



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

การประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเตรียมความพร้อมเครือข่าย PNC

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

29-30 พฤศจิกายน 2559

ณ ห้อง Sapphire 112 อิมแพ็ค เมืองทองธานี นนทบุรี



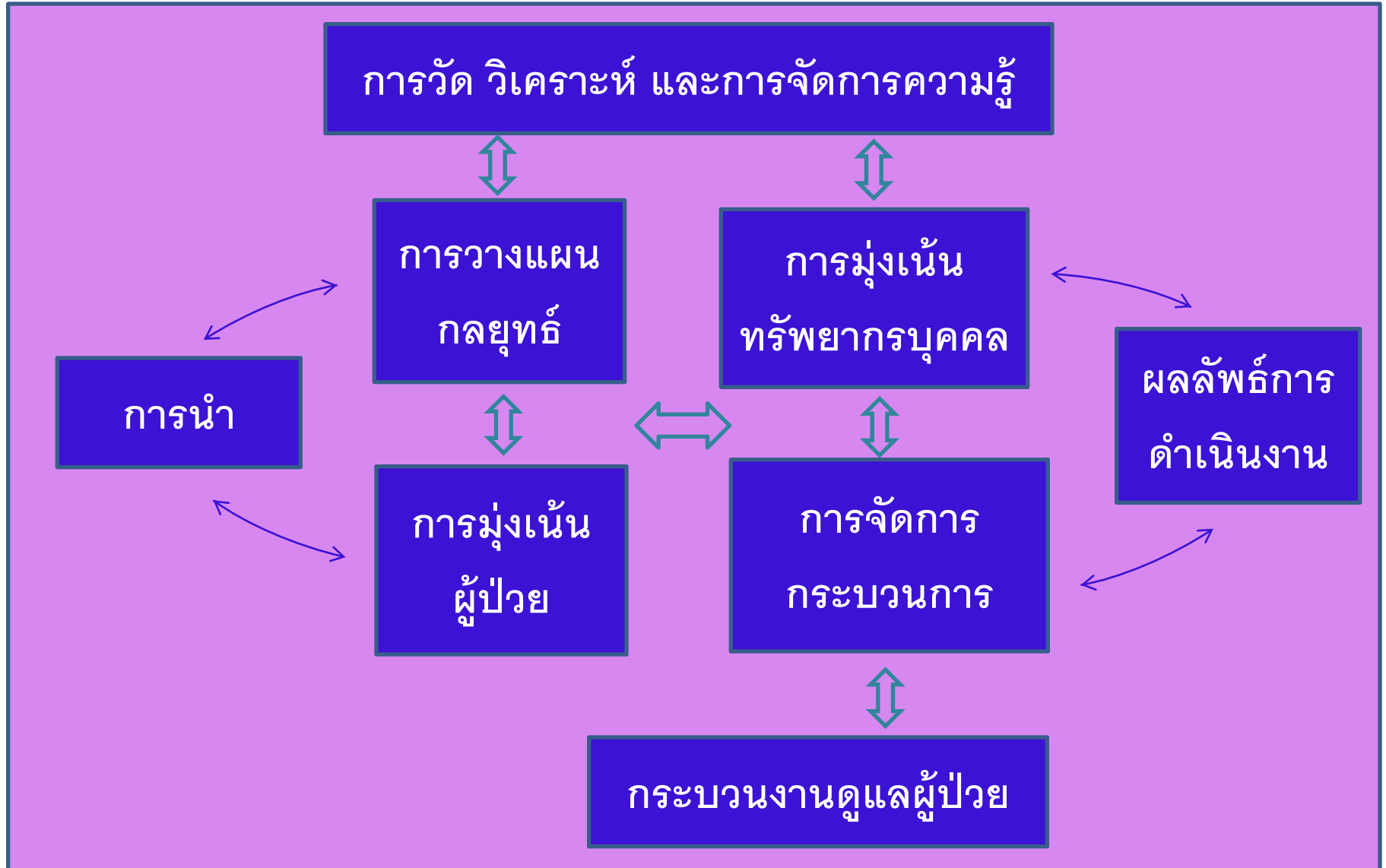


การค้นหาจุดแข็งและโอกาสพัฒนา เพื่อยกระดับการพัฒนา

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้สามารถกำหนดประเด็นสำคัญของมาตรฐานเครือข่ายบริการสุขภาพ ระดับจังหวัดและวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนเพื่อใช้วางแผนการพัฒนาให้เกิดคุณค่ากับเครือข่าย

โครงสร้างมาตรฐานเครือข่ายบริการสุขภาพ





7. กระบวนการดูแลผู้ป่วย

การเข้าถึง การ refer

- มีแผนพัฒนาการเข้าถึง และการ refer ให้สอดคล้อง เชื่อมโยงกัน
- การดำเนินการเป็นไปตาม แผน ครอบคลุมทั้งเครือข่าย

การประเมิน การวินิจฉัย การวางแผนดูแล

- เกณฑ์การประเมิน การวินิจฉัย และการวางแผนดูแล ใน เครือข่าย มีการพัฒนาให้ สอดคล้องกัน
- มีการทบทวนและปรับปรุง

การดูแล และตอบสนอง ต่ออาการผู้ป่วย

- การดูแลเป็นไปตามแผน
- ผลด้านกระบวนการดี
- มีการทบทวนและปรับปรุง

การดูแลต่อเนื่อง

- มีการปรับแนวทางให้สอดคล้อง เชื่อมโยงกัน
- มีการวัดและประเมินผล
- ผลเป็นไปตามเป้าหมาย



3. การมุ่งเน้นผู้ป่วย ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การรับรู้ความ
ต้องการของผู้ป่วย

- มีวิธีการรับรู้ความ
ต้องการ ความพึงพอใจ
- ตอบสนองเชิงรับ
- พัฒนาระบบเชิงรุก เพื่อ
สร้างความพึงพอใจ

การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย

- สื่อสารสิทธิผู้ป่วยให้
ผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่รับรู้
- สร้างเจตคติที่ดีใน
เจ้าหน้าที่
- เรียนรู้จากเหตุการณ์จริง
นำมาปรับปรุงระบบ

การมีส่วนร่วมในการ
ขับเคลื่อนงาน

- ผู้ป่วยมีช่องทางแสดง
ความคิดเห็น
- ผู้ป่วยมีส่วนร่วมใน
กิจกรรมบริการ
- ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการ
ขับเคลื่อนงาน
- ชุมชนและท้องถิ่นเป็น
เจ้าภาพในการขับเคลื่อน
งาน

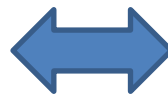


กิจกรรม

1. ให้ทีมศึกษามาตรฐานกระบวนการดูแลผู้ป่วย และการมุ่งเน้นผู้ป่วย ผู้รับผลงาน และหาประเด็นสำคัญตามมาตรฐาน
2. วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ที่เชื่อมโยงกับมาตรฐาน และ Flow Value Stream ที่วิเคราะห์ไว้
3. นำประเด็นที่ได้มาทำ Action Plan ในการพัฒนา

มาตรฐานบทที่ 1 : การนำ

บทบาทของผู้นำ
เครือข่าย



บทบาทของ
คณะกรรมการเครือข่าย

- กำหนดทิศทางการพัฒนา
- สื่อสาร สร้างแรงจูงใจ
- จัดหาทรัพยากร

- มีการกำหนดบทบาทชัดเจน
- ประชุมสม่ำเสมอ
- วางระบบงานชัดเจน
- กำกับติดตามงานสม่ำเสมอ



2. การบริหารงานกลยุทธ์

การจัดทำแผน

- แผนสอดคล้องกับบริบท
- เป้าหมายชัดเจนและท้าทาย
- เนื้อหาในแผนสอดคล้องและเชื่อมโยง

**การถ่ายทอดกลยุทธ์สู่
การปฏิบัติ**

- แผนปฏิบัติการชัดเจน
- มีกลไกสื่อสาร และมีการประเมินการรับรู้

**การวางแผนและจัดสรร
ทรัพยากร**

- การจัดสรรทรัพยากรสอดคล้องกับแผน
- ทรัพยากรเพียงพอต่อการดำเนินงาน
- KPI มีนิยามชัดเจน
- เก็บข้อมูล KPI และใช้ประโยชน์ในการติดตามงาน
- มีการวิเคราะห์ข้อมูล

**การติดตามประเมินผล
การวัดผลงาน**



กิจกรรม

1. ให้ทีมศึกษามาตรฐานระบบการนำและการบริหารกลยุทธ์ และหาประเด็นสำคัญตามมาตรฐาน
2. วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ที่เชื่อมโยงกับมาตรฐาน และ Flow Value Stream ที่วิเคราะห์ไว้
3. นำประเด็นที่ได้มาทำ Action Plan ในการพัฒนา



6. การจัดการกระบวนการ

การออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการดูแลผู้ป่วย

- มีการพัฒนากระบวนการดูแลให้สอดคล้องเชื่อมโยงกัน
- มีการกำหนดและวัด service level agreement ของแต่ละกระบวนการงาน
- มี CQI, Lean, innovation
- มี Business Continuity Management



การออกแบบ จัดการ และปรับปรุงระบบสนับสนุน และห่วงโซ่อุปทาน

- มีการพัฒนาระบบสนับสนุน, supply chain ให้สอดคล้องเชื่อมโยงกัน
- มีการกำหนดและวัด service level agreement ของแต่ละกระบวนการงาน
- มี CQI, Lean, innovation
- มี Business Continuity Management



5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ความรู้ความสามารถ
จำนวนบุคลากร

- มีการกำหนดความต้องการด้านบุคลากร
- มีแผนการสรรหาและพัฒนาบุคลากร
- มีบุคลากรเพียงพอต่อการขับเคลื่อนงาน
- บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงาน

โครงสร้าง ระบบงาน
วัฒนธรรมการทำงาน

- มีโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ และระบบงาน ของเครือข่าย
- โครงสร้าง ระบบงาน และวัฒนธรรมการทำงาน เอื้อต่อการสร้างเครือข่ายที่ดี

ระบบประเมินผลงาน สร้าง
แรงจูงใจ

- ระบบประเมินผลงานชัดเจน และเป็นธรรม
- นำผลการประเมินงานมาสร้างแรงจูงใจ
- สร้างค่านิยมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์



กิจกรรม

1. วิเคราะห์รวบรวมระบบงานสนับสนุนตาม Value Stream ในแต่ละระดับ
2. เลือกระบบงานที่สนใจ 1 ระบบ
3. ให้ทีมศึกษามาตรฐานการจัดการกระบวนการ (ระบบงานสนับสนุนและการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล) และหาประเด็นสำคัญตามมาตรฐาน
4. วิเคราะห์จุดแข็ง และโอกาสพัฒนา
5. เลือก 1 ประเด็นมาทำ Action Plan ในการพัฒนา



4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

การวัดวิเคราะห์ ข้อมูล

- การกำหนดตัวชี้วัดเหมาะสมกับบริบท
- ตัวชี้วัดมีนิยามชัดเจน
- กระบวนการจัดเก็บน่าเชื่อถือ
- มีการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักวิชาการ
- นำผลการวิเคราะห์ไปพัฒนาระบบงาน

การจัดการ สารสนเทศ

- การจัดหาและพัฒนา hardware และ software สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน
- ระบบ IT มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ และเข้าถึงได้สะดวก
- นำข้อมูลไปใช้พัฒนาระบบงาน

การจัดการความรู้

- มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ
- มีการแสวงหาความรู้จากภายนอกและจากงานวิจัย
- มีการพัฒนาการจัดเก็บที่สะดวกต่อการสืบค้น
- นำความรู้ไปใช้พัฒนาระบบงาน



8. ผลลัพธ์การดำเนินการของเครือข่าย

ด้านการดูแลผู้ป่วย

ด้านความพึงพอใจของ
ผู้ป่วย

การนำ ประสิทธิภาพ
ประสิทธิผล

ด้านการจัดการและพัฒนา
กำลังคน

- มีผลลัพธ์ทั้งในระดับโรงพยาบาลและเครือข่าย
- มีการวิเคราะห์ผลลัพธ์เพื่อหาโอกาสพัฒนา
- มี benchmarking



กิจกรรม

1. ให้ทีมศึกษามาตรฐานระบบการวัด วิเคราะห์และผลลัพธ์การดำเนินงานของเครือข่าย และหาประเด็นสำคัญตามมาตรฐาน
2. กำหนดตัวชี้วัดภาพรวมในระดับเครือข่ายทั้งเชิงกระบวนการ และผลลัพธ์
3. วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ระบบการวัด วิเคราะห์ และการจัดการข้อมูล
4. นำประเด็นที่ได้มาทำ Action Plan ในการพัฒนา



ภาคผนวก

- ประเด็นข้อเสนอแนะที่ได้จากการเยี่ยมประเมินเครือข่ายนำร่อง
- ปัญหาที่พบจากการดำเนินงาน



ประเด็นจากการเยี่ยมสำรวจเครือข่ายนําร่อง

ประเด็นมาตรฐาน	จุดเด่น	โอกาสพัฒนา
การนำ การบริหารงานกลยุทธ์	แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตาม Service Plan	การมีคณะกรรมการรับผิดชอบและยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานเครือข่ายที่ชัดเจน
การมุ่งเน้นผู้ป่วย ผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ ผลลัพธ์การดำเนินการของเครือข่าย	เริ่มมีการจัดทำ data center และออกแบบโปรแกรมที่ใช้ส่งต่อข้อมูลภายในเครือข่าย เริ่มมีการใช้กระบวนการ KM และระบบนิเทศติดตามเพื่อพัฒนาศักยภาพทีม	การกำหนดตัวชี้วัดที่ติดตามผลลัพธ์เชิงคุณภาพในระดับเครือข่าย
การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	ระบบให้คำปรึกษาและประสานข้อมูลสำหรับพัฒนาศักยภาพพรพช.มักเป็นจุดเด่นเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานในทุกเครือข่าย	



ประเด็นจากการเยี่ยมสำรวจ

ประเด็นมาตรฐาน	จุดเด่น	โอกาสพัฒนา
ระบบการจัดการด้านยา	การสนับสนุนยา SK จากรพ.แม่ข่ายเพื่อลดต้นทุนของรพช.	เช่น การจัดเก็บ การสำรองยา คุณภาพยา ยาที่รูปลักษณะไม่เหมือนกัน
การจัดการด้าน Lab	มีการจัดหาเครื่องตรวจ Trop T และ Trop I ให้กับรพช.อย่างครอบคลุมเพื่อช่วยในการตรวจวินิจฉัยที่รวดเร็ว	การติดตามคุณภาพ lab ในภาพรวมเครือข่าย
กระบวนการดูแลผู้ป่วย	เริ่มมีการจัดทำแนวทางการดูแลและส่งต่อผู้ป่วยที่ใช้ร่วมกันภายในเครือข่าย มีการขยายผลเสริมศักยภาพรพช.ให้ครอบคลุมเพื่อเพิ่มการเข้าถึงของผู้ป่วยที่สะดวกและรวดเร็วเพิ่มขึ้น	ระบบการส่งต่อ: ส่วนใหญ่เครือข่ายยังไม่มี การติดตามผู้ป่วยที่ส่งต่อไปรักษาต่อเนื่องยังรพ.ที่มีศักยภาพสูงกว่า
ผลลัพธ์การดำเนินการของเครือข่าย	เริ่มมีการกำหนดและติดตามตัวชี้วัดร่วมกันในระดับเครือข่าย	การกำหนดค่านิยามและทำความเข้าใจไปแนวทางเดียวกันเพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล การกำหนดตัวชี้วัดที่ติดตามผลลัพธ์เชิงคุณภาพในระดับเครือข่าย



ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของเครือข่าย

1. การสนับสนุนจากผู้บริหาร
 - 1) เชิงนโยบายจากกระทรวงสธ.และสสจ.
 - 2) งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน
2. Key man & teamwork ในการขับเคลื่อนงาน /ผู้รับผิดชอบใน
ประสานงานเครือข่าย
 - 1) การมอบหมายที่ชัดเจน
 - 2) ภาระงานหลายด้านทำให้กระบวนการทำงานล่าช้า
 - 3) การกำกับติดตามไม่ต่อเนื่อง



ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของเครือข่าย

3. ระบบการส่งต่อและเชื่อมโยงของกระบวนการดูแล
 - 1) ระบบการส่งต่อผู้ป่วยไปต่างเครือข่ายต่อเนื่องที่ seamless
 - 2) การเชื่อมประสานในเครือข่ายเพื่อความเชื่อมต่อระหว่างโรคตาม service plan ให้เห็นความเชื่อมโยงตั้งแต่ Primary-Secondary-Tertiary Prevention
4. ระบบการจัดการและเชื่อมต่อข้อมูลภายในเครือข่าย
 - 1) ระบบโปรแกรมส่งต่อข้อมูลไม่เสถียร
 - 2) ความเที่ยงในการลงข้อมูลเพื่อความน่าเชื่อถือ
 - 3) ผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมประมวลข้อมูลในภาพรวม



ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของเครือข่าย

5. การบริหารด้านบุคลากร

- 1) ความเข้าใจมาตรฐานของสมาชิกเครือข่าย
- 2) การจัดการภายใต้ความขาดแคลนอัตรากำลังแพทย์และพยาบาล
- 3) แผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในภาพรวม และความต่อเนื่องของแผน

6. ระบบจัดการทรัพยากร

- 1) การจัดศูนย์เครื่องมือในการบริหารภาพรวม และความเพียงพอ/ทันสมัยของเครื่องมือเพื่อการวินิจฉัย เช่น EKG
- 2) จำนวนเตียงในการรองรับของรพ.แม่ข่าย เช่น CCU