



11th HA National Forum

การพัฒนาที่ยืดหยุ่นและยั่งยืน

(Flexible & Sustainable Development)

จัดโดย สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) – สรพ.¹

9-12 มีนาคม 2553 ศูนย์การประชุม IMPACT เมืองทองธานี

1. ที่มา

การพัฒนาในอุดมคติควรนำไปสู่การยกระดับผลการดำเนินการที่ยั่งยืน ในท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แนวคิดเรื่ององค์กรที่ยั่งยืนเป็นสิ่งที่ยังคงท้าทายให้มีความสนใจเป็นอย่างยิ่ง สถานพยาบาลในประเทศไทยที่ทุ่มเทความพยายามในการพัฒนาคุณภาพก็กำลังประสบความท้าทายในการที่จะสร้างไว้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่พยายามสร้างขึ้น ด้วยเหตุของภาระงานที่เพิ่มขึ้น การหมุนเวียนของบุคลากร ความสัมพันธ์ที่เปลี่ยนแปลงไประหว่างผู้รับบริการกับผู้ประกอบวิชาชีพ แนวทางการพัฒนาที่ไม่สอดคล้องกับความคิดของสมาชิก รวมทั้งแรงเฉื่อยที่มีอยู่ในระบบ

การพัฒนาที่ไม่สอดคล้องกับความคิดของสมาชิกในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพัฒนาไม่ประสบผลและไม่สามารถสร้างไว้ได้ เครื่องมือและแนวคิดการพัฒนาต่างๆ มากมายอาจจะเป็นปัญหาเมื่อนำไปใช้หากไม่ทำความเข้าใจแนวคิดให้ชัดเจน ปรับใช้ให้เหมาะสมและเรียบง่าย การใช้เครื่องมือและแนวคิดการพัฒนาโดยติดกรอบหรือให้ความสำคัญกับรูปแบบมากกว่าหลักคิด ก่อให้เกิดภาระงานที่ไม่จำเป็นและความทุกข์ การพัฒนาอย่างยืดหยุ่นโดยคำนึงถึงเป้าหมายของเครื่องมือและบริบทของตนเอง จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่แพ้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดและประสบการณ์ในประเด็นดังกล่าวอย่างกว้างขวาง สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) จึงได้กำหนดให้ “การพัฒนาที่ยืดหยุ่นและยั่งยืน” เป็น theme ของการประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ครั้งที่ 11 ในระหว่างวันที่ 9-12 มีนาคม 2553 ณ ศูนย์การประชุม IMPACT เมืองทองธานี

¹ สรพ. เป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการสาธารณะ จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2552 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2552 โดยโอนกิจการมาจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) และยังคงทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาควบคู่กับการประเมินกระบวนการคุณภาพของสถานพยาบาลเช่นเดิม



2. องค์ประกอบของเนื้อหาในการประชุม

2.1. Theme หลัก: การพัฒนาที่ยืดหยุ่นและยั่งยืน

2.1.1 การพัฒนาที่ยืดหยุ่น

แนวคิดการพัฒนาที่ยืดหยุ่น เป็นประเด็นสำคัญหลักๆ ที่อยู่ในใจของทุกท่านทุกท่านมาตั้งแต่เริ่มต้นทำคุณภาพ เราต้องต่อสู้กับความคิดในจิตใจของเราเองระหว่างการมีระบบที่ชัดเจน กับการเปิดโอกาสให้มีการใช้ดุลยพินิจแก้ปัญหาในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งท้ายที่สุดจะพบว่าเราต้องใช้ทั้งสองประการอย่างสมดุลและเป็นไปตามลักษณะงาน

สำหรับงานที่เป็นงานประจำ ไม่มีความแตกต่าง ไม่จำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจ การมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนจะช่วยให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาคิดในสิ่งที่ไม่จำเป็น และสามารถถ่ายโอนหรือฝึกสอนให้ผู้ปฏิบัติระดับต่างๆ ร่วมรับผิดชอบได้มากขึ้น และควรใช้หลัก standardized work ตามแนวคิด lean คือมาตรฐานการทำงานในวันนี้คือสิ่งที่ดีที่สุดในวันนี้ แต่สำหรับวันพรุ่งนี้แล้วจะต้องพยายามปรับให้ดีขึ้นกว่าวันนี้

สำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีความไม่แน่นอน เช่น การตัดสินใจรักษาผู้ป่วย แน่นอนว่าต้องมีแนวทางในการตัดสินใจที่ชัดเจนบนพื้นฐานของหลักฐานทางวิชาการ ควบคู่ไปกับการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ

ความยืดหยุ่นในการพัฒนาคุณภาพ เป็นสิ่งที่ท้าทายอย่างยิ่ง เพราะมาตรฐานที่เป็นเครื่องมือในการชี้แนะหรือประเมินผลการพัฒนา รวมทั้งระบบการประเมินผลมักจะกลายเป็นกรอบที่แข็งตัวเกินความจำเป็น ความเข้าใจในบริบทหรือความต้องการขององค์กร ความเข้าใจในเป้าหมายหรือคุณค่าของมาตรฐาน ความเข้าใจในประโยชน์ที่จะได้รับการใช้เครื่องมือต่างๆ อย่างบูรณาการเพื่อตอบสนองเป้าหมาย ร่วมกับจิตใจที่เปิดกว้าง เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาอย่างเหมาะสมเท่าที่จำเป็น ไม่ต้องเลียนแบบใคร ไม่มีกรอบที่สร้างความเครียดหรือความอึดอัด

ในการประชุมที่ผ่านมาได้มีการนำแนวคิดที่ส่งเสริมความยืดหยุ่นในการพัฒนามาแลกเปลี่ยนกันเป็นระยะ เช่น แนวคิดเรื่องนวัตกรรมซึ่งส่งเสริมให้คิดค้นระบบงานใหม่ๆ ที่ได้ผลดีกว่าเดิม กล้าที่จะล้มเลิกวิธีเดิมๆ แนวคิดเรื่องการดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ที่ก้าวไปสู่มิติด้านจิตวิญญาณในการให้บริการและการพัฒนาคุณภาพ รวมทั้งแนวคิดเรื่ององค์กรที่มีชีวิตที่ส่งเสริมอิสระในการตีความหมายและการตัดสินใจ การสื่อสารและใช้เครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ เป็นต้น

สุดยอดของความยืดหยุ่นคือการใช้ปรัชญาเต๋า เต๋าคือมรรควิธีของการอยู่ร่วมกับสรรพสิ่งอย่างกลมกลืน ท้าทายความคิดที่ติดกรอบอย่างลึขิงจื้อ เช่นเดียวกับความยืดหยุ่นท้าทายระบบคุณภาพที่แข็งตัว เราจะนำความคิดเหล่านี้มาใช้ร่วมกันได้อย่างไร

การพัฒนาที่ยืดหยุ่นคือการหลอมรวมทุกแนวคิดมาใช้อย่างเหมาะสมกับบริบท ตอบสนองความจำเป็นขององค์กร ได้ผลงานที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง และสามารถสร้างไว้ได้อย่างยั่งยืน



2.1.2 การพัฒนาที่ยั่งยืน

การพัฒนาอย่างต่อเนื่องนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นเป็นลำดับและความยั่งยืนขององค์กร ความต่อเนื่องและความยั่งยืนดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีการพัฒนาด้วยความเข้าใจ ด้วยความเรียบง่าย ด้วยความร่วมมือร่วมใจและการสนับสนุนจากทุกๆ ส่วนขององค์กร รวมถึงความต่อเนื่องของผู้บริหารและคนทำงานด้วย

ความต่อเนื่องและความยั่งยืนเป็นปัญหาที่โรงพยาบาลต่างๆ ประสบอยู่ในปัจจุบัน ทางออกในเรื่องนี้คือการผสมผสานประสบการณ์เข้ากับหลักการ และการค้นหาทางออกใหม่ๆ อย่างสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นแนวทางในการจัดประชุม HA National Forum ในครั้งนี้

หลักการเรื่ององค์กรที่ยั่งยืนอาจเรียนรู้ได้จากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติสู่การบริหารที่เป็นเลิศ (TQA/MBNQA) ความยั่งยืนหมายถึงความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการของสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน และพร้อมรับมือต่อสภาพแวดล้อมในอนาคต ด้วยการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่คำนึงถึงความท้าทายต่อองค์กร (organization challenges) และใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (strategic advantages) ขององค์กร ควบคู่ไปกับการนำ core values & concepts มาสู่การปฏิบัติในชีวิตประจำวันอย่างจริงจัง และนั่นหมายถึงระบบการนำที่มีประสิทธิภาพ ใช้มุมมองเชิงระบบ การวางแผนและติดตามที่ดี ความสามารถในการกระตุ้นให้ทีมงานกระตือรือร้นในการทำงานประจำให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (ให้คนในองค์กรมีต่อมเอ๊ะกันมากๆ มิใช่การทำตามกระแส)

Core values & concepts ของ HA/HPH หรือ TQA/MBNQA มีความใกล้เคียงกัน และควรได้รับการใส่ใจในทุกประเด็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง visionary leadership, customer focus, staff focus, focus on results, management by fact, continuous improvement, learning & empowerment การนำ core values เหล่านี้มาสู่การปฏิบัติและหล่อหลอมจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร คือการทำให้ DNA ขององค์กรมีวิวัฒนาการไปสู่ความยั่งยืน

แนวคิด lean & seamless ที่ได้นำเสนอในการประชุมครั้งที่แล้ว เป็นสิ่งที่สอดคล้องกับ core values ข้างต้นอย่างยิ่ง สามารถช่วยเติมเต็มเพื่อให้สามารถมองเห็นโอกาสพัฒนาได้ดีถ้วน และนำไปสู่การพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานได้ดีขึ้น จึงเป็นสิ่งที่จะมีการติดตามต่อเนื่องในปีนี้นี้ด้วย

การพัฒนาที่เน้นมิติด้านจิตวิญญาณซึ่งส่งเสริมความยืดหยุ่นในการพัฒนา ก็เป็นหัวใจสำคัญที่ก่อให้เกิดความยั่งยืนด้วยเช่นกัน ดังที่สถาบันกำลังส่งเสริมให้โรงพยาบาล 60 แห่งดำเนินการในโครงการ SHA (Sustainable Healthcare & Health Promotion by Appreciation & Accreditation)

การพัฒนาที่ยั่งยืนจึงประกอบด้วยการพัฒนาที่มีความยืดหยุ่น มีความต่อเนื่อง ด้วยความเข้าใจทั้งแนวคิดการพัฒนาและสถานการณ์ขององค์กร ผลงานคุณภาพที่สะท้อนการพัฒนาที่ยั่งยืนคือการมีแนวโน้มในทางที่ดีอย่างต่อเนื่องสามารถตอบสนองต่อความท้าทายในปัจจุบันและในอนาคตได้

ด้วยความเข้าใจและความร่วมมือกันเพื่อให้เกิด “การพัฒนาที่ยืดหยุ่นและยั่งยืน” ก็จะทำให้เราหลุดออกจากสภาพ “การพัฒนาที่ยั่งยืนยากและหยุดยาว” ไปได้



2.2 Theme เดิมที่ควรค่าแก่การติดตาม

การจตุประกายด้วย theme ของการประชุม HA National Forum ก่อให้เกิดความตื่นตัวและการนำแนวคิดใหม่เหล่านั้นไปสู่การปฏิบัติ การประชุมในแต่ละปี จึงเป็นโอกาสที่โรงพยาบาลต่างๆ จะได้นำผลงานจากการปฏิบัติตามแนวคิดเหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนกันอย่างต่อเนื่องทั้งในรูปแบบของการนำเสนอในห้องประชุมและในรูปแบบของโปสเตอร์

Theme ที่จะมีการติดตามในการประชุมครั้งนี้ได้แก่

- Patient Safety & Medication Safety
- Humanized Healthcare & Living Organization
- Lean & Seamless Healthcare
- Health Promotion & Primary Care



3. การคัดเลือกผลงาน

เชิญชวนนำเสนอผลงาน

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ขอเชิญชวนโรงพยาบาลต่างๆ ร่วมนำเสนอผลงานเด่นของโรงพยาบาลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของโรงพยาบาลอื่นๆ โดยไม่จำกัดว่าจะสอดคล้องกับ theme ของการประชุมหรือไม่

ลักษณะผลงานที่นำเสนอจะมีสองลักษณะคือผลงานที่เป็นการพัฒนาที่สามารถวัดผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนได้ และผลงานการพัฒนาที่เน้นมิติทางด้านจิตวิญญาณซึ่งมีลักษณะเรื่องเล่า ซึ่งผลงานแต่ละลักษณะจะมีการส่งสรุปผลงานที่แตกต่างกัน

รูปแบบการนำเสนออาจจะเป็นโปสเตอร์ การนำเสนอในห้องประชุม หรือร่วมกันทั้งสองแบบ ซึ่งจะขอให้ผู้ส่งผลงานระบุความต้องการที่เหมาะสมกับผลงานของตนเองมาให้ชัดเจนด้วย (อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการคัดเลือกอาจพิจารณาปรับรูปแบบการนำเสนอตามความเหมาะสม)

การคัดเลือกผลงาน

การพิจารณาคัดเลือกผลงานจะให้โอกาสกับโรงพยาบาลต่างๆ ให้มากที่สุด โดยจะร่วมมือกับ HACCP ในภูมิภาคต่างๆ จัดให้มีการประชุมเพื่อนำเสนอและคัดเลือกร่วมกับการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโครงการ SHA ระดับภูมิภาค ที่เรียกว่า **“SHA Conference & Contest”** ผู้นำเสนอผลงานในที่ประชุมระดับภูมิภาคจะมีโอกาสนำเสนอรายละเอียดของผลงานและได้รับคำถามหรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงผลงาน จะมีการคัดเลือกผลงานที่โดดเด่นในรอบของการประชุมระดับภูมิภาคไว้ก่อนจำนวนหนึ่ง สำหรับผลงานที่เหลือจะนำไปพิจารณาร่วมกับภูมิภาคอื่นๆ และผลงานที่เสนอโดยตรงมาที่สถาบันฯ

กำหนดเปิดรับผลงานตั้งแต่ 1 กันยายน ถึง 30 ธันวาคม 2552 โดยขอให้ส่งผลงานผ่าน web ของสถาบันฯ

กำหนดประกาศผลการคัดเลือก ภายในวันที่ 31 มกราคม 2553

การสนับสนุนให้แก่โรงพยาบาลและผู้ส่งผลงาน

- 1) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) จะสนับสนุนโรงพยาบาลที่ได้รับ HA แล้ว และส่งผลงานการพัฒนาที่ก่อให้เกิดทางคลินิกที่ดีขึ้นอย่างชัดเจนที่เข้าร่วมการคัดเลือกจาก สรพ. จำนวนอย่างน้อย 2 เรื่อง จะได้รับเงินสนับสนุน จำนวน 50,000 บาท ต่อ โรงพยาบาล
- 2) เจ้าของผลงานที่ได้รับการคัดเลือก มีสิทธิได้รับการลดค่าลงทะเบียนท่านละ 1,500 บาท



4. แนวทางการเขียนสรุปผลงานนำเสนอ

4.1 ข้อมูลทั่วไป

- ก. ชื่อเจ้าของผลงาน
- ข. องค์กรที่ปฏิบัติงานและขนาดจำนวนเตียง (ถ้ามี)
- ค. รูปแบบการนำเสนอ
- โปสเตอร์ (poster presentation)
 - นำเสนอในห้องประชุม (oral presentation)
 - ทั้งโปสเตอร์และนำเสนอในห้องประชุม (poster & oral presentation)
- ง. หมวดหมู่ของผลงาน

BldB	Blood bank	Inno	Invention/Innovation
Card	Cardiology	KM	KM
Comm	Community	Lab	Lab
Crit	Critical care	Lean	Lean
Dent	Dentistry	Malg	Malignancy
EENT	EENT	MCH	MCH
Endo	Endocrine	Neph	Nephrology
ENV	ENV	Neur	Neurology
Epi	Epidemics/health hazards	Nurs	Nursing
GI	Gastrointestinal	Nutr	Nutrition
GAdm	Gen Admin	Orth	Orthopedic
GCar	Gen Care Process	Ped	Pediatric
GSer	Gen Service	Phar	Pharmacy
GSur	Gen Surgery	Psyc	Psychiatry
Hema	Hematology	Pulm	Pulmonary
HPH	HPH	QM	Quality Management
HR	Human Resource	Radi	Radiology & Imaging
HHC	Humanized Healthcare	Reha	Rehabilitation
InfC	Infeccion (comm)	Risk	Safety & Risk Management
InfH	Infeccion (HAI)	Trau	Trauma
IM	Information Management		



4.2 ผลงานการพัฒนาระบบงาน, CQI/clinical CQI หรือผลงานอื่นๆ ที่สามารถวัดผลลัพธ์ได้ชัดเจน

1. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา : ยาวไม่เกิน 70 ตัวอักษร อาจจะใช้คำย่อในชื่อผลงานได้ แต่ให้มีคำอธิบายสั้นๆ อยู่ข้างล่าง
2. คำสำคัญ : ระบุคำสำคัญเพื่อช่วยต่อการค้นหา
3. สรุปผลงานโดยย่อ : เขียนสรุปสั้นๆ ใน 1 ประโยคระบุจุดเน้นของผลงาน/โครงการ ว่าทีมได้ปรับปรุงอะไร และเกิดผลลัพธ์อะไร
4. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร :
5. สมาชิกทีม : ระบุรายชื่อสมาชิกในทีม วุฒิ ตำแหน่ง ในบันทึกเดียวกัน
6. เป้าหมาย : ระบุเป้าหมายของโครงการในหนึ่งประโยค โดยมี format ดังนี้: เพื่อเพิ่ม/ลด...[อะไร/เท่าไร]... ภายในเวลา.....[อาจจะระบุพื้นที่ด้วย] สำหรับโครงการด้าน humanized healthcare อาจไม่ต้องระบุเป้าหมายที่เป็นตัวเลข
7. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ : ระบุว่าปัญหาที่ต้องการแก้ไขคืออะไร มีผลกระทบต่องานหรือการดูแลผู้ป่วยอย่างไร เกิดขึ้นที่ไหน เกี่ยวข้องกับใครบ้าง มีสาเหตุสำคัญจากอะไร
8. กิจกรรมการพัฒนา : ระบุกิจกรรมการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงแต่ละประเด็นที่นำมาทดลองในโครงการในลักษณะของ bullet แต่ละ bullet ประกอบด้วยประโยคที่มีประเด็นการพัฒนาที่ชัดเจนหนึ่งประเด็น โดยเริ่มประโยคด้วยคำกริยาที่เน้นวิธีการลงมือทำกิจกรรม² ให้รายละเอียดที่เพียงพอเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจว่าทีมได้ทำอะไรไปบ้าง (การใช้คำย่อคำแรกขอให้ระบุคำเต็มไว้ด้วย)
9. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง : มีการวัดผลของการเปลี่ยนแปลงที่วางแผนไว้อย่างไร ผลของการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างไร การเปลี่ยนแปลงนี้ช่วยแก้ปัญหาที่เป็นจุดเริ่มต้นได้เพียงใด ก่อให้เกิดผลต่อการดูแลผู้ป่วยที่ดีขึ้นอย่างไร มีปัญหาอะไรเกิดขึ้นในระหว่างการเปลี่ยนแปลงหรือเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลง ถ้าเป็นไปได้ให้แสดงกราฟผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นโดย แบน Excel spreadsheet ซึ่งมี run chart ของข้อมูลที่ใช้ติดตามการเปลี่ยนแปลงของโครงการ โดย plot ตามลำดับเวลา อย่างน้อยควรมีกราฟผลลัพธ์หนึ่งภาพ
10. บทเรียนที่ได้รับ : เขียนบทเรียนที่ได้รับในลักษณะของ bullet ที่เริ่มต้นประโยคด้วยคำกริยาที่เป็น action-oriented ให้ข้อมูลที่ชัดเจนพอที่จะทำให้ผู้อ่านเข้าใจว่าควรทำอะไร ทำไมสิ่งนั้นจึงมีความสำคัญ สิ่งที่เราคาดหวังว่าจะทำในครั้งหน้าที่แตกต่างไปจากเดิม
11. การติดต่อกับทีมงาน : ระบุชื่อผู้ที่สามารถติดต่อได้ ชื่อองค์กร ที่อยู่ โทรศัพท์ email

² เช่น ประเมินการกลืนของผู้ป่วย stroke ด้วยวิธีการทดสอบเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้.....



4.3 ผลงานการพัฒนาที่วัดผลเป็นตัวเลขได้ยาก หรือการพัฒนาในมิติที่เป็นนามธรรม

ให้พยายามระบุตามหัวข้อทั้ง 11 หัวข้อให้มากที่สุด ยกเว้นหัวข้อการวัดผล มีการเล่าเรื่อง (storytelling) ประกอบตามความเหมาะสม นำเสนอเรื่องเล่าที่เห็นเป็นรูปธรรมของการพัฒนา มีการเปลี่ยนพฤติกรรมการแสดงออก หรือการเปลี่ยนแปลงในระดับวิถีคิด เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ วัฒนธรรมคุณภาพ วัฒนธรรมความปลอดภัย และ วัฒนธรรมสร้างเสริมสุขภาพ โดยใช้บุคคล/ผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวเดินเรื่อง มาบอกเล่าถึงความภาคภูมิใจ แรงบันดาลใจ การฝ่าฟันอุปสรรค รวมทั้งความสนุกสนาน กำลังใจ และการสนับสนุนที่ได้รับ จนก่อให้เกิดผลงานคุณภาพนั้นๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย /หน่วยงาน

1. ชื่อผลงาน / โครงการพัฒนา / ชื่อเรื่องเล่า :
2. คำสำคัญ :
3. สรุปผลงาน / เรื่องเล่าโดยย่อ :
4. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร :
5. สมาชิกทีม :
6. เป้าหมาย :
7. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ / เรื่องเล่าระบุที่มาของปัญหา :
8. กิจกรรมการแก้ปัญหา / พัฒนา :
9. เรื่องเล่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น :
10. บทเรียนที่ได้รับ :
11. การติดต่อกับทีมงาน :