

## “การเยี่ยมเพื่อรับรู้และเรียนรู้คุณภาพ”

โครงการความร่วมมือระหว่าง สปสช. กับ พรพ. ปีงบประมาณ 2552

### ภาพรวมของโครงการ

#### หลักการและเหตุผล

ภายใต้ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ การได้รับบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีความปลอดภัย เป็นความต้องการของทุกฝ่ายร่วมกัน การสร้างหลักประกันด้านคุณภาพและความปลอดภัยจึงมีความจำเป็นควบคู่กับหลักประกันด้านการเข้าถึงบริการ

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) มีเจตนารมณ์ร่วมกันที่จะส่งเสริมให้เกิดบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีความปลอดภัย โดยอาศัยการประเมินและปรับปรุงตนเอง ร่วมกับการกระตุ้นจากภายนอก

พรพ. ได้จัดให้มีระบบการประเมินตามลำดับขั้นมาตั้งแต่ พ.ศ. 2547 ส่งผลโรงพยาบาลต่างๆ ได้รับการรับรองในบันไดขั้นที่ 1 และ 2 จำนวนมาก และทาง สปสช. ได้นำขั้นของการรับรองมาใช้ในการคำนวณอัตรา การจ่ายเงินตามผลงานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา ในปี 2551 พรพ. ได้พัฒนาเครื่องมือ ประมวลผลคะแนนสำหรับการเยี่ยมสำรวจเพื่อการรับรองกระบวนการคุณภาพ และได้ดัดแปลงให้สามารถใช้ ประเมินในระดับภาพรวมของแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้ง่ายสำหรับการประเมินได้รวดเร็วโดยไม่ต้องลง รายละเอียดจำนวนมาก ซึ่งเหมาะที่จะนำมาใช้กับโรงพยาบาลที่อยู่ระหว่างการพัฒนา ทำให้เห็นโอกาสพัฒนา ในแต่ละองค์ประกอบได้ชัดเจน

จากการที่พบว่าการเยี่ยมจากภายนอกได้สร้างความตื่นตัวและความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพให้แก่ โรงพยาบาล พรพ. และ สปสช. จึงจัดทำโครงการร่วมมือนี้ขึ้นเพื่อให้กระตุ้นให้เกิดการประเมินและปรับปรุง ตนเอง ไปร่วมรับรู้ผลงานการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล รวมทั้งสร้างกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และวางแผนร่วมกัน โดยดำเนินการครอบคลุมโรงพยาบาลทุกแห่งในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า พัฒนาให้ มีระบบสะสมคะแนนผลการประเมินเพื่อความต่อเนื่องในการพัฒนา ซึ่งจะช่วยลดความกังวลของโรงพยาบาล ต่อสถานภาพการรับรอง

#### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพในหน่วยบริการที่เข้าร่วมในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยการประเมินตนเองและการเยี่ยมเพื่อรับรู้ความก้าวหน้าของโรงพยาบาลโดยผู้แทนของ พรพ.
- 2) เพื่อให้โรงพยาบาลมีคะแนนบอกระดับการพัฒนาคุณภาพของตนในแต่ละองค์ประกอบ สำหรับใช้วางแผนการพัฒนาอย่างเหมาะสม

#### แนวทางการดำเนินงาน

- 1) จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจในรายละเอียดของโครงการระหว่าง พรพ. และ สปสช. รวมทั้ง สปสช. สำนักงานเขตพื้นที่ทั้ง 13 เขต (วันที่ 27 ตุลาคม 2551)
- 2) พรพ. จัดทำเครื่องมือในการประเมินตนเองและวางแผนการพัฒนา ประกอบด้วย
  - Overall Chapter Scoring
  - Gap Analysis – PSG : SIMPLE

## “การเยี่ยมเพื่อรับรู้และเรียนรู้คุณภาพ”

โครงการความร่วมมือระหว่าง สปสช. กับ พรพ. ปีงบประมาณ 2552

3) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับโรงพยาบาลในแต่ละเขตเพื่อทำความเข้าใจในรายละเอียดการประเมินคุณภาพโรงพยาบาล วิธีการใช้เครื่องมือวัดและประเมินคุณภาพของ พรพ.

4) โรงพยาบาลดำเนินการประเมินตนเองและวางแผนพัฒนา

5) ผู้แทนของ พรพ. เข้าเยี่ยมโรงพยาบาลเพื่อรับรู้และเรียนรู้คุณภาพ

- รับรู้เรื่องราวดี ๆ ในการทำงานคุณภาพของโรงพยาบาล ทั้งเรื่องการให้บริการด้วยหัวใจและผลงานการพัฒนาระบบงานที่ภาคภูมิใจที่สามารถนำไปขยายผลได้
- รับรู้ระดับการพัฒนาโดยอิงเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ที่ประเมินในภาพรวมของแต่ละบท
- รับรู้การปฏิบัติในเรื่องที่ พรพ. และ สปสช. ให้ความสำคัญ
  - การประเมินและวางแผนเกี่ยวกับความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย
  - การประเมินความสมบูรณ์ของเวชระเบียนโดยใช้ MRA (medical record audit)
  - ระบบจัดการคำร้องเรียนของผู้รับบริการ
- ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันกับโรงพยาบาล
  - ต่อยอดโดยเรียนรู้กระบวนการพัฒนาจากปัญหาและผลงานของโรงพยาบาล
  - ช่วยเหลือในการค้นหาวิธีการแก้ปัญหาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ
  - เติมเต็มให้กับการเรียนรู้เครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่โรงพยาบาลต้องการ เช่น accreditation scorebook

6. หลังผู้แทนของ พรพ. เข้าเยี่ยม โรงพยาบาลจะได้รับโอกาสให้เข้าร่วม web conference กับ พรพ. 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง (โดยจัดเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 3-4 โรงพยาบาล)

- ครั้งแรก ภายใน 2 สัปดาห์หลังการเยี่ยม เพื่อทำความเข้าใจในประเด็นข้อสงสัยต่างๆ ที่ยังมีอยู่ ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันกับโรงพยาบาล
- ครั้งที่สอง ภายใน 3 เดือนหลังการเยี่ยม เพื่อบอกเล่าความก้าวหน้าและปัญหาในการดำเนินงานของโรงพยาบาล

### ระยะเวลาดำเนินงาน

ตั้งแต่ ธันวาคม – มิถุนายน 2552

(เยี่ยมโรงพยาบาลระหว่างเดือนมกราคม – พฤษภาคม 2552)

## “การเยี่ยมเพื่อรับรู้และเรียนรู้คุณภาพ”

โครงการความร่วมมือระหว่าง สปสช. กับ พรพ. ปีงบประมาณ 2552

### กำหนดการในวันเยี่ยม

08.30 - 09.00 น.	ทำความรู้จักกับผู้บริหาร รับรู้ผลงานและความคาดหวัง
09.00 - 09.30 น.	เรื่องเล่า “การบริการด้วยหัวใจ”
09.30 - 10.00 น.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ผลการพัฒนาระบบงานที่ภาคภูมิใจ”
10.00 - 10.30 น.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ “Gap Analysis – PSG : SIMPLE”
10.30 - 12.00 น.	เยี่ยมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
12.00 - 13.00 น.	อาหารกลางวันร่วมกับแพทย์ ทีมนำ และทีมพัฒนาคุณภาพ
13.00 - 14.00 น.	เยี่ยมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
14.00 - 15.30 น.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ผลการประเมินตนเองตาม overall scoring, MRA และระบบจัดการคำร้องเรียนของผู้รับบริการ”
15.30 - 16.30 น.	วางแผนการพัฒนาต่อเนื่องร่วมกัน

ถ้าเป็นไปได้ การจัดสถานที่ควรเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยจัดเก้าอี้วางเป็นวงกลม ไม่ต้องมีโต๊ะ แต่หากมีข้อจำกัด สามารถใช้ห้องประชุมปกติของโรงพยาบาล

### การจัดเตรียมข้อมูลโดยโรงพยาบาล

เพื่อให้สามารถใช้เวลาในการเยี่ยมให้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ร่วมกับผู้แทนของ พรพ. จึงขอให้โรงพยาบาลจัดเตรียมข้อมูลต่อไปนี้ส่งให้ พรพ. ก่อนวันเยี่ยม 2 สัปดาห์

1. Hospital Mini-profile
2. Overall Chapter Scoring โดยมีข้อมูลอธิบายโดยสังเขปสำหรับหัวข้อที่ได้คะแนนมากกว่า 3 ขึ้นไป หรือนำเสนอคำอธิบายไว้ในข้อ 3
3. ผลงานการพัฒนาคุณภาพหรือการพัฒนาระบบงานอย่างน้อย 5 เรื่อง
4. ผลการทำ gap analysis ของ PSG : SIMPLE อย่างน้อย 5 เรื่อง
5. ผลการประเมินตามแบบฟอร์ม MRA ที่ สปสช. จัดทำร่วมกับ พรพ.