

แนวทางในการสัมภาษณ์ทีมนำทางคลินิก (Clinical Lead Team หรือ Patient Care team)

การเยี่ยมสำรวจซึ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางในโรงพยาบาลที่มีการแบ่งแผนกชัดเจน จะจัดตามสาขาของการให้บริการ (patient service program) โดยในแต่ละสาขาจะแบ่งเวลาเป็น 3 ช่วง คือ การพบผู้แทนของทีมในช่วงแรก การเยี่ยมสำรวจหน่วยงาน และการสัมภาษณ์ทีมในช่วงท้าย

1. การพบผู้แทนของทีมในช่วงแรก

มีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังข้อมูลเพิ่มเติมจากข้อมูลที่มีอยู่ในแบบประเมินตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นส่วนที่ทีมได้พัฒนาเพิ่มเติมหลังจากตอบแบบประเมินตนเองแล้ว หรือเป็นการให้ข้อมูลเพิ่มเติมตามคำถามที่ พรพ.ขอมา การสัมภาษณ์ในช่วงนี้ควรเป็นไปเพื่อให้ทราบทิศทางการพัฒนา ผลลัพธ์ที่ทีมภาคภูมิใจ เพื่อจะได้สามารถไป verify ด้วยการสังเกตและสัมภาษณ์ในหน่วยงาน

2. การเยี่ยมสำรวจหน่วยงาน

มีวัตถุประสงค์เพื่อ verify ข้อมูลที่ได้รับจากแบบประเมินตนเองและข้อมูลที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้แทนของทีมในช่วงแรก รวมทั้งการสังเกตว่าได้มีการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA และมาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องเพียงใด

3. การสัมภาษณ์ทีมในช่วงท้าย

มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- นำปัญหาที่พบระหว่างการเยี่ยมหน่วยงานมาพูดคุยกับทีมนำทางคลินิกว่าได้ตระหนักในปัญหาเหล่านั้นหรือไม่ มีแผนที่จะดำเนินการอย่างไรต่อไป
- สังเกตปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในทีม
- กระตุ้นให้เกิดความคิดในการพัฒนาคุณภาพต่อเนื่อง โดยการตั้งคำถามที่เน้นเป้าหมายและผลลัพธ์ของงาน (ถามว่าเป้าหมายคืออะไร ผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร จะต้องทำอะไรเพิ่มเติมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว) มากกว่าที่จะถามว่ากระบวนการทำงานเป็นอย่างไร (คำถามว่ากระบวนการทำงานเป็นอย่างไร ควรถามในช่วงของการเยี่ยมหน่วยงาน)
- ให้ความรู้และปรับเปลี่ยนเจตคติในกรณีที่สมาชิกของทีมงานมีความเข้าใจและเจตคติที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพ โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกของทีมได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางที่ควรจะเป็น และให้การสนับสนุนหากสิ่งนั้นสามารถนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ โดยไม่จำเป็นต้องยึดติดกับรูปแบบที่คนอื่นทำอยู่

- เปิดโอกาสให้ทีมสรุปประเด็นที่จะต้องพัฒนาต่อ และทีมผู้เยี่ยมชมสำรวจเพิ่มเติมในส่วนที่เหลือ

คาดหวังว่าสมาชิกของทีมนำทางคลินิกจะมาร่วมมากที่สุดในช่วงเวลานี้

แนวทางในการสัมภาษณ์ทั่วไป

1. เปิดโอกาสให้ทีมใช้เวลา 5 นาทีแรกนำเสนอ**ผลลัพธ์ของงาน**ที่ทีมภาคภูมิใจ ให้ครอบคลุมมากที่สุด เช่น “ลดความผิดพลาดในการให้ยา” “ให้การดูแลทางด้านจิตใจแก่เด็กที่ได้รับยาเคมีบำบัด และให้ญาติมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือดูแลกัน”

ขอข้อมูลตัวเลขแสดงผลลัพธ์ถ้าเป็นไปได้ แต่ถ้าไม่มีก็ไม่เป็นไร

อย่าเพิ่งลงรายละเอียดในช่วงแรกก่อนที่จะมองเห็นภาพรวมของหน่วยงานทั้งจุดแข็งและ

จุดอ่อน

2. แนะนำให้ทีมงาน

- จับประเด็นคำถามให้ชัดเจน
- จดคำถามไปด้วยเพื่อทบทวนความเข้าใจและตอบได้ครอบคลุม
- นึกถึงมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับคำถามและเป้าหมายของมาตรฐานนั้น
- ตอบตรงประเด็นอย่างกระชับไม่เยิ่นเย้อ
- เสนอตัวอย่างการปฏิบัติจริงที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้
- กระจายผู้ตอบให้ทั่วถึง ให้ผู้บริหารหรือหัวหน้าทีมเป็นบุคคลสุดท้ายที่จะตอบในแต่ละประเด็น

3. ถ้าผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงท่าทีไม่เข้าใจคำถาม ให้ (ก) ตั้งคำถามใหม่ที่ชัดเจนมากขึ้น หรือ (ข) อธิบายเหตุผลของการตั้งคำถามนั้น หรือ (ค) ขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทวนคำถามด้วยสำนวนของตนเอง และผู้เยี่ยมชมสำรวจยืนยันว่าใช้สิ่งที่ต้องการทราบหรือไม่

4. ใช้แนวทาง PDCA ในการตั้งคำถามต่อเนื่อง คือ แนวทางการทำงานเป็นอย่างไร, การปฏิบัติจริงเป็นอย่างไร ครอบคลุมเพียงใด, ผลลัพธ์เป็นอย่างไร, มีแผนที่จะทำอะไรต่อ

5. อย่ารีบเปลี่ยนประเด็นเร็วเกินไป ก่อนที่จะเปลี่ยนประเด็น ควร

- สังเกตสีหน้าท่าทีของทีมผู้ถูกสัมภาษณ์ว่ามีใครต้องการแสดงความเห็นเพิ่มเติมหรือไม่
- สังเกตท่าทีของผู้เยี่ยมชมสำรวจคนอื่นว่ามีใครต้องการซักถามในประเด็นนั้นเพิ่มเติมหรือไม่

- ตรวจสอบว่าคำตอบที่ได้รับครอบคลุมเนื้อหาตามที่ควรแล้วหรือไม่ เช่น ครอบคลุม PDCA

6. เมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์ ขอให้ทีมช่วยกันสรุปว่าได้เห็นโอกาสพัฒนาอะไรบ้างจากคำถามของผู้เยี่ยมสำรวจ ก่อนที่ผู้เยี่ยมสำรวจจะสรุปข้อเสนอแนะให้ทีม

การประเมินระดับการปฏิบัติตามมาตรฐาน

1. เมื่อสิ้นสุดการเยี่ยมสำรวจแต่ละวัน ทีมผู้เยี่ยมสำรวจจะร่วมกันให้คะแนนระดับการปฏิบัติตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (PCT ประเมินในบทที่ 9,15-20 เป็นหลัก) โดยอาศัยแนวทางการให้คะแนนที่ พรพ.กำหนดไว้ เริ่มต้นตั้งสมมติฐานว่าหน่วยงาน/ทีมงานปฏิบัติได้ที่ระดับเฉลี่ย คือ คะแนน 3 จากนั้นให้พิจารณาข้อมูลว่ามีอะไรที่จะทำให้คะแนนนี้ลดลงหรือเพิ่มขึ้น หัวข้อที่ได้คะแนนตั้งแต่ 4 ขึ้นไป จะต้องเขียนบรรยายจุดเด่นหรือค่านิยมให้ผู้อ่านเห็นภาพ หัวข้อที่ได้รับคะแนนตั้งแต่ 2 ลงมา จะต้องเขียนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งจะถือว่าเป็นข้อเสนอแนะที่จำเป็นต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน หัวข้อที่ได้คะแนน 3 หรือ 4 อาจเขียนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยก็ได้

2. ในกรณีที่ทีมเห็นว่าแนวทางการให้คะแนนที่กำหนดไว้ไม่เหมาะสม ให้พิจารณาปรับแนวทางโดยอาศัยความเป็นจริงในทางปฏิบัติเป็นหลัก (เช่น ลำดับขั้นของการพัฒนาตามความยากง่าย, บรรทัดฐานซึ่งเป็นสิ่งที่ปฏิบัติและเป็นที่ยอมรับทั่วไป) แล้วนำเสนอข้อเสนอกับที่ประชุมผู้เยี่ยมสำรวจทั้งหมด ถ้าที่ประชุมเห็นว่าควรมีการปรับแนวทางการให้คะแนน ให้อยู่ในดุลยพินิจของหัวหน้าทีมเยี่ยมสำรวจว่าจะแนะนำให้ พรพ.ทราบก่อนการเยี่ยมสำรวจเสร็จสิ้นหรือหลังจากเยี่ยมสำรวจเสร็จสิ้นแล้ว (พรพ.มีหน้าที่จะต้องนำเสนอแนวทางการปรับคะแนนนี้ให้กับคณะกรรมการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้ความเห็นชอบอีกครั้งหนึ่ง)

3. ให้นำคะแนนของทุกทีมมาบันทึกลงในตารางเดียวกันโดยระบุชื่อย่อของบริการไว้ในช่องคะแนนที่ได้รับ พิจารณาแต่ละหัวข้อไปพร้อมกัน ขอให้ผู้เยี่ยมสำรวจที่ให้คะแนนที่ไม่ใช่ 3 นำเสนอข้อมูลและเหตุผล เพื่อ standardize วิธีการให้คะแนนของทีมผู้เยี่ยมสำรวจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีคะแนนกระจายกว้าง ควรใช้เวลาอภิปรายข้อมูลให้มากพอ

4. ในกรณีที่มีการกระจายของคะแนนมาก และไม่อาจหาข้อสรุปได้ในที่ประชุม อาจจะมีการไปเยี่ยมหน่วยงานนั้นซ้ำโดยทีมผู้เยี่ยมสำรวจเดิมร่วมกับทีมผู้เยี่ยมสำรวจอื่น และนำข้อคิดเห็นมาเสนอต่อที่ประชุมอีกครั้งหนึ่ง