

คู่มือที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล

วิสัยทัศน์: เป็นที่ปรึกษามืออาชีพ, เป็นกัลยาณมิตร, เกิดเครือข่ายคุณภาพ และโรงพยาบาลคุณภาพ

หลักการดำเนินงานร่วม: customer focus, simplicity, partnership & networking

สถานะภาพ: เป็นผู้แทนของ พรพ. ในการสื่อสารแนวคิดและวิธีการพัฒนาคุณภาพให้แก่โรงพยาบาล

ธรรมะ: กัลยาณมิตร (น่ารัก น่าเคารพ น่ายกย่อง พูดให้ได้ผล ทนต่อถ้อยคำ แกล้งเรื่องลึกล้ำได้ ไม่แนะนำเรื่องเหลวไหล), พรหมวิหาร ๔ (รักใคร่ สงสาร ยินดี ใจเป็นกลาง), ละอคติ ๔ (รัก ชัง หลง กลัว), อิทธิบาท ๔ (พึงใจรัก พากเพียรทำ นำจิตฝึกฝน ใช้ปัญญาไตร่ตรอง)

จริยธรรม: เคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้เกี่ยวข้อง, ไม่วิพากษ์วิจารณ์, รักษาความลับ

กินง่าย อยู่ง่าย, ไม่รบกวน ไม่เบียดเบียน, ไม่ทำเพื่อประโยชน์ตน, ไม่พาคคนไปดู

ข้อควรปฏิบัติ: ยึดมาตรฐาน HA และแนวคิด TQM/CQI, ให้ความสำคัญกับการทบทวนประเมินตนเอง, ทำหน้าที่เป็นโค้ช, ใช้หลัก **priority simplicity integration**, ศึกษาข้อมูล, เตรียมประเด็นสำคัญ, ตรงประเด็น, มีประสิทธิภาพ, ตรงเวลา, สุภาพเรียบร้อย, ไม่ก้าวร้าว, ไม่ยึดยึดความคิดตนเอง, แนะนำอย่างเป็นกลาง ยืดหยุ่น ดูความเป็นไปได้, ไม่เปรียบเทียบ, ไม่สร้างความคาดหวังผิดๆ

พื้นฐานความรู้และประสบการณ์: มาตรฐาน HA, แนวคิด ประสบการณ์ TQM/CQI, การสอนแบบ PL, สังเกตการเยี่ยมโรงพยาบาลอย่างน้อย ๑ ครั้ง

บทบาทของที่ปรึกษา:

๑. วางแผนการเยี่ยมชมร่วมกับ HACC และโรงพยาบาล, สร้างความสัมพันธ์กับ สสจ.,
๒. ค้นหาโรงพยาบาลที่จะเป็นต้นแบบแห่งแรกๆ เพื่อให้การสนับสนุนเป็นพิเศษ
๓. เยี่ยมให้คำปรึกษาโรงพยาบาลโดยสร้างความคุ้นเคยและรับทราบปัญหา, ส่งเสริมให้เกิดการทบทวนประเมินตนเอง, สร้างกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (PL), ใช้การเยี่ยมสำรวจเพื่อสังเกตและกระตุ้นการพัฒนา

๔. สรุปรายงานส่งให้ HACC ภายใน ๗ วัน

๕. ค้นหาผู้มีศักยภาพมาร่วมเป็น QRT, สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับ QRT

บทบาทเพิ่มเติมของ HACC:

๑. พิจารณาความเหมาะสมและประสิทธิภาพของแผนการทำงานในเครือข่าย, ส่งแผนให้ พรพ., ดูแลให้เป็นไปตามแผน และแก้ปัญหาการทำงานของที่ปรึกษาในเครือข่าย

๒. สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ของกลุ่มที่ปรึกษา ให้คำปรึกษาระหว่างวิชาชีพ

๓. สาธิตการเยี่ยมให้คำปรึกษา และเป็นผู้ช่วยเหลือให้แก่ที่ปรึกษาในเครือข่าย

๔. พิจารณาความสมบูรณ์ของรายงานจากที่ปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะ ก่อนส่งให้ พรพ.

๕. ประเมินความรู้ ความสามารถ และผลการทำงานของที่ปรึกษา

๖. ประเมินความก้าวหน้าในการพัฒนาของเครือข่าย รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

๗. ค้นหาผู้มีศักยภาพมาทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้กับ พรพ.

คำตอบแทน:

เป็นไปตามข้อกำหนดของ HACC

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

๑ มีนาคม ๒๕๕๕