

14. เกณฑ์การประเมินบันไดขั้นที่ 2 สู่ HA

การพัฒนาคุณภาพในบันไดขั้นที่ 2 จะเน้นการวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถออกแบบระบบงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน ข้อกำหนดทางวิชาชีพ ข้อมูลวิชาการ รวมทั้งความต้องการขององค์กรและเป้าหมายของหน่วยงานได้

เมื่อออกแบบระบบแล้ว ก็ต้องสร้างหลักประกันว่าจะมีการนำไปปฏิบัติ มีการติดตามกำกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และมีการพัฒนาในประเด็นที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์การพิจารณาสำคัญในบันไดขั้นที่ 2 คือการทำ QA/CQI ที่สอดคล้องกับบริบทและเป้าหมายของหน่วยงาน

จุดเน้นสำคัญของบันไดแต่ละขั้น

	Step 1	Step 2	Step 3
Overview	Reactive	Proactive	Quality Culture
Starting Point	Review Problems & Adverse Events	Systematic Analysis of Goal & Process	Evaluate Compliance with HA Standards
Quality Process	Check-Act-Plan-Do	QA: PDCA CQI: CAPD	Learning & Improvement
Success Criteria	Compliance with Preventive Measures	QA/CQI Relevant with Unit Goals	Better Outcomes
HA Standard	Not Focus	Focus on Key Standards	Focus on All Standards
Self Assessment	To Prevent Risk	To Identify Opportunity for Improvement	To Assess Overall Effort & Impact of Improvement
Coverage	Key Problems	Key Processes	Integration of Key Systems

วัตถุประสงค์ของการให้กิตติกรรมประกาศบันไดขั้นที่ 2

1. เพื่อกระตุ้นการพัฒนาต่อเนื่อง โดยเน้นเป้าหมายและการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ
2. เพื่อเป็นกำลังใจให้แก่โรงพยาบาลที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนา แต่อาจจะมีความอุปสรรคซึ่งต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในการแก้ไข

เงื่อนไขของการได้รับกิตติกรรมประกาศ

1. เป็นโรงพยาบาลที่มีการทบทวนคุณภาพตามแนวทางในบันไดขั้นที่ 1 สู่ HA อย่างสม่ำเสมอ
2. มีการวางระบบงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับเป้าหมายและบริบทของหน่วยงาน/องค์กร
3. มีความตระหนักในการป้องกันและจัดการกับความเสี่ยง ทำให้ความเสี่ยงลดลงอย่างต่อเนื่อง
4. มีการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ในระดับแสดงถึงความเข้าใจเป้าหมายของมาตรฐาน และมีการปฏิบัติในองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับโรงพยาบาล (ระดับที่ 2 จาก 5)
5. ได้รับการประเมินตามโครงการประเมินบันไดขั้นที่ 2 สู่ HA หรือ การเยี่ยมให้คำปรึกษาเข้ม (ICV) หรือ การเยี่ยมสำรวจ (survey)

เกณฑ์การตัดสิน

1. มีการทบทวนคุณภาพตามแนวทางในบันไดขั้นที่ 1 สู่ HA อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการเชื่อมต่อกับระบบหลักที่สำคัญ เช่น

การทบทวน	ระบบงานที่ควรนำการทบทวนมาเชื่อมต่อ
การทบทวนคำร้องเรียน	Complaint Management System
การค้นหาความเสี่ยงและการทบทวนอุบัติการณ์สำคัญ	Risk Management System และ MM conference
ทบทวนการรักษาโดยผู้ชำนาญกว่า	Competency & Performance Assessment System
การทบทวนการใช้ยา	Drug Management System
การทบทวนการติดเชื้อในโรงพยาบาล	Nosocomial Infection Control System
การทบทวนการใช้ข้อมูลวิชาการ	Clinical Quality/Governance System
การทบทวนเครื่องชี้วัด	Performance Monitoring System

2. มีการวิเคราะห์เป้าหมาย วัตถุประสงค์ โอกาสพัฒนา ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงที่ตรงประเด็น (สอดคล้องกับบริบท โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป้าหมายของหน่วยงาน/องค์กร ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ ปัญหา/ความท้าทายที่สำคัญ) มีความเข้าใจและมีการปฏิบัติในหน่วยงานหลักที่สำคัญ
3. มีการนำหลักการและค่านิยมหลัก (Core Values & Concepts) ของการพัฒนา HA/HPH มาสู่การปฏิบัติในระดับที่มีการกำหนดความคาดหวังที่ชัดเจน, แกนนำสามารถอธิบายและยกตัวอย่างการนำไปปฏิบัติได้
4. มีการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ในองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับโรงพยาบาล แกนหลักมีความเข้าใจในเป้าหมายของมาตรฐาน มีมาตรการและกระบวนการปฏิบัติที่ดี ครอบคลุมประเด็นสำคัญ มีโอกาสที่จะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ตามเป้าหมายของมาตรฐาน

เกณฑ์การประเมินบันไดขั้นที่ 2 สู่ HA version 1.2 (15 สิงหาคม 2547)

	1	2	3	4
1. ความต่อเนื่องจากบันไดขั้นที่ 1 (มาตรฐาน HA บทที่ 9)	การทบทวนไม่สม่ำเสมอ	มีการทบทวนต่อเนื่อง	มีการทบทวนต่อเนื่อง และเริ่มเชื่อมต่อกับระบบหลักที่สำคัญ	มีการทบทวนต่อเนื่อง มีการเชื่อมต่อกับระบบที่เกี่ยวข้องทุกระบบ ¹
2. การวิเคราะห์โอกาสพัฒนา และการปรับปรุง (มาตรฐาน HA บทที่ 8)	ทุกหน่วยงานและทีมสหสาขาวิชาชีพวิเคราะห์ unit/team profile ²	การวิเคราะห์นำไปสู่การกำหนดลำดับความสำคัญในการพัฒนาที่ตรงประเด็น ³ และเครื่องชี้วัดที่เหมาะสม	มีการปรับปรุงตามโอกาสพัฒนาที่วิเคราะห์ได้ และครอบคลุมประเด็นที่มีสำคัญสูง, มีการทบทวนโอกาสพัฒนา, มีความเข้าใจและการปฏิบัติในหน่วยงานหลักที่สำคัญ	มีการปรับปรุงตามโอกาสพัฒนาที่วิเคราะห์ได้ และครอบคลุมประเด็นสำคัญส่วนใหญ่, มีการเรียนรู้จากการทำงานของทีม, มีความเข้าใจและการปฏิบัติในหน่วยงานส่วนใหญ่
3. การใช้ Core Value & Concept	เริ่มต้นเรียนรู้ เริ่มต้นปฏิบัติในบางส่วน	มีการกำหนดความคาดหวังที่ชัดเจน, แก่นนำสามารถ	มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง, ผู้ปฏิบัติส่วน	มีการประเมินผลอย่างเป็นระบบ

¹ เช่น มีการทบทวนขณะดูแลผู้ป่วยตัวบุคคลหรือทีมที่มีองค์ประกอบหลากหลายตามความจำเป็นของผู้ป่วย, เชื่อมต่อการทบทวนคำร้องเรียนกับ Customer Complaint System, เชื่อมต่อการค้นหาความเสี่ยงและการทบทวนอุบัติการณ์สำคัญกับ Risk Management System และ MM conference, เชื่อมต่อการทบทวนการรักษาโดยผู้ชำนาญกว่ากับ Competency & Performance Assessment System, เชื่อมต่อการทบทวนการใช้ยากับ Drug Management System, เชื่อมต่อการทบทวนการติดเชื้อในโรงพยาบาลกับ Nosocomial Infection Control System, เชื่อมต่อการทบทวนการใช้ข้อมูลวิชาการกับ Clinical Quality System, เชื่อมต่อการทบทวนเครื่องชี้วัดกับ Performance Monitoring System

² เป้าหมายและวัตถุประสงค์ (ความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง, ประเด็นสำคัญคุณภาพ, เป้าหมายของหน่วยงาน/ทีม, เครื่องชี้วัดสำคัญ), โอกาสพัฒนา (กระบวนการสำคัญ, โรคหรือเหตุการณ์สำคัญ, ความเสี่ยงหรือโอกาสพัฒนาในแต่ละกระบวนการ/โรค/เหตุการณ์), ความสำเร็จของงาน ณ ปัจจุบัน

³ ความตรงประเด็นคือความสอดคล้องกับบริบท โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป้าหมายของหน่วยงาน/องค์กร, ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ, ปัญหา/ความท้าทายที่สำคัญ

	1	2	3	4
		อธิบายและยกตัวอย่างการนำไปปฏิบัติได้	ใหญ่สามารถยกตัวอย่างการนำไปปฏิบัติได้	
-ทิศทางนำ (vision leader)		เด่นชัดในผู้นำระดับสูง	เด่นชัดในผู้นำทุกระดับ	
-ผู้รับผล (customer focus)	รับรู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับผลงาน	ตอบสนองความต้องการที่สำคัญ	การเน้นผู้รับผลงานเป็นธรรมชาติในการปฏิบัติงาน	ทำให้เกิดความคาดหวังของผู้รับผลงาน
-คนทำงาน (staff focus)	เริ่มเรียนรู้ทักษะการทำงานเป็นทีม	มีการทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน/วิชาชีพ	มีการทำงานเป็นทีมสหวิชาชีพที่ดี, ทีมงานมีความสุขและมีขวัญกำลังใจ	
-การพัฒนา (fact & result)	เริ่มเรียนรู้เครื่องมือและเทคนิค	ประยุกต์ใช้เครื่องมือและเทคนิคได้เหมาะสมกับปัญหา	มุ่งเน้นผลลัพธ์และการใช้ข้อมูล	
-การเรียนรู้ (learning)	เรียนรู้จากผู้อื่น	เรียนรู้และพัฒนา	เรียนรู้ พัฒนา empower	

	1	2	3	4
4. การพัฒนาตาม มาตรฐาน HA (เกณฑ์ ผ่านอยู่ที่ระดับ 2)	อยู่ในช่วงเริ่มต้นของการ ปฏิบัติ	มีกระบวนการที่ดี, ครอบคลุมประเด็นสำคัญ, มีโอกาสนำไปสู่ผลลัพธ์ ตามเป้าหมายของ มาตรฐาน, แกนหลักมี ความเข้าใจ	เริ่มเห็นผลตามเป้าหมาย ของมาตรฐาน, ผู้ปฏิบัติ ส่วนใหญ่มีความเข้าใจ, แกนนำรู้จุดแข็งจุดอ่อนของ ระบบงานต่างๆ	มีการปฏิบัติในลักษณะของ การเชื่อมโยง, มีนวัตกรรม, มีการประเมินผลอย่างเป็น ระบบ,

หมายเหตุ

1. เกณฑ์ผ่านสำหรับข้อ 1 และ ข้อ 2 อยู่ที่ระดับ 3
2. เกณฑ์ผ่านสำหรับข้อ 3 และ ข้อ 4 อยู่ที่ระดับ 2