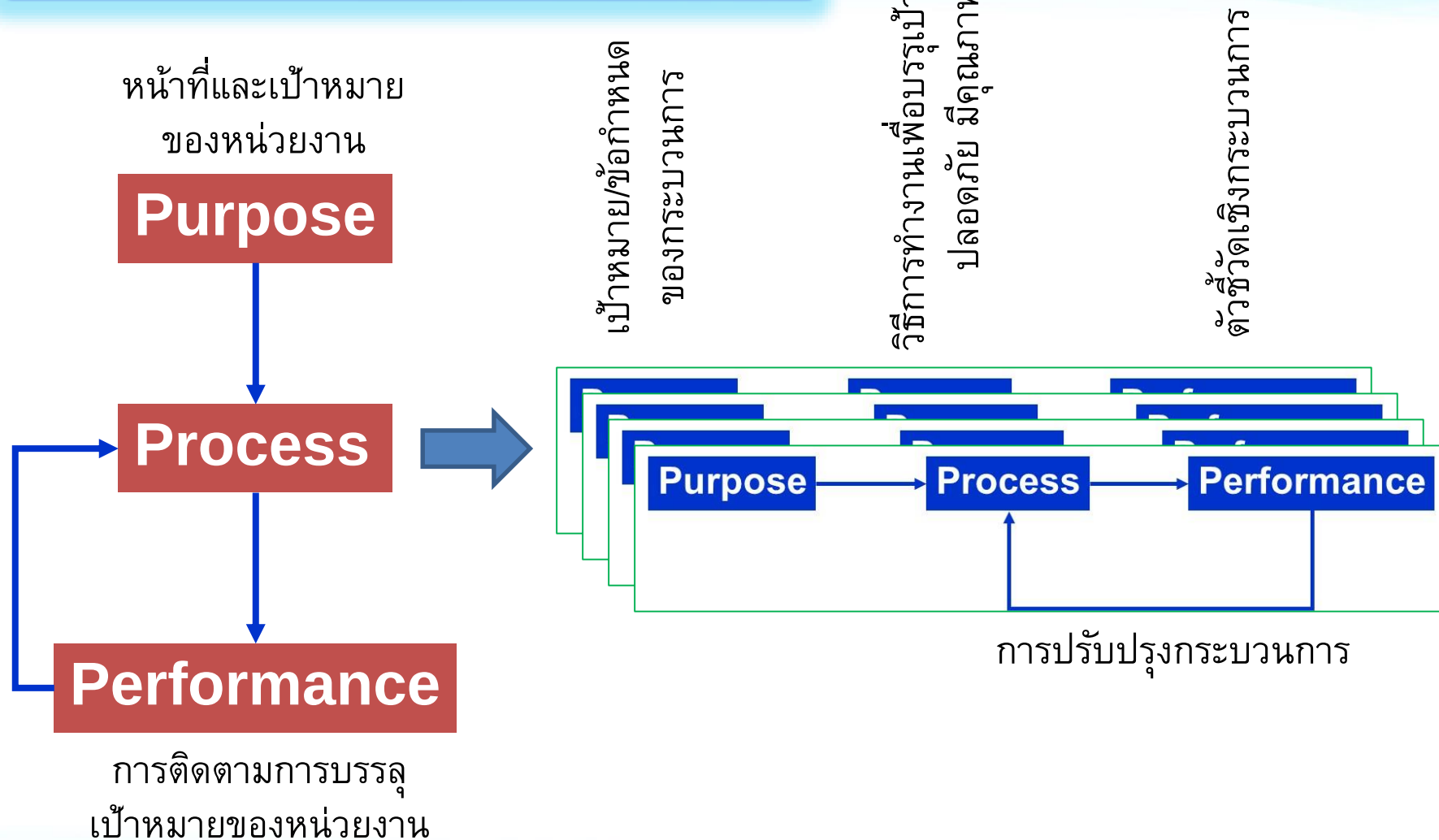
ขอให้ทบทวนตัวชี้วัดของหน่วยงานเดิมที่มีอยู่ สะท้อนมิติคุณภาพ
ใดบ้าง (ใช้เวลา 10 นาที)

ลำดับ	มิติคุณภาพ	ตัวชี้วัดของหน่วยงาน
1		
2		
3		
....		
....		
....		
....		

3P ของ Process



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



เขียนแผนภูมิกระบวนการ



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

- ☐ ศึกษารูปแบบของการเขียน Process Flow ที่หลากหลาย
 - Process list, top-down flowchart, deployment flowchart, detailed process flowchart, value stream mapping
- ☐ ใช้การเขียน Process Flow ของหน่วยงานของเราเอง เพื่อทำความเข้าใจงานของเรา อย่าหวังลอกของคนอื่นเพียงเพื่อให้เสร็จ ๆ ไป
 - เพื่อเป้าหมายนี้ ต้องการรายละเอียดของแผนภูมิในระดับกลาง ๆ
- ☐ ใช้ผู้ป่วย / ผู้รับผลงานเป็นตัวเดินเรื่อง
 - พวกเขาต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ อะไรบ้าง ไม่ใช่แค่งานของเรา
 - ควรสะท้อนการได้รับบริการจากทุกวิชาชีพ
- ☐ พิจารณาทั้ง key process & support process
 - Key process เช่น กระบวนการดูแลผู้ป่วย
 - Support process เช่น กระบวนการจัดการหอผู้ป่วย พัสดุ อุปกรณ์ การแพทย์ กำลังคน ระบบสารสนเทศ

การจัดการกระบวนการ



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

กระบวนการสำคัญของหน่วยงานมีอะไรบ้าง
แต่ละกระบวนการมีเป้าหมายอะไร มีความเสี่ยงอะไร

กระบวนการ	เป้าหมาย / สิ่งที่คาดหวัง / ข้อหนดของกระบวนการ	ความเสี่ยง	การออกแบบ กระบวนการ	ตัววัดเพื่อกำกับ กระบวนการ

ตรวจสอบข้อกำหนดของกระบวนการ



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

- ☐ ตอบคำถามว่าทำกระบวนการนี้ไปเพื่ออะไร ให้คุณค่าอะไร ได้หรือไม่?
- ☐ มีอะไรที่เป็น the must ที่ต้องทำให้ได้ในขั้นตอนนี้หรือไม่? ถ้ามีระบุไว้อย่างไร?
- ☐ อะไรที่ผู้เกี่ยวข้อง (ทั้งผู้ป่วยและผู้ให้บริการ) concern มากในขั้นตอนนี้? ระบุข้อ concern นั้นไว้อย่างไร?
- ☐ ทำให้สั้นและกระชับยิ่งขึ้น ด้วย key word ได้หรือไม่?



ตรวจสอบความเสี่ยงของกระบวนการ

- ❑ สรุปความเสี่ยงของกระบวนการ
 - มีเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์อะไรที่เคยเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้?
 - มีความเสี่ยงอะไรที่มีโอกาสเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้?
 - มีโอกาสอะไรที่จะทำให้ไม่บรรลุข้อกำหนดของกระบวนการ?
- ❑ การรับมือกับความเสี่ยง
 - ระบุสรุปแนวทางป้องกันความเสี่ยงดังกล่าวไว้ในคอลัมน์การออกแบบกระบวนการ
 - ตรวจสอบคู่มือการปฏิบัติงานว่ามีรายละเอียดการปฏิบัติเพื่อป้องกันความเสี่ยงดังกล่าวชัดเจน

ตรวจสอบการออกแบบกระบวนการ



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

□ อาจารย์ต่อไปนี้

- แนวคิดการออกแบบ
- วิธีการหรือเครื่องมือที่ใช้เพื่อบรรลุข้อกำหนดของกระบวนการ
- การป้องกันความเสี่ยง
- ทางเลือกที่ต้องตัดสินใจ (ถ้ามี) และอาจารย์หลักการที่ใช้

□ ไม่ควรเสียพื้นที่กับสิ่งต่อไปนี้

- สิ่งที่เป็นเรื่อง routine ซึ่งเป็นรายละเอียดยิบย่อย

ตัววัดของกระบวนการ



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

- ☐ การกำหนด
 - พิจารณาข้อกำหนดของกระบวนการ
 - เลือกตัววัดที่สะท้อนการบรรลุข้อกำหนดดังกล่าว
- ☐ การเลือก
 - ไม่จำเป็นต้องนำตัววัดที่วิเคราะห์ได้มาติดตามทุกตัว
 - พิจารณาความเป็นไปได้และความคุ้มค่าในการติดตามวัด
- ☐ การใช้
 - ทำให้มั่นใจว่ามีการติดตามตัววัดของกระบวนการที่เลือกไว้ และนำมาใช้ในการควบคุมกระบวนการให้เป็นไปตามที่ออกแบบไว้อย่างเรียบง่ายและสม่าเสมอ

การกำหนดตัววัดในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน (in-process measures)

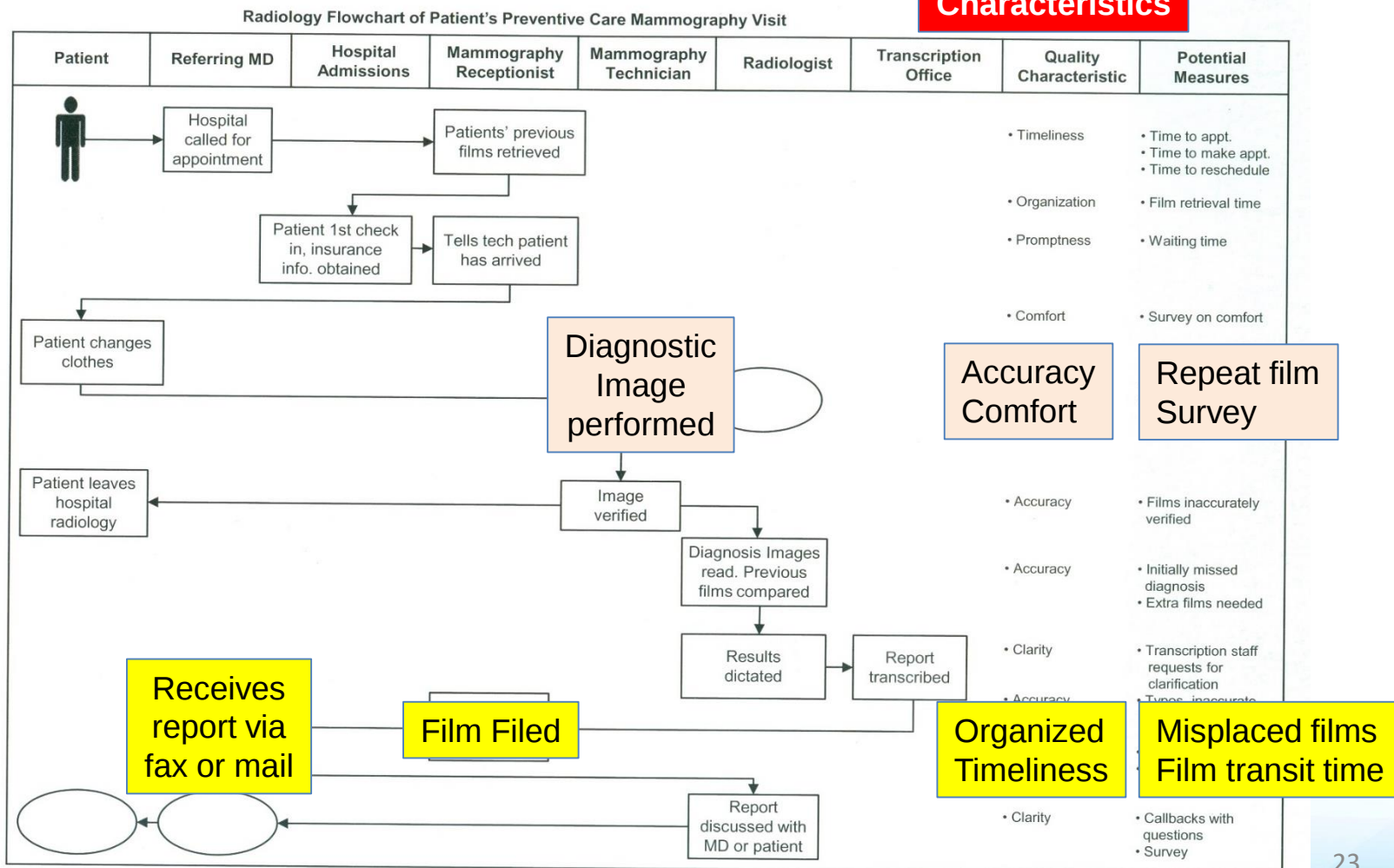


สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Potential Measures

FIGURE AG6.1 Radiology Flowchart.

Quality Characteristics



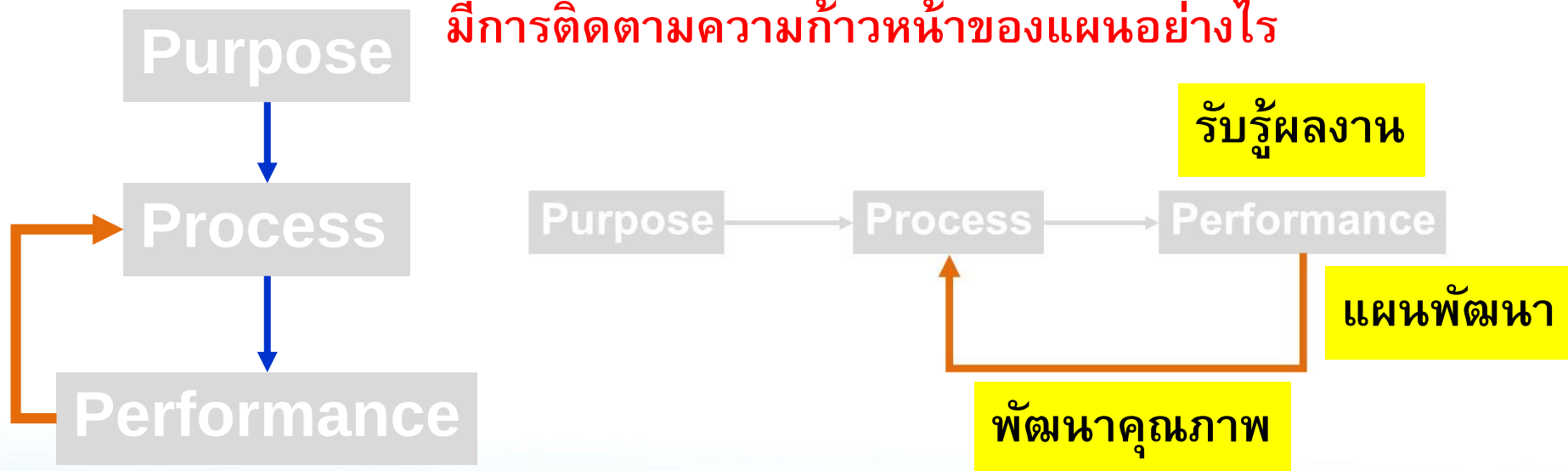
แผนพัฒนาคุณภาพ



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

แผนพัฒนาคุณภาพคือตัวเชื่อมระหว่างการรับรู้ผลงานกับการพัฒนา

หน่วยงานมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพหรือไม่
มีการทบทวนแผนกันบ่อยเพียงใด
ใช้ข้อมูลอะไรในการระบุโอกาสพัฒนา
จัดลำดับความสำคัญของโอกาสพัฒนาอย่างไร
มีการติดตามความก้าวหน้าของแผนอย่างไร



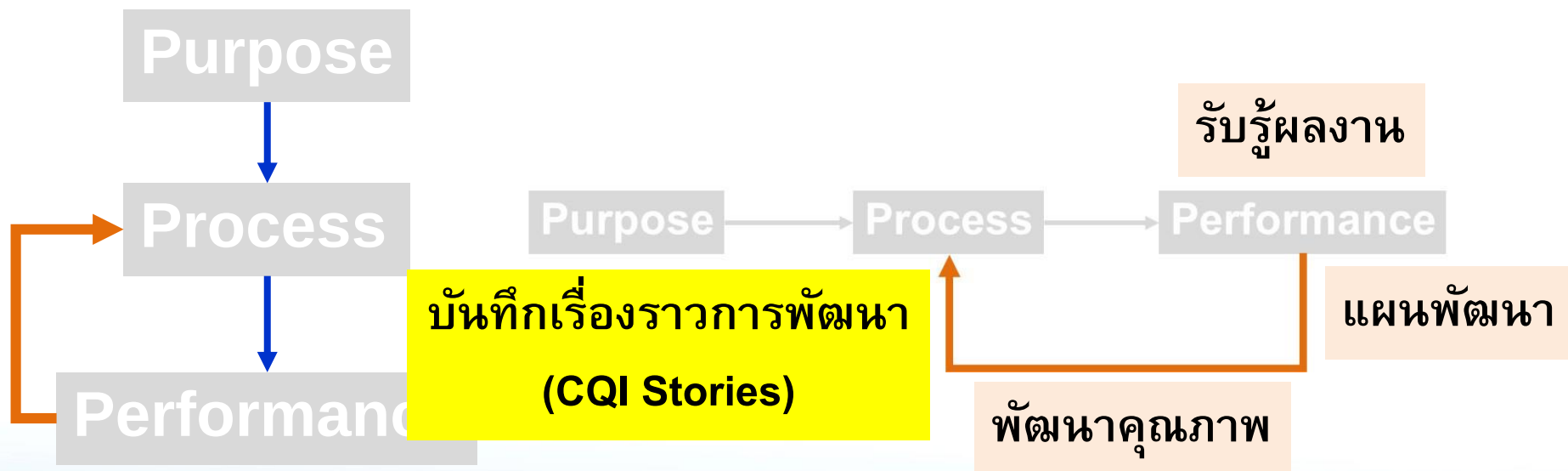
บันทึกเรื่องราวการพัฒนา



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

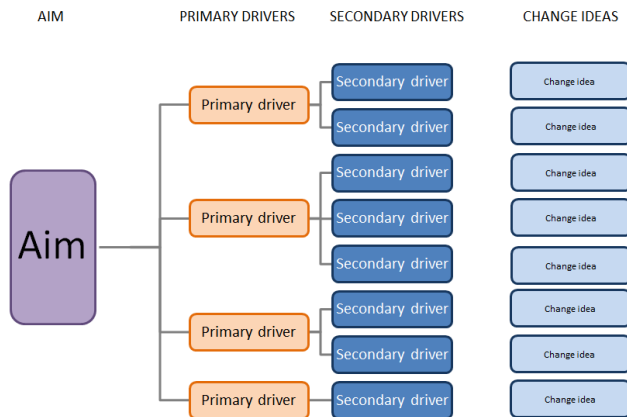
บันทึกเรื่องราวการพัฒนาคือเครื่องมือการเรียนรู้สำหรับสมาชิกในหน่วยงาน

หน่วยงานมีระบบการจัดเก็บบันทึกเรื่องราวการพัฒนาอย่างไร
มีการนำเรื่องราวพัฒนามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างไร
อะไรคือสิ่งที่ควรได้จากการเรียนผลความพยายามของเพื่อน
มีการนำบทเรียนที่ได้ขยายผลให้กว้างขวางขึ้นอย่างไร

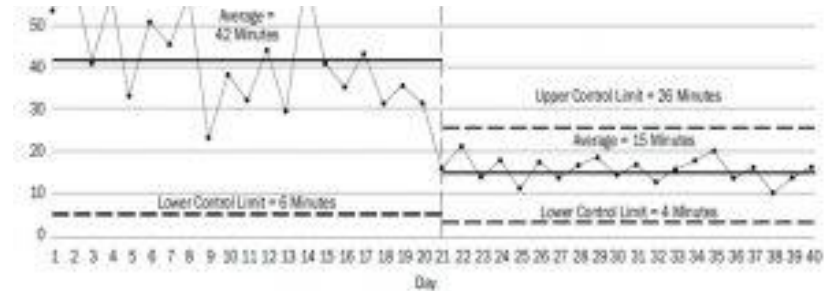


สรุปผลการสร้างนวัตกรรม/ปรับปรุงกระบวนการ (CQI) เพื่อการเรียนรู้

The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



แสดงข้อมูลก่อนและหลังการปรับเปลี่ยน
อธิบายใน chart ถึงเหตุผลที่ผลเปลี่ยนแปลง หรือ
change idea ที่ใส่เข้าไปในแต่ละช่วงเวลา



แสดง Purpose ผ่าน Driver Diagram

แสดง Performance ผ่าน Control Chart

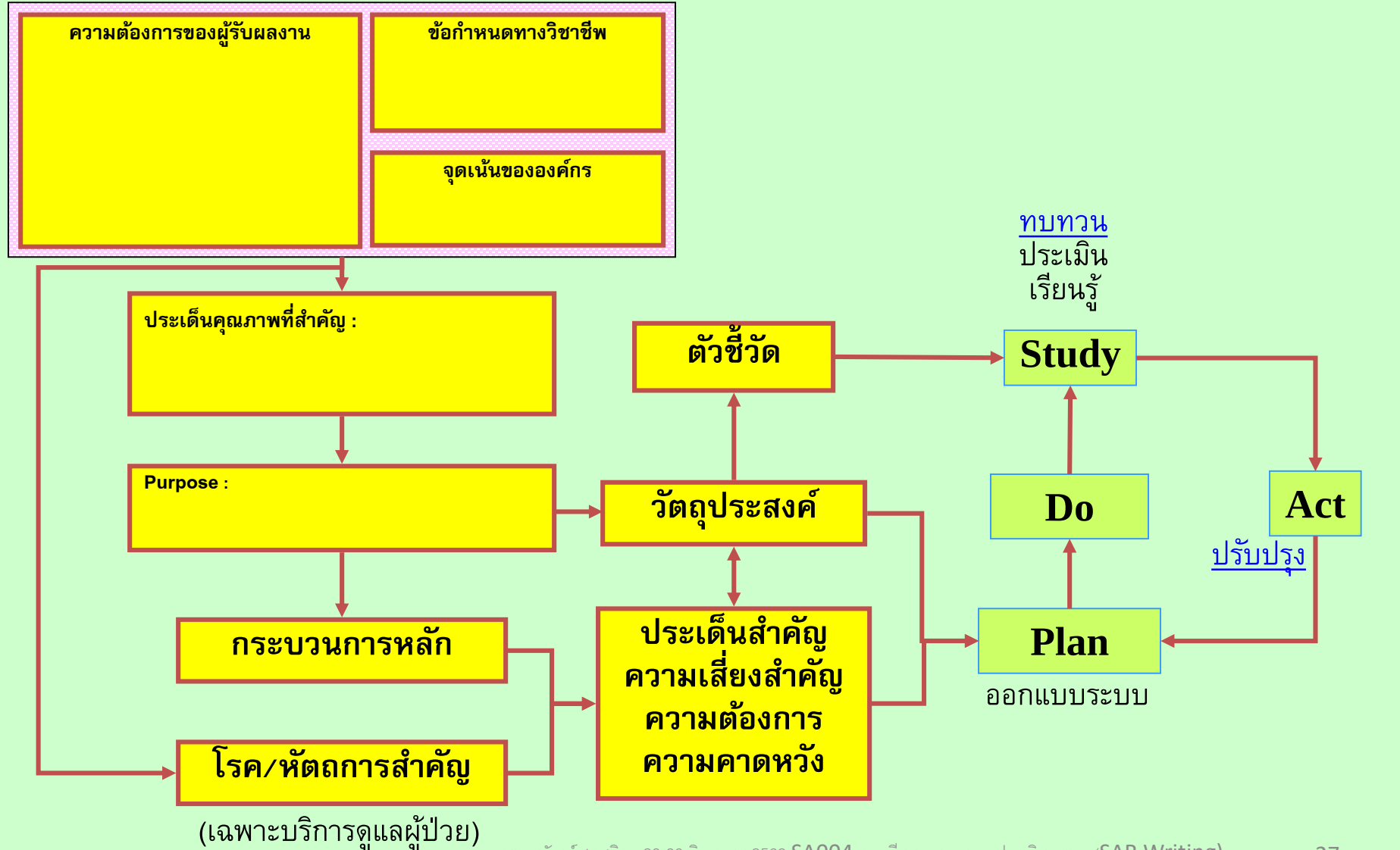
Process อธิบายรายละเอียดการสร้างนวัตกรรม/ปรับเปลี่ยน
กระบวนการที่ผู้อื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ภาพรวมและความสัมพันธ์ใน Service Profile



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

บริบท



หน่วยงานต้องทำ Service Profile หรือไม่



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

ถ้าจะทำ ขอให้ทำเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารและ
พัฒนาหน่วยงานเป็นสำคัญ มิใช่ทำเพียงเพื่อส่งให้
สรพ.ดู

ถ้าจะไม่ทำ ขอให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีเครื่องมือ
สำหรับการวางแผน ควบคุมกำกับ สื่อสาร และเรียนรู้
ที่ไม่ด้อยกว่า Service Profile

ต้องส่ง Service Profile ให้ สรพ.หรือไม่



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

เหตุผลที่ควรส่งเอกสาร Service Profile ให้ สรพ.

- เพื่อให้มั่นใจว่า รพ.นำ Service Profile ไปใช้
- เพื่อให้ผู้เยี่ยมชมศึกษาข้อมูลในหน่วยงานที่จะเข้าเยี่ยมชม

เหตุผลที่ไม่ควรส่งเอกสาร Service Profile ให้ สรพ.

- เป้าหมายหลักของเครื่องมือนี้คือการใช้ประโยชน์โดยหน่วยงาน
- ข้อมูลสำคัญอยู่ในแบบประเมินตนเองในภาพรวมแล้ว
- เป็นการละและเป็นความลับ
- หน่วยงานสามารถนำเสนอข้อมูลสรุปได้ที่หน้างาน

ควรใช้รูปแบบไหนดี



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

รูปแบบใดก็ได้ที่ทีมงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
รูปแบบที่ สรพ.เสนอเป็นเพียงจุดตั้งต้นให้ไปดัดแปลง
สิ่งสำคัญมากกว่ารูปแบบคือ

- ความเข้าใจจุดมุ่งหมายที่ต้องวิเคราะห์แต่ละประเด็น
- ความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นต่าง ๆ
- การสรุปให้เห็นภาพรวมอย่างง่าย ๆ
 - บริบท ลักษณะและปริมาณงาน
 - Purpose-Process-Performance
 - การเรียนรู้ ผลการพัฒนา แผนที่จะทำต่อ