

ระบบงาน

ระบบงานทั่วไป

- รากฐานการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพ
- Case Management/ Utilization

Management

- สิทธิผู้ป่วย เวชระเบียน และกฎหมายการแพทย์
- การผสมผสานบริการคุณภาพสู่บริการปฐมภูมิ

ระบบงานเฉพาะ

- หลุมพรางในห้องปฏิบัติการ
- ระบบยาคุณภาพ
- สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- บริการจิตเวช/Palliative Care

รากฐานเพื่อการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพ

รากฐานของการพยาบาลที่ดีขึ้นกับ

- การกำหนดเป้าหมายตามประเด็นปัญหาผู้ป่วย
- ความเชื่อมโยงเป็นองค์กรรวม

Case Management

- เน้นเป้าหมาย และเหตุผล มากกว่ารูปแบบ
- เป้าหมาย คือ การค้นหาและแก้ปัญหาการดูแลรักษาผู้ป่วยที่ไม่มีประสิทธิภาพ
- กิจกรรมหลัก ประเมิน - วางแผน - สื่อสาร - ประสาน
การดำเนินการ

สิทธิผู้ป่วย

- กุญแจของความสำเร็จ คือ การสื่อสารกับผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

การผสมผสานบริการคุณภาพสู่บริการปฐมภูมิ

- การประเมินและวางแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยล่วงหน้า
- เน้นความร่วมมือระหว่างวิชาชีพและระหว่างหน่วยงาน ทั้งในและนอกโรงพยาบาล เพื่อนำไปสู่บริการที่มีคุณภาพ ควบคู่กับประสิทธิภาพ

การปิดหลุมพรางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

- หลุมพราง คือ การปฏิบัติที่ต่างกันไปของคน ทำให้สิ้นเปลือง
- การปิดหลุมพราง คือ
 - การพัฒนาหัวหน้าที่ไม่ใช่เทคนิคการแพทย์ โดย อบรมความรู้ และสร้างเครือข่ายช่วยเพื่อนในระดับจังหวัด
 - การจูงใจให้คนในหน่วยมาพัฒนาคุณภาพ ใช้หลัก รู้เรา รู้เขา KUSA
 - การจัดทำเอกสารคุณภาพ โดยเน้นประโยชน์ที่ได้รับมากกว่า ปริมาณ

ระบบบริหารยาคุณภาพ

- เน้นการทำงานเป็นทีมของสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับยา
- เน้นกระบวนการเชิงรุก

สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย

- ควรตระหนักในความสำคัญของการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- กิจกรรมหลัก
 - การพัฒนาผังหลักโครงสร้างโรงพยาบาลคุณภาพ
 - อาชีวอนามัย
 - การบริหารจัดการขยะอันตรายและติดเชื้อ
 - การบำบัดน้ำเสีย
 - การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม

การบริการจิตเวช/Palliative care

- เน้น Psychosocial and spiritual support มากกว่า medical support
- การทำงานอาศัยทีมสหสาขาวิชาชีพ
- ต้องมองไกลไปนอกโรงพยาบาล ลงไปในชุมชน
- ตัวชี้วัด ควรใช้เชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ

ระบบ feedback

- วัดอย่างง่าย
- จากความรู้สู่การปฏิบัติ
- Utilization Review

วัดอย่างง่าย

- เลือกให้สอดคล้องกับเป้าหมายและหน้าที่ขององค์กร
และหน่วยงาน
 - Specific
 - Measurable
 - Aim
 - Realistic
 - Timeliness

จากความรู้สู่การปฏิบัติ

- เน้นการนำ evidence มาใช้ในกิจกรรมคุณภาพต่างๆ ทั้งในการกำหนดแนวทางและทบทวนกระบวนการดูแลรักษาผู้ป่วย
- แก้ปัญหาการปฏิบัติที่ตรงประเด็นมากขึ้นด้วย gap analysis

Utilization Management

- คุณภาพ ควบคู่กับ ประสิทธิภาพ โดยอิงหลักเกณฑ์
 - Medical necessity
 - Appropriateness
 - Cost effectiveness
- ปฏิบัติการหลักของ UM
 - Utilization Review (UR)
 - Discharge Planning
 - Case Management

คำถาม

- โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้จำกัดเงิน
จะทำการพัฒนาคุณภาพได้อย่างไร?

คำตอบ

- HA มีเครื่องมือช่วยให้องค์กรอยู่รอดได้อยู่แล้ว อยู่ ที่ท่านจะเปิดใจได้เพียงใด
- ไม่ควรทำตามกระแส แต่ทำเพราะเห็นคุณภาพ เป็นภารกิจของโรงพยาบาล
- ไม่มองว่า HA เป็นการรับรอง ควรมองว่า HA เป็นกระบวนการพัฒนา

คำประทับใจ

- เครื่องชีวิตท่วมหัวเอาตัวไม่รอด
- ความปลื้มปิติ เล่าให้ฟังก็ไม่เข้าใจ ต้องทำเอง
- ผู้นำคือทุกคนในองค์กร
- แก้ไปเยอะ แต่ไม่ได้อะไร
- ต้องทำจากใจ
- เจตนาดี เรื่องที่ทำก็ไม่ยาก
- ทำไมแพทยไม่ใช้หลัก “ธรรมดา”

คำประทับใจ(2)

- คุณตนเองด้วยปัญญา คุณคนอื่นด้วยใจ
- จะง่ายหรือยากอยู่ที่มิติด้านจิตใจ คือรักและศรัทธา
- ครั้งแรกยาก ครั้งที่สองและสามจะเคยชิน และง่ายในที่สุด
- ปีติที่มีส่วนร่วม
- ความคิดสร้างสรรค์ คือ คิดบวก คิดคู่ขนาน สร้างผลงาน