

Advanced HA Concept

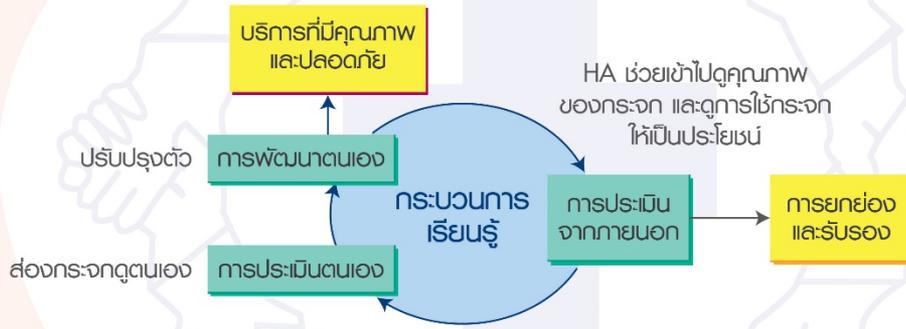
นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

Advanced Healthcare Accreditation For Leadership Workshop

14 กรกฎาคม 2558

สสว. คือ ผู้ส่งเสริมการขับเคลื่อน วัฒนธรรมคุณภาพ Change Catalyst



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

วิสัยทัศน์ (Vision)

“ประเทศไทยมีบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐาน เป็นที่ไว้วางใจของสังคม โดย สสว. มีบทบาทในการส่งเสริมการขับเคลื่อนวัฒนธรรมคุณภาพ”
(change catalyst)

พันธกิจ (Mission)

“ส่งเสริม สนับสนุน และขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพของระบบบริการสุขภาพ โดยใช้การประเมินตนเอง การเยี่ยมสำรวจจากภายนอก การรับรองกระบวนการคุณภาพ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลไกกระตุ้น”



Accreditation is an Educational Process



เอกลักษณ์ HA ไทย

1. **Empowerment Evaluation** ใช้การประเมินเพื่อเสริมพลัง
ด้วยความเป็นกัลยาณมิตร
2. **HA is an Educational Process** เน้นกระบวนการเรียนรู้
3. Balance of **S**ystem–**S**piritual–**S**cience & Knowledge



"จิตวิญญาณ หมายถึง
ธรรมชาติหรือภาวะด้านในของการดำรงอยู่
ซึ่งเป็นพลังในการขับเคลื่อนชีวิต
เป็นเครื่องหล่อเลี้ยงและเยียวยาสรรพสิ่ง
ให้เติบโตงอกงาม
ไปสู่ภาวะแห่งความสมบูรณ์สูงสุด"

SHA Principle

Spiritual responsiveness, human growth, inspiration, reflection & refinement



ความคาดหวังต่อโรงพยาบาลที่ได้รับ Advanced HA

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Org.)

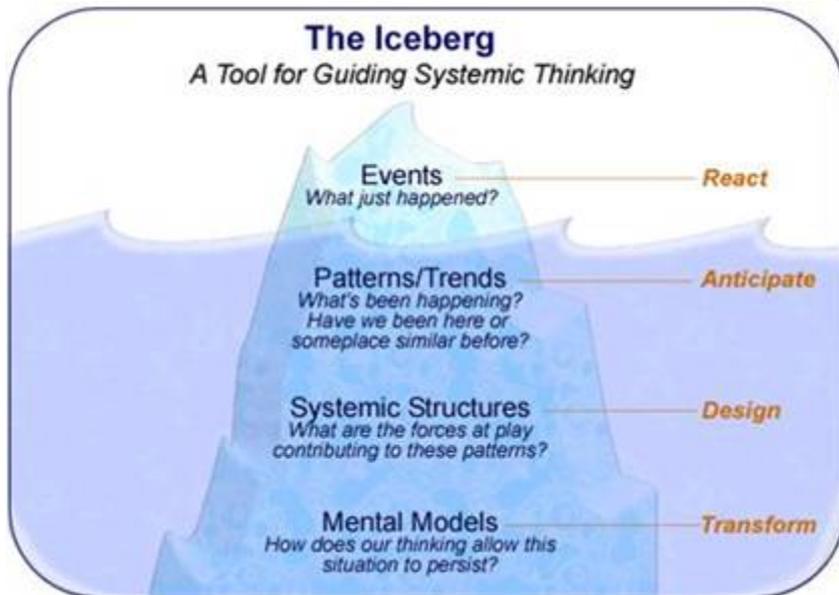
องค์กรที่น่าไว้วางใจ (High Reliability Org.)

องค์กรที่ให้ผลงานสูง (High Performance Org.)



Learning Organization

Five Learning Disciplines



ORQDD (ห้องผ่าตัดจัดคิวดี ๆ)

พื้นฐานของความเป็นนักวิจัยที่ทุกคนเป็นได้

Observation

Reflection

Questioning

Discussion

Document

เทียบเคียงได้กับ สุ จิ ปุ ลิ

คือ ทักษะที่นักปราชญ์หรือบัณฑิตพึงมี



High Reliability Organization

ผสมผสาน mindset & culture
เข้ากับการพัฒนาระบบงาน

ฐานคิด

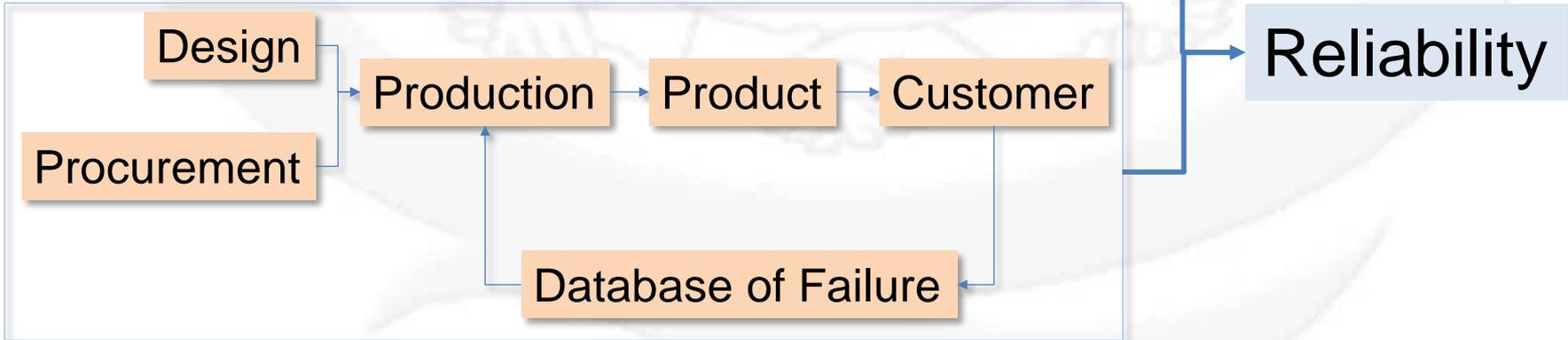
ตื่นรู้

ปฏิบัติโดยอัตโนมัติ

Mindset

Mindfulness

Culture



ระบบคุณภาพและความปลอดภัย



Safety Mindset

- ใคร่ครวญ (ตื่นรู้ทางความคิด พินิจความสัมพันธ์ของสรรพสิ่ง)
- คาดการณ์ (ตื่นรู้ในใจ ว่ามีความเสี่ยงอะไรที่สามารถเกิดขึ้นได้)
- เตรียมพร้อม (ตื่นรู้ทางกาย ขวนขวายพร้อมรับมือ)
- ตาดู (ตื่นรู้ทางตา มองหาสิ่งผิดปกติรอบตัว - ต่อมเอ๊ะ)
- หูฟัง (ตื่นรู้ทางหู รับฟังและรับรู้เสียงของผู้คนรอบตัว)

Preoccupy with failure

ทุกครั้งที่จะวางแผนและลงมือทำห้เหตุการณ์
ให้คาดการณ์ถึงปัญหาหรือความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้น





Performance Excellence



Context
(Organization Profile)

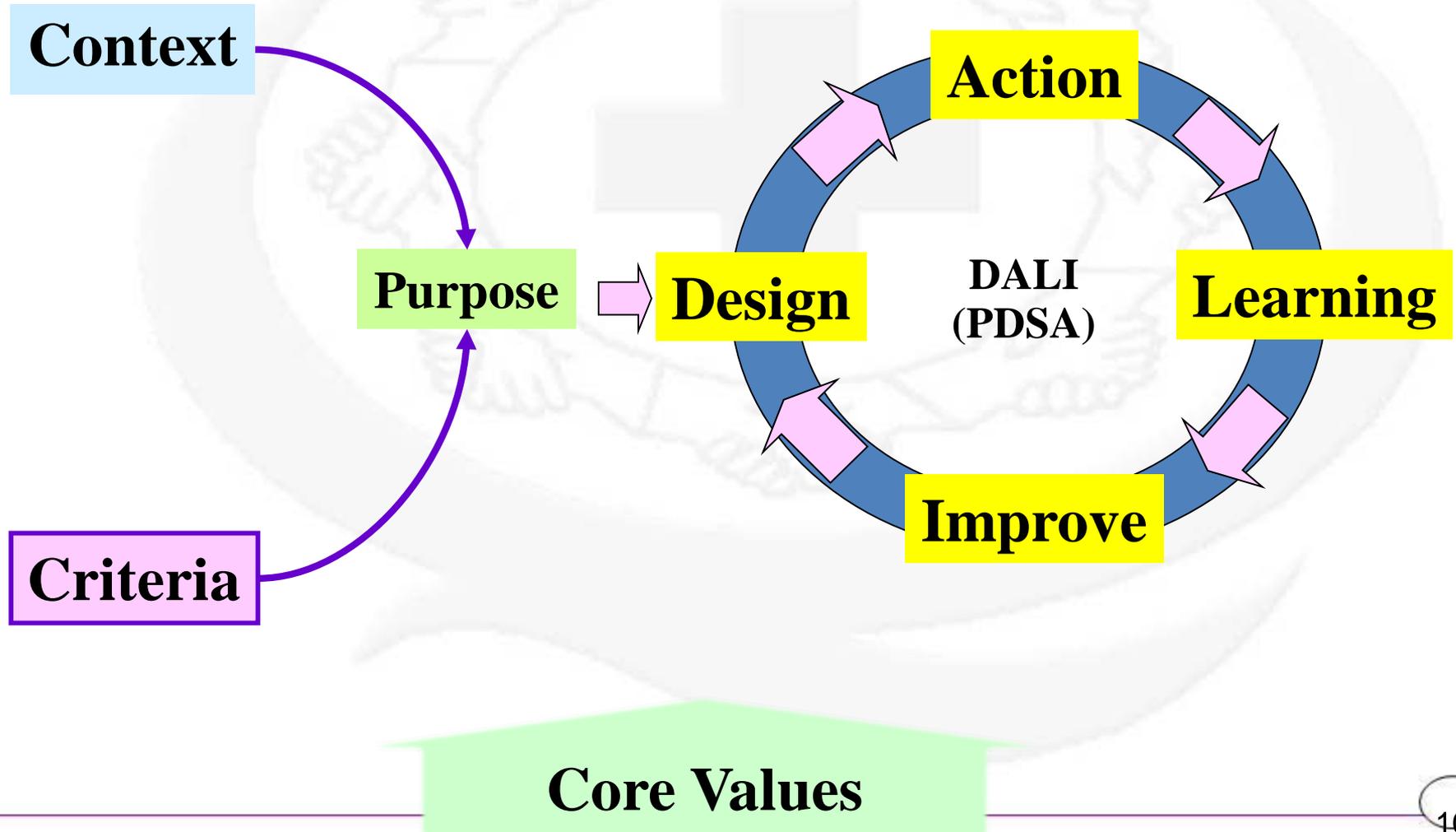


Core Values & Concepts

Cycle of Learning & Improvement



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
(องค์การมหาชน)





Advanced HA

เหมาะสำหรับ รพ.ที่ต้องการพัฒนาต่อยอด

เหมาะสำหรับ รพ.ที่มีความมุ่งมั่น

เหมาะสำหรับ รพ.ที่ต้องการต่อเชื่อมสู่ TQC/TQA

เหมาะสำหรับ รพ.ที่เคยได้รับการรับรองแล้ว

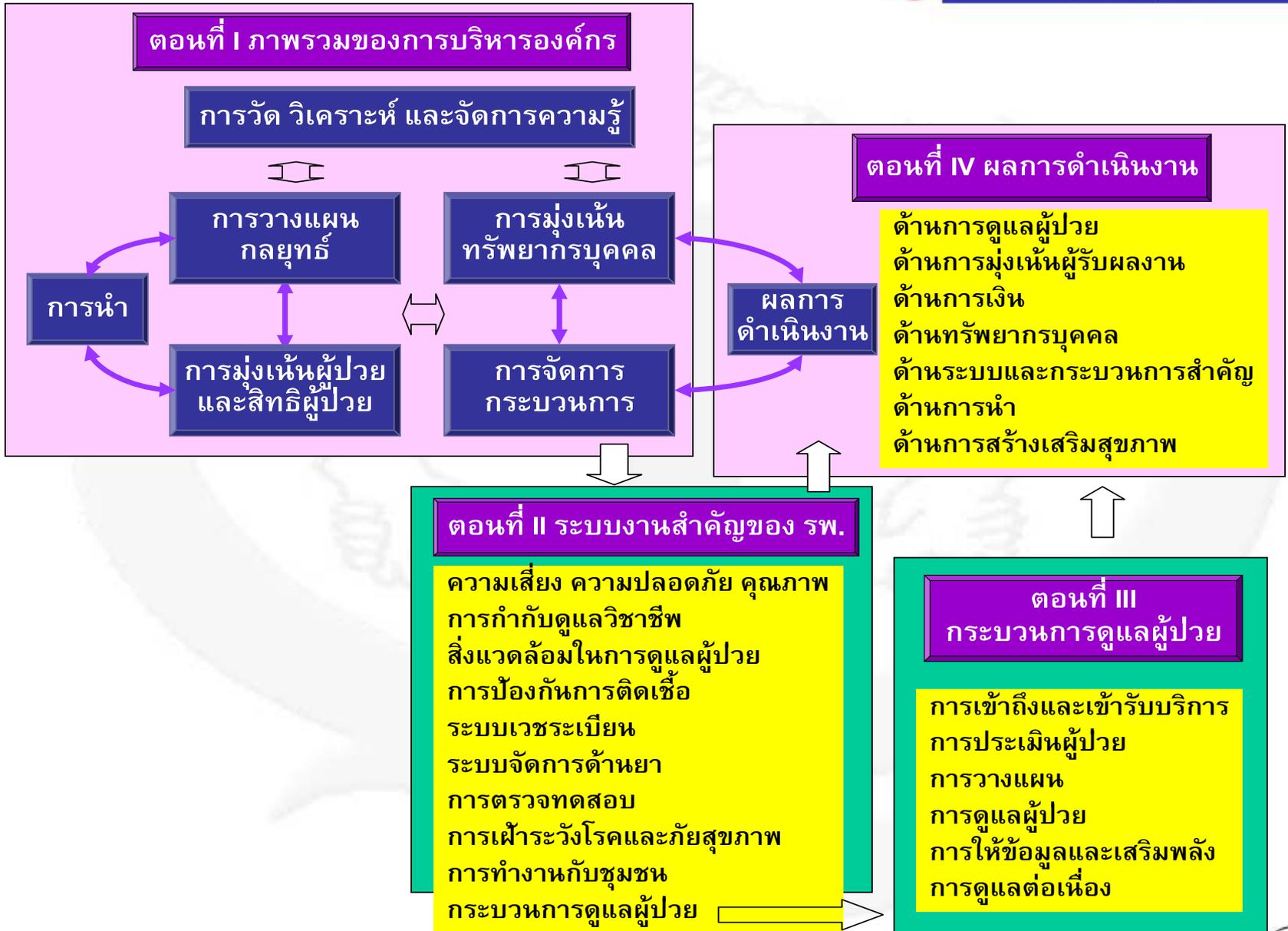


มาตรฐานและการรับรอง A-HA

โครงสร้าง

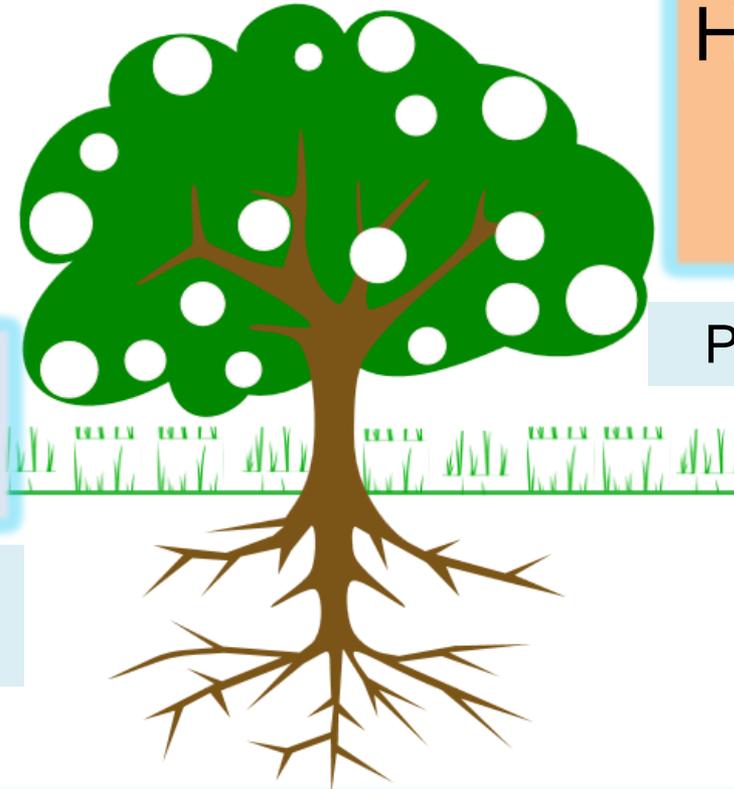
- ใช้โครงสร้างของมาตรฐาน HA ทั้งระดับ overall requirement และ multiple requirement เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงและต่อยอดจากฐานเดิม
- ขยายความเป็น Extended Evaluation Guide ด้วยรายละเอียดจากแหล่งต่างๆ คือ HA SPA, JCI, MBNQA/TQA







ลักษณะสำคัญของ A-HA



Fruitful
Higher maturity
Higher score
EIO

Performance Review

**Empowerment
Evaluation**

Opportunity Review
(Compliance Review)

Broad root
Extended evaluation guide

เนื้อหาของมาตรฐาน Advanced HA

เพิ่มรายละเอียดให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติมากขึ้น
มุ่งเน้นให้ รพ.ตรวจสอบและหาโอกาสพัฒนาด้วยตนเอง
มากกว่าการให้ผู้เยี่ยมชมเข้าไปตรวจสอบ

II-4.1 ระบบการควบคุมและป้องกันการติดเชื้อ (IC.1)

ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อขององค์กร ได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสม ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรเพียงพอ และมีการประสานงานที่ดี.

ก. การออกแบบระบบ

- (1) มีการกำหนดเป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และมาตรการในการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ (Infection Control-IC) ที่เหมาะสมกับขนาดขององค์กร บริการที่จัด และผู้ป่วยที่ให้บริการ.
- (2) มีการกำหนดการติดเชื้อที่มีความสำคัญทางระบาดวิทยา รวมทั้งตำแหน่งที่มีการติดเชื้อ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นจุดเน้นของการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล.

N	P	M	Extended Evaluation Guide
			4.1ก(21) จุดเน้นของการป้องกันและควบคุม
			211 มีการกำหนดการติดเชื้อที่มีความสำคัญทางระบาดวิทยาเพื่อเป็นจุดเน้นของการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล
			212 องค์กรกำหนดจุดเน้นของระบบ IC โดยพิจารณาข้อมูลและโอกาสเกิดการติดเชื้อต่อไปนี้ ก) การติดเชื้อในระบบทางเดินหายใจ ข) การติดเชื้อในระบบทางเดินปัสสาวะ ค) การติดเชื้อเนื่องจากอุปกรณ์ที่สอดใส่เข้าหลอดเลือด ง) การติดเชื้อแผลผ่าตัด จ) โรคและเชื้อโรคที่มีความสำคัญทางระบาดวิทยา เช่น เชื้อโรคที่ื้อยาลายตัว การติดเชื้อที่รุนแรง ฉ) โรคติดเชื้ออุบัติใหม่และโรคติดเชื้ออุบัติซ้ำจากชุมชน
			213 มีการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ และทบทวนเพื่อปรับจุดเน้นของระบบ IC อย่างน้อยปีละครั้ง



(3) องค์กรจัดการกับคำร้องเรียนของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานเพื่อให้มีการแก้ไขอย่างได้ผลและทันเวลาที่ มีการรวบรวมและวิเคราะห์คำร้องเรียนเพื่อใช้ในการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร.

N	P	M	Extended Evaluation Guide
			3.2ก(31) การจัดการกับคำร้องเรียน (complaint management)
			311 องค์กรมีกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดการกับคำร้องเรียนของผู้รับบริการ ¹² มีนโยบายและระเบียบปฏิบัติส่งเสริมให้มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกัน
			312 ผู้ป่วยได้รับแจ้งถึงกระบวนการที่จะยื่นข้อร้องเรียน ข้อขัดแย้ง หรือข้อคิดเห็นที่แตกต่าง
			313 องค์กรทำให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทำให้ข้อร้องเรียน ข้อขัดแย้ง และข้อคิดเห็นที่แตกต่าง ได้รับสืบสวนและแก้ไขอย่างทันเวลาที่และมีประสิทธิผล
			314 ผู้ป่วย (และครอบครัวเมื่อมีข้อบ่งชี้) มีส่วนร่วมในกระบวนการหาข้อยุติ
			315 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการทำให้เรียกความเชื่อมั่นกลับคืนมา (ปรับเปลี่ยนประสบการณ์เชิงลบที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการให้เป็นประสบการณ์เชิงบวก)
			316 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน
			3.2ก(32) การรวบรวมและวิเคราะห์ (aggregation and analysis)
			321 มีการรวบรวมและวิเคราะห์คำร้องเรียน ¹³ นำมาจัดลำดับความสำคัญ สื่อสาร เพื่อให้มีการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร
			322 มีการวิเคราะห์คำร้องเรียนที่สะท้อนถึงจุดอ่อนในระบบการดูแลผู้ป่วย คำร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ โดยไม่มีแนวโน้มลดลง และส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพในประเด็นดังกล่าวอย่างจริงจัง

กระบวนการที่เป็นระบบในการจัดการกับคำร้องเรียนของผู้รับบริการ¹²

- การฝึกอบรมและสร้างความตระหนักแก่บุคลากรทุกระดับ
- การจัดตั้งและฝึกอบรมทีมงานลูกค้าสัมพันธ์หรือทีมงานประสานความเข้าใจตามความเหมาะสม
- การตอบสนองเบื้องต้น ณ จุดรับบริการ เมื่อมีแนวโน้มที่จะเกิดความไม่พึงพอใจ
- การสืบค้น แก้ปัญหา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- การดำเนินการในกรณีที่เกิดความสูญเสียรุนแรง
- การประเมินผลการตอบสนองแต่ละราย (ความรวดเร็วในการตอบสนอง ระดับการแก้ปัญหาจากมุมมองของผู้รับบริการและมุมมองของเจ้าหน้าที่)
- การจัดระบบรวบรวมข้อมูล



มาตรฐาน Advanced HA ในรูปแบบแผนภูมิ
เพื่อให้เรียนรู้องค์ประกอบสำคัญได้ง่ายขึ้น
เห็นความเชื่อมโยงได้ชัดเจนขึ้น



มาตรฐานในรูปแบบภูมิ

I-3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน (Patient / Customer Knowledge)

องค์กรเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานของตน เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว



Performance Evaluation

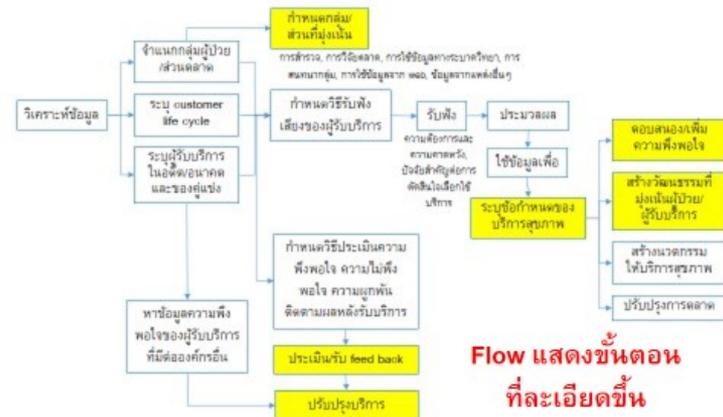


3. การมุ่งเน้นเกี่ยวกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน

I-3.1 องค์กรเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานของตน เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว.

I-3.2 ๑. มีการประเมินและนำข้อมูลความพึงพอใจของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานมาใช้ปรับปรุงดำเนินงาน.

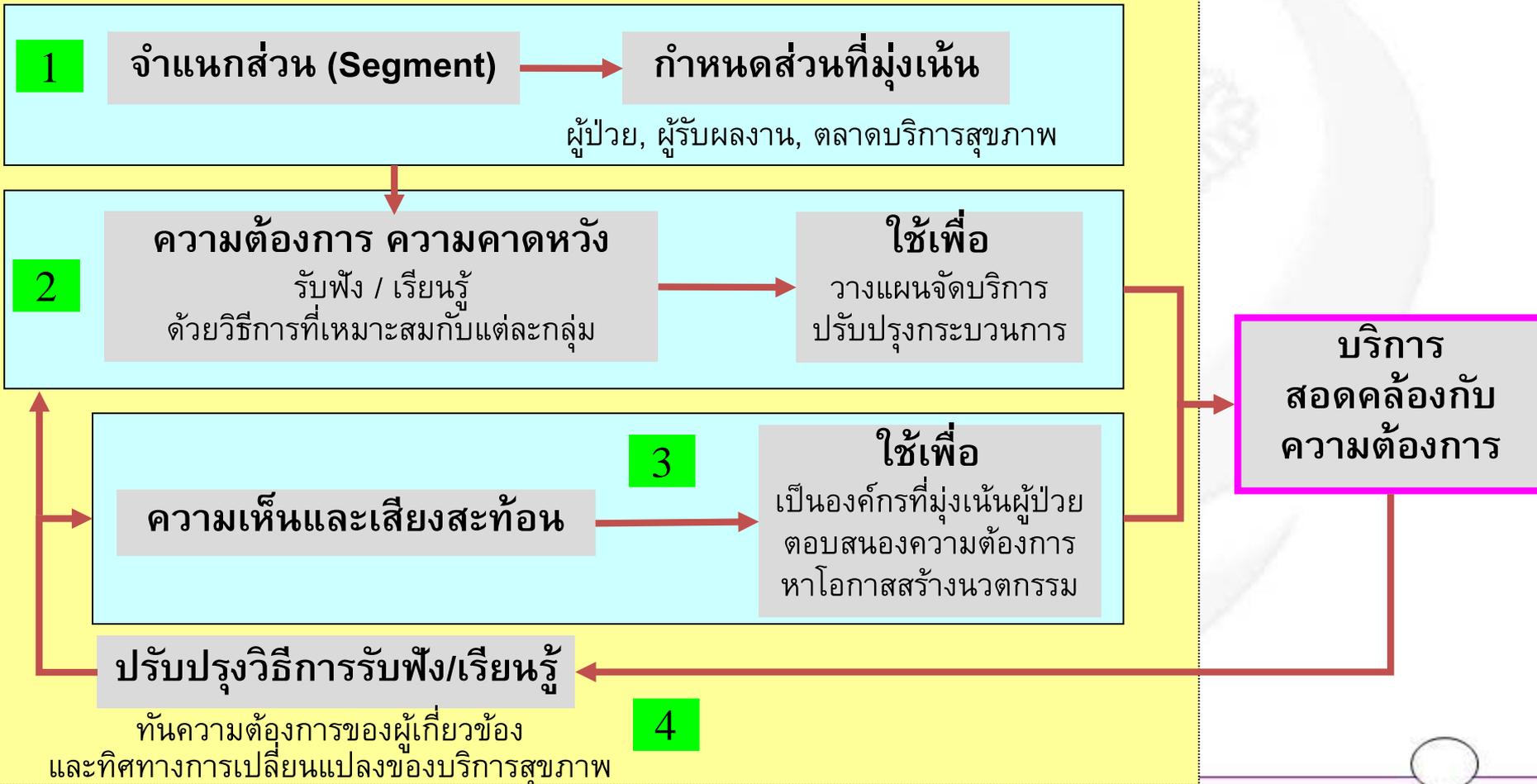
แผนภูมิในมาตรฐาน HA รายชื่อ (Item)



I – 3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน (Patient / Customer Knowledge)

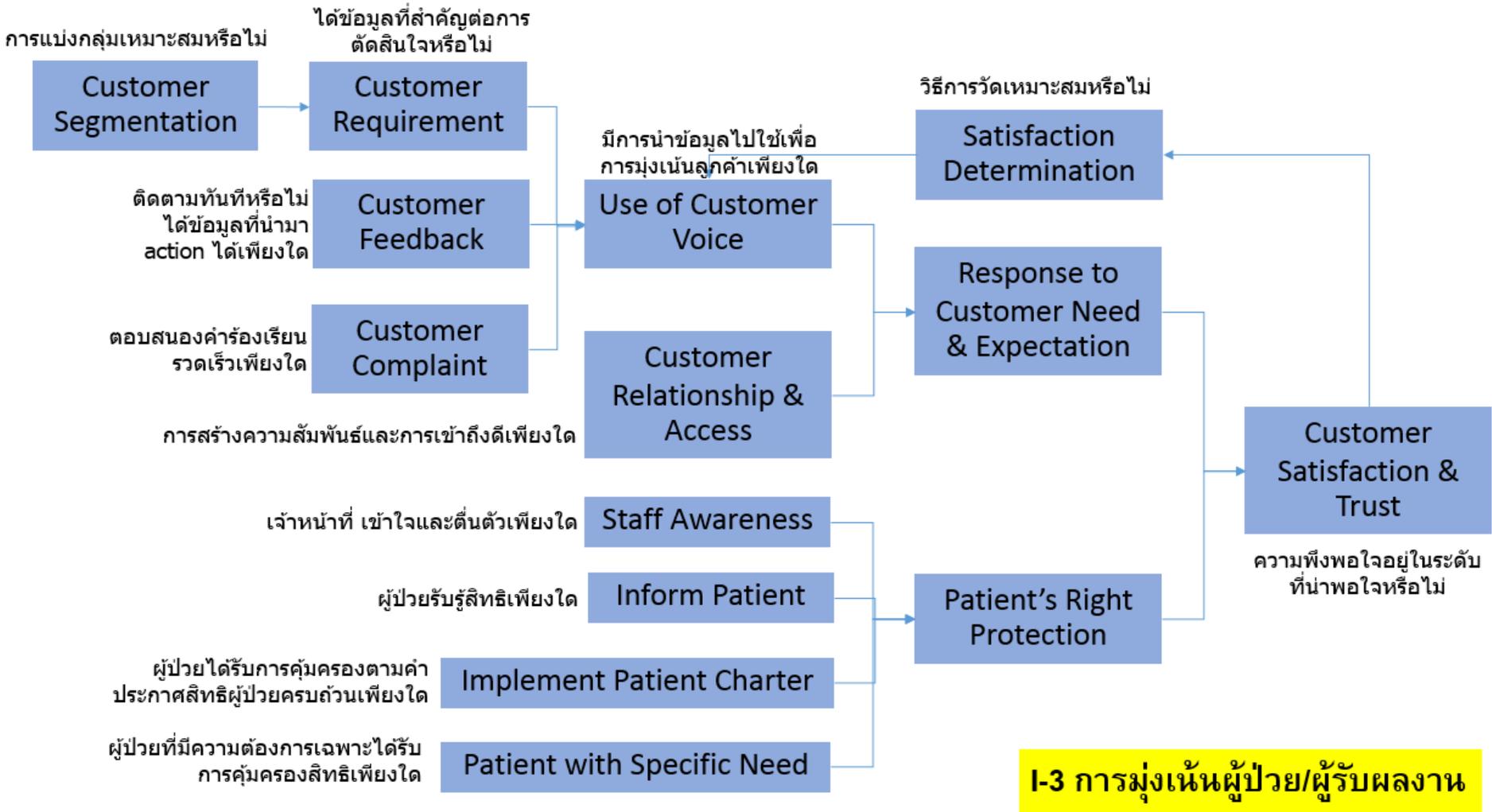
องค์กรเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานของตน เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน





Performance Evaluation

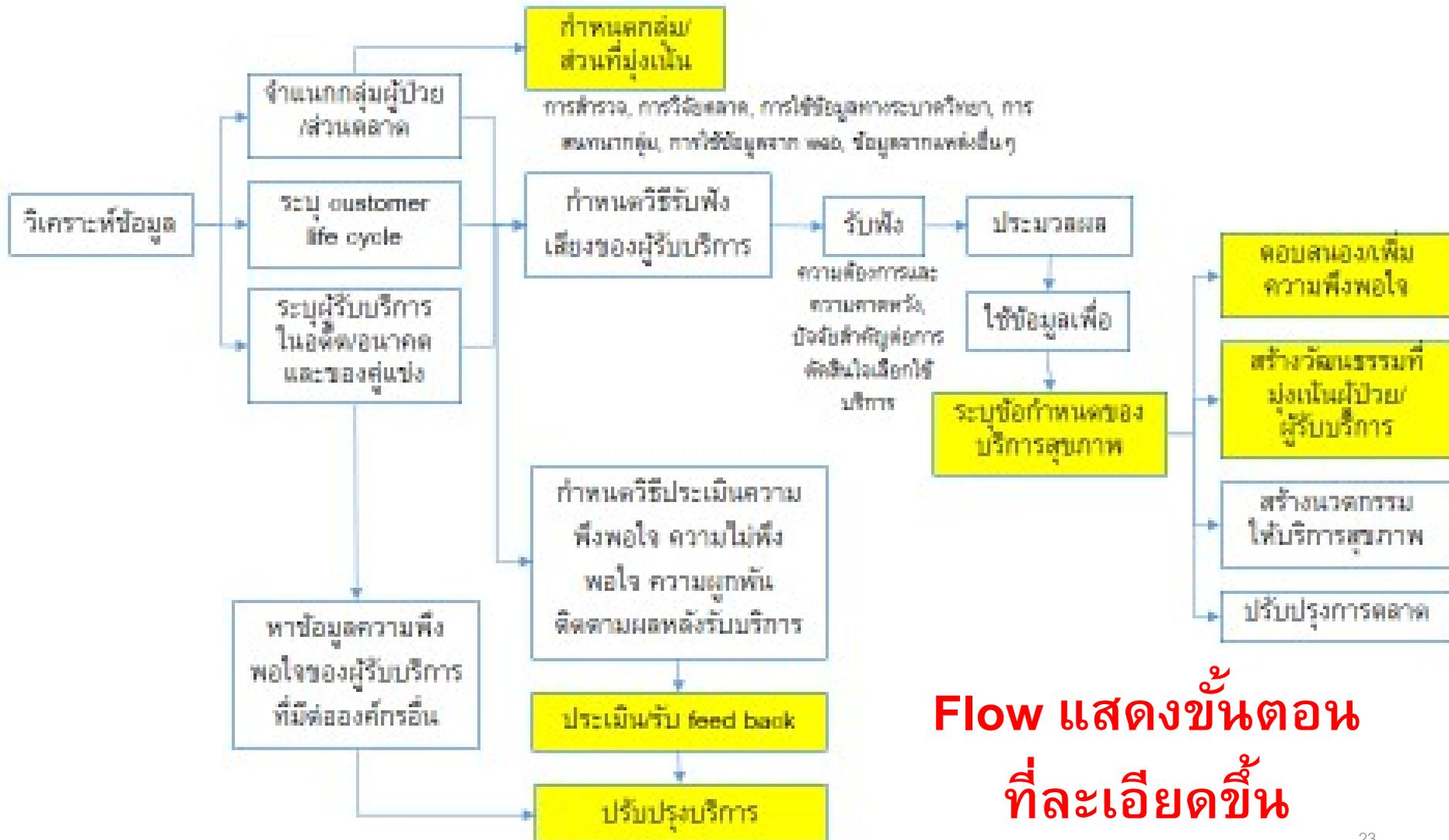


ภาพสรุปรวมทั้งหมวด

3. การมุ่งเน้นเกี่ยวกับผู้ปวย / ผู้รับผลงาน

1-3.1 องค์การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ปวย / ผู้รับผลงานของตน เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว.

1-3.2 ข. มีการประเมินและนำข้อมูลความพึงพอใจของผู้ปวย / ผู้รับผลงานมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน.





ตัวช่วยที่รวม SPA in Action กับ Performance Evaluation

		4.1(21) สิ่งแวดล้อม (care environment)
		211 มีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการดูแลที่มีคุณภาพ ในประเด็นสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการดูแล รพ.ใส่ใจในเรื่องอะไรบ้าง (เช่น แสง เสียง การระบายอากาศ ระยะห่าง การจราจร ฯลฯ)? มีการจัดสิ่งแวดล้อมอย่างไร มีการ monitor อย่างไร
		212 มีการจัดสิ่งแวดล้อมในการดูแลโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีและความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย ตัวอย่างการจัดสิ่งแวดล้อมในการดูแลที่คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวมีอะไรบ้าง? ผู้ป่วยที่ต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีของผู้ป่วยเป็นพิเศษในการจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อการดูแลมีอะไรบ้าง (เช่น ผู้ที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ผู้ที่ไม่รู้สีกตัว ผู้ป่วยระยะสุดท้าย)? มีการจัดสิ่งแวดล้อม สำหรับผู้ป่วยดังกล่าวอย่างไร?
		213 สิ่งแวดล้อมมีความสะดวกสบายและสะอาด มีการประเมินความสะดวกสบายของสิ่งแวดล้อมอย่างไร? มีระบบในการ monitor ความสะอาด ของสิ่งแวดล้อมอย่างไร?



Scoring Guideline

เป็นเครื่องมือของผู้บริหาร
ในการประเมิน maturity ขององค์กร

Scoring Guideline as a Reflection of Organization Maturity

1

1.5

เพิ่งเริ่มต้น

กิจกรรม

คุณภาพพื้นฐาน

5 ส., ข้อเสนอแนะ

ตั้งทีม

วางกรอบการทำงาน

ปรับปรุงโครงสร้าง

แก้ไขเมื่อเกิดปัญหา

Set Up

กำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน

กำหนดแนวทางการทำงาน

วิเคราะห์ปัญหาสำคัญที่เคยเกิดขึ้นหรือมีโอกาสจะเกิดขึ้น

แก้ไขปัญหาแบบตั้งรับ

ปรับปรุงในส่วนที่เป็นเรื่องง่าย ๆ

Scoring Guideline as a Reflection of Organization Maturity

1

1.5

2

2.5

เพิ่งเริ่มต้น

ยังต้องปรับปรุง
ในประเด็นสำคัญ

ผลลัพธ์ไม่น่าพึงพอใจ

กิจกรรม
คุณภาพพื้นฐาน
5 ส., ข้อเสนอแนะ

ตั้งทีม
วางกรอบการทำงาน
ปรับปรุงโครงสร้าง

แก้ไขเมื่อเกิดปัญหา

เริ่มต้น
นำไปปฏิบัติ

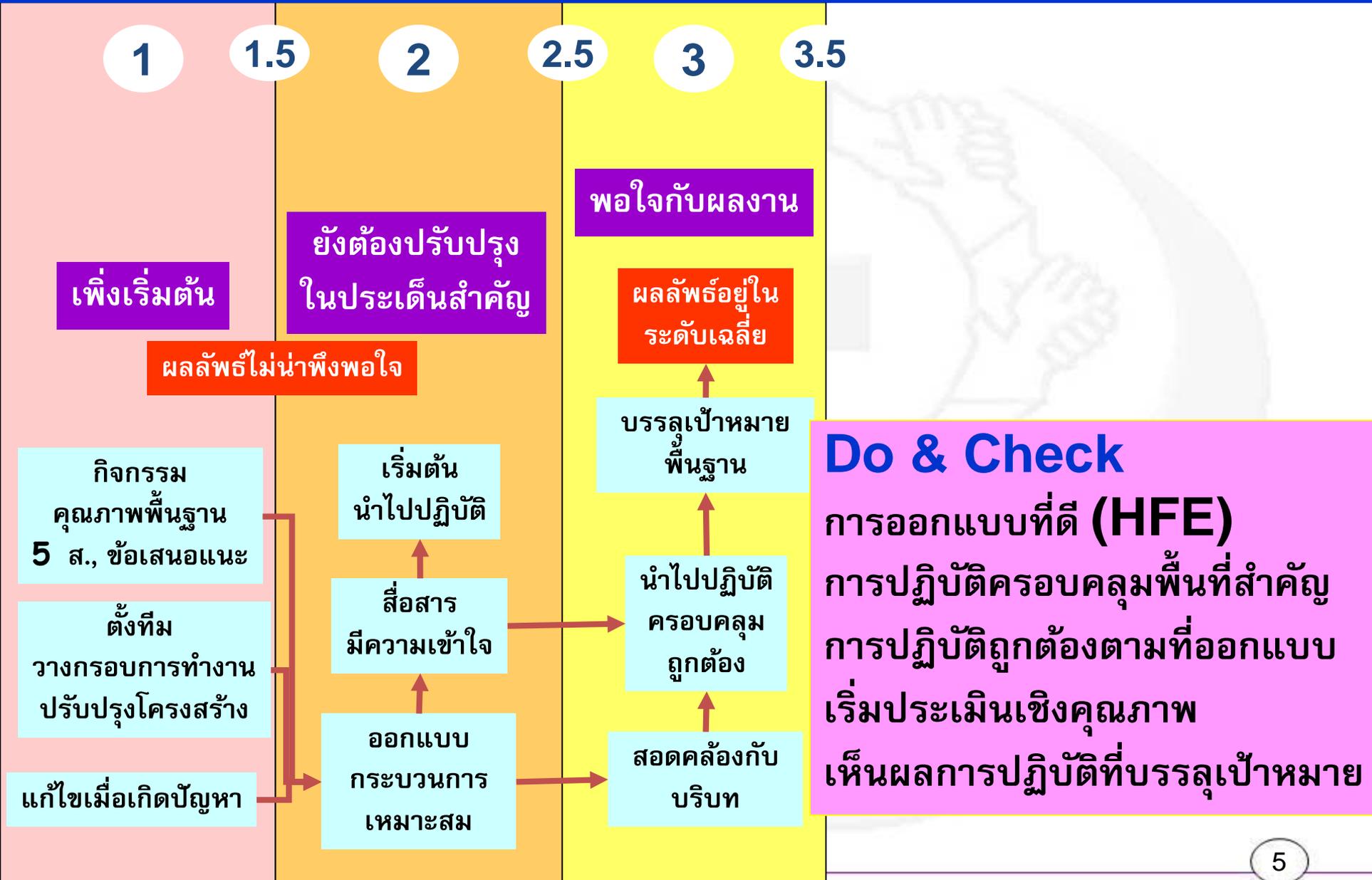
สื่อสาร
มีความเข้าใจ

ออกแบบ
กระบวนการ
เหมาะสม

Plan & Do

ออกแบบระบบงานและกระบวนการทำงาน
ให้เหมาะกับปัญหา
สื่อสารทำความเข้าใจ
เริ่มต้นนำไปปฏิบัติด้วยความเข้าใจ
การปฏิบัติครอบคลุมพื้นที่สำคัญจำนวนหนึ่ง

Scoring Guideline as a Reflection of Organization Maturity



Scoring Guideline as a Reflection of Organization Maturity

ระดับที่ควรบรรลุสำหรับ A-HA

Check & Act

ประเมินผลอย่างเป็นระบบ (Evaluation)

ปรับปรุงระบบ (Improvement)

บูรณาการ (Integration)

นวัตกรรม (Innovation)

4

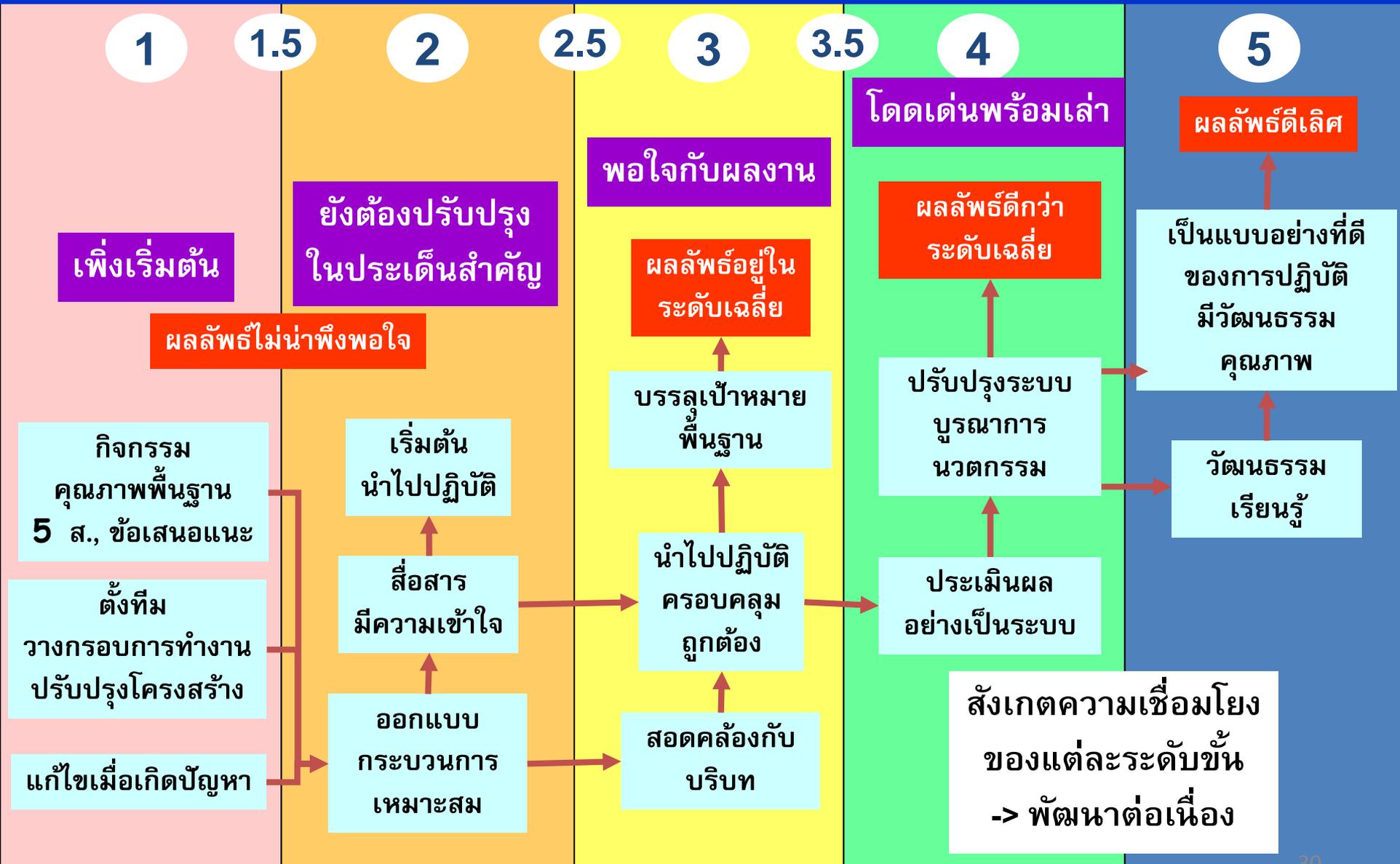
โดดเด่นพร้อมแล้ว

ผลลัพธ์ดีกว่า
ระดับเฉลี่ย

ปรับปรุงระบบ
บูรณาการ
นวัตกรรม

ประเมินผล
อย่างเป็นระบบ

Scoring Guideline as a Reflection of Organization Maturity





Evaluation & Improvement

- ความสำคัญของประเด็นที่เลือกมาประเมินและปรับปรุง
- วิธีการประเมิน จาก เชิงคุณภาพ->เชิงปริมาณ->การวิจัยประเมินผล
- วิธีการปรับปรุง จาก ง่าย ๆ เล็ก-> หลายเรื่อง ต่อเนื่อง -> นวัตกรรม
- ผลกระทบ

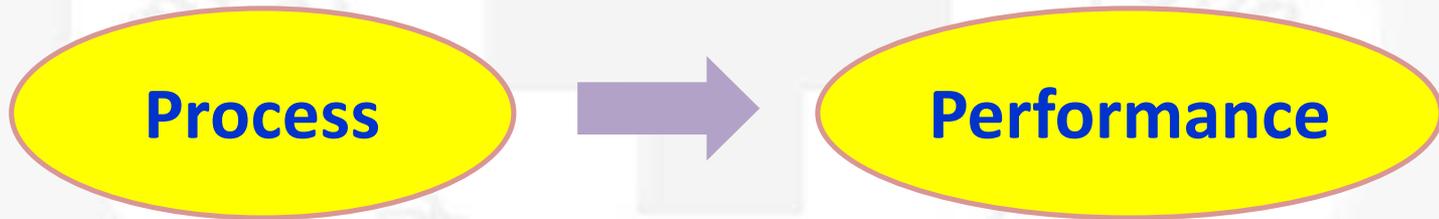


Outcome/Performance

- สูงกว่าค่าเฉลี่ยและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
- อยู่ในระดับ top 25% ของกลุ่ม
- อยู่ในระดับ top 25% ของประเทศ
- อยู่ในระดับ top 25% ของสากล



จาก HA สู่ Advanced HA
เป็นเครื่องมือของผู้บริหาร
ในการประเมิน maturity ขององค์กร



ประเมินว่าทำอย่างไร

ประเมินว่าผลการทำงานเป็นอย่างไร



Performance Evaluation Framework

ยกระดับการส่งตรวจ

- เน้นการตอบ how well? how effective? ทำได้ดีเพียงใด
- กำหนดกรอบการตอบด้วยตนเอง
 - ประเด็นสำคัญสำหรับ รพ.ของเราคืออะไร
 - เป้าหมายที่พึงประสงค์ของเรื่องนี้คืออะไร
 - จะวัดการบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้อย่างไร ในเจ้าหน้าที่/ผู้ป่วยกลุ่มไหน ใช้วิธีอะไร
- ตัวอย่าง
 - จากการถามว่าผู้นำสื่อสารกับบุคลากรอย่างไร มาถามว่าผลการสื่อสารเป็นอย่างไร

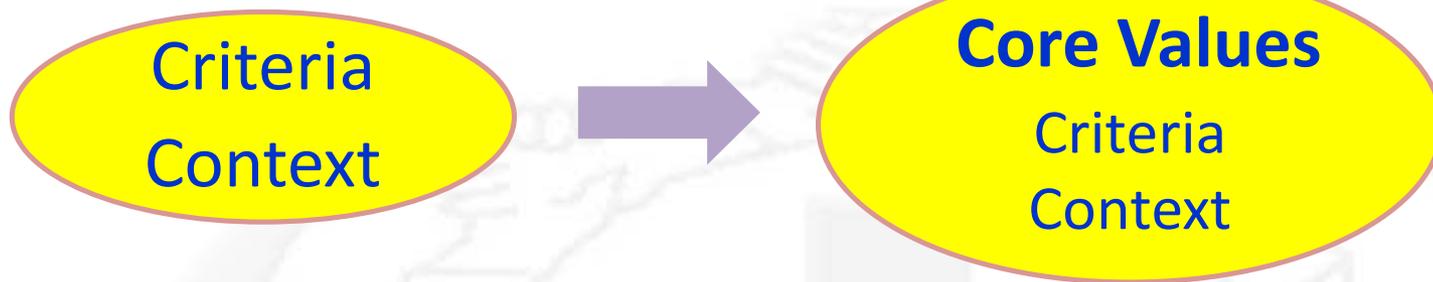


**Basic
Design**



**Systematic
Approach**

- แนวทางที่มีการจัดขั้นตอนไว้เป็นลำดับ สามารถทำซ้ำได้ ชัดเจนว่าใคร ทำอะไร เมื่อไร อย่างไร
- การออกแบบรัดกุม, คำหนึ่งถึงช่องโหว่ในสถานการณ์และรูปแบบต่าง ๆ, ใช้ HFE & evidence ให้มากขึ้น
- คำหนึ่งถึงการติดตามกำกับและประเมินผลตั้งแต่แรก
- Refinement ปรับให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง



Core Value	Cat	Example of Application
Management by Fact	1	เป็นตัวอย่างของการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้รับการวิเคราะห์อย่างเหมาะสม
	2	วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาแนวโน้ม คาดการณ์ และดูความเป็นเหตุเป็นผล ในการวางแผนกลยุทธ์
	3	ส่งเสริมการใช้ข้อมูลเพื่อการมุ่งเน้นผู้ป่วยและลูกค้า
	4	คัดเลือกและใช้ตัวชี้วัด ซึ่งสะท้อนสิ่งที่มีความสำคัญ โดยวัดอย่างสมดุลในทุกด้าน
	5	สร้างวัฒนธรรมการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจทุกระดับ
	6	ส่งเสริมการใช้ข้อมูลเพื่อการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการ



HA vs Advanced HA

	HA	Advanced HA
ผลลัพธ์	ระดับเฉลี่ย	ระดับเป็นเลิศในกลุ่ม
การประเมิน	Formative Evaluation เน้น process	Empowerment Evaluation เน้น performance
3C-PDSA	Basic	More mature, more systematic, เน้นการนำผลการประเมินไปใช้ อย่างจริงจัง
Score	2.5-3	➤ 3
Innovation	นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน	นวัตกรรมในระบบงานและการ บริหารจัดการ
Extended evaluation guide	เป็นคำขยายความให้เลือกใช้	ต้องปฏิบัติให้ได้ตามเกณฑ์ และให้ เกิด flow จนบรรลุเป้าหมายของ มาตรฐาน
Core Values	เรียนรู้ที่จะใช้	มีการใช้อย่างเด่นชัด



A-HA: องค์ประกอบของการเตรียมตัว

- 1. Compliance Review:** ประเมินตนเองตามระดับ NPM เพื่อกำหนดประเด็นที่ต้องปรับปรุงเพิ่มเติม นำประเด็นที่เป็นโอกาสพัฒนาร่วมมาแชร์กันในกลุ่ม
- 2. ใช้คำถาม SPA in Action** เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของการปฏิบัติที่สอดคล้องกับบริบทของ รพ.
- 3. Trace:** จัดการเยี่ยมสำรวจหรือตามรอยเพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติจริง
- 4. Collect Information for Performance Evaluation** เตรียมข้อมูลสะท้อนผลลัพธ์และการ monitor ระบบงานเพื่อนำเสนอในการเยี่ยมสำรวจ

