



12th HA National Forum

ความงามในความหลากหลาย

(Beauty in Diversity)

จัดโดย สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) – สรพ.

15-18 มีนาคม 2554 ศูนย์การประชุม IMPACT เมืองทองธานี

1. ที่มา

การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเกิดจากแรงขับเคลื่อนภายในและการกระตุ้นจากภายนอกอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่สังคมมีความคาดหวังต่อคุณภาพและความปลอดภัยของบริการสุขภาพเพิ่มมากขึ้น การสร้างความมั่นใจต่อสังคมจึงเป็นเสมือนภูมิคุ้มกันสำหรับผู้ทำงานในระบบบริการสุขภาพ

แนวคิดการพัฒนาต่างๆ ที่ได้นำมาปฏิบัติ ก่อให้เกิดตัวอย่างของการปฏิบัติที่หลากหลาย นำมาสู่ความเข้าใจที่ลึกซึ้ง หรืออาจจะนำมาสู่ความไม่มั่นใจในความหลากหลายหรือความแตกต่างที่นับวันจะมีมากขึ้น เกิดคำถามว่าเราจำเป็นต้องทำให้เหมือนอย่างที่คุณอื่นทำหรือไม่ ความแตกต่างหลากหลายเป็นคุณประโยชน์หรือเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ หากมีผลทั้งสองด้าน เราจะมองให้เห็นคุณประโยชน์ และป้องกันมิให้เกิดสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ได้อย่างไร จะวางสมดุลระหว่างความชัดเจนแน่นอนและความหลากหลายได้อย่างไร

เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดและประสบการณ์ประเด็นดังกล่าวอย่างกว้างขวาง สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) จึงได้กำหนดให้ “ความงามในความหลากหลาย” เป็น theme ของการประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ครั้งที่ 12 ในระหว่างวันที่ 15-18 มีนาคม 2554 ณ ศูนย์การประชุม IMPACT เมืองทองธานี



2. องค์ประกอบของเนื้อหาในการประชุม

2.1. Theme หลัก: ความงามในความหลากหลาย

ความหลากหลายเป็นธรรมชาติของสรรพสิ่ง
สิ่งต่างๆ อาจแตกต่างกันหลากหลายเพราะเผ่าพันธุ์ กำเนิด หรือเป็นการปรับตัวตามสิ่งแวดล้อม
เมื่อมีการให้คุณค่าเกิดขึ้น ก็เริ่มมีการแยกแยะว่าดีคืออะไร งามคืออะไร เริ่มมีการเลือกเพื่อเก็บสิ่งที่เห็นว่าดี
และงามนั้นไว้ และขจัดสิ่งที่เห็นว่าไม่ดี ไม่งาม ออกไป

การเลือกสรรโดยธรรมชาติทำให้ได้สิ่งที่ดีกว่า เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมมากกว่า แม้กระนั้นก็ยังมีความหลากหลาย
หลากหลาย การให้คุณค่าทำให้เราเข้าไปจัดการกับธรรมชาติ เลือกสิ่งที่ยากได้ไว้ กำจัดสิ่งที่ไม่อยากได้ไป ความ
หลากหลายของธรรมชาติจึงลดลงด้วยน้ำมือมนุษย์ ด้วยความตั้งใจดีของมนุษย์

ธรรมชาติของการพัฒนาองค์กรก็เช่นเดียวกัน ความไม่รู้ก่อให้เกิดความหลากหลาย แล้วเราก็เรียนรู้ว่าสิ่งที่ดี
น่าจะเป็นอย่างไร เราใส่คุณค่าเข้าไปในการเลือกสรรโดยไม่รู้ตัว เราอาจจะให้คุณค่าได้ถูกต้องเพราะดูจากผลลัพธ์เป็น
ที่ตั้ง ขณะเดียวกันเราอาจจะละเลยคุณค่าบางอย่างโดยที่เราไม่รู้ตัวด้วยเช่นกัน

การเลือกสรรวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด นำมาสู่การวางระบบที่เป็นมาตรฐาน ทำให้เกิดความคงเส้นคงวาในการ
ทำงานและคาดการณ์ผลงานได้ นำมาสู่ความก้าวหน้าและความเติบโตขององค์กร

เมื่อเวลาผ่านไป ระบบต่างๆ อาจจะเริ่มแข็งตัวหรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป หรือว่าในการ
ทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันนั้น อาจจะมีแนวทางหรือวิธีการที่แตกต่างกันได้ ทำให้เราได้กลับมาเห็นคุณค่าของ
ความหลากหลายอีกครั้งหนึ่ง

ความหลากหลายในขอบเขตที่เหมาะสม อาจจะลดแรงกดดันต่อผู้ทำงาน อาจจะเป็นช่องทางของความยืดหยุ่น
อาจจะเป็นแหล่งให้เกิดนวัตกรรม อาจจะเป็นโอกาสให้เลือกทำในสิ่งที่สอดคล้องกับบริบทของตนเอง อาจจะทำให้ผู้คน
ทำงานด้วยความสบายใจ

กระบวนการคุณภาพในโรงพยาบาลมาถึงจุดที่เน้นความสมดุลของการวางระบบคุณภาพ การปลดปล่อยพลัง
ด้านในของการทำงาน การสร้าง การใช้ และการจัดการความรู้

การใช้ความคิดที่หลากหลายของสมาชิกในทีม การเปิดรับแนวคิดและเครื่องมือหรือวิธีการแก้ปัญหาที่
หลากหลาย การมองระบบงานและสิ่งรอบตัวให้เห็นความงามในความหลากหลาย เป็นอีกโอกาสหนึ่งที่จะทำให้เราปรับ
สมดุล สร้างนวัตกรรม เพิ่มคุณค่าให้กับผลงาน เพิ่มความยืดหยุ่นเข้าไปในระบบงานของเรา และเปิดใจกับความ
หลากหลายที่เกิดขึ้นในองค์กร ส่งผลให้เกิดความยั่งยืนในระบบคุณภาพได้

“ความงามในความหลากหลาย” จึงเป็นหัวข้อหลักของการประชุม 12th HA National Forum ในเดือนมีนาคม
2554 ซึ่งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ใคร่ขอเชิญชวนทุกท่านมาแบ่งปันความหลากหลาย
รับรู้ความงดงาม และสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน



2.2 Theme เดิมที่ควรค่าแก่การติดตาม

การจตุประกายด้วย theme ของการประชุม HA National Forum ก่อให้เกิดความตื่นตัวและการนำแนวคิดใหม่เหล่านั้นไปสู่การปฏิบัติ การประชุมในแต่ละปี จึงเป็นโอกาสที่โรงพยาบาลต่างๆ จะได้นำผลงานจากการปฏิบัติตามแนวคิดเหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนกันอย่างต่อเนื่องทั้งในรูปแบบของการนำเสนอในห้องประชุมและในรูปแบบของโปสเตอร์

Theme ที่จะมีการติดตามในการประชุมครั้งนี้ได้แก่

- Patient Safety
- Spirituality in Healthcare
- 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 ทั้งการส่งตรงผ่าน **web site**, การจัดประชุม **“SHA Conference & Contest”** รวมทั้งการจัดประชุมคัดเลือกผลงานในส่วนภูมิภาคร่วมกับ **HACC** ผู้นำเสนอผลงานในที่ประชุมระดับภูมิภาคจะมีโอกาสนำเสนอรายละเอียดของผลงานและได้รับคำถามหรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงผลงาน จะมีการคัดเลือกผลงานที่โดดเด่นในรอบของการประชุมระดับภูมิภาคไว้ก่อนจำนวนหนึ่งสำหรับผลงานที่เหลือจะนำไปพิจารณาร่วมกับภูมิภาคอื่นๆ และผลงานที่เสนอโดยตรงมาที่สถาบันฯ

กำหนดเปิดรับผลงาน ตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2553

- การประชุม **SHA Conference & Contest** ปิดรับผลงาน 31 ตุลาคม 2553 ประกาศผล 30 พฤศจิกายน 2553
- การประชุม **12th HA National Forum** ปิดรับผลงาน 15 ธันวาคม 2553 ประกาศผล 15 มกราคม 2554

การสนับสนุนให้แก่โรงพยาบาลและผู้ส่งผลงาน

- 1) เจ้าของผลงานที่ได้รับการคัดเลือก มีสิทธิได้รับการลดค่าลงทะเบียนท่านละ 1,500 บาท



4. แนวทางการเขียนสรุปผลงานนำเสนอ

4.1 ข้อมูลทั่วไป

- ก. ชื่อเจ้าของผลงาน, e-mail, โทรศัพท์
- ข. โรงพยาบาลหรือองค์กรที่ปฏิบัติงาน
- ค. ชื่อผลงาน
- ง. รูปแบบการนำเสนอ
- โปสเตอร์ (poster presentation)
 - นำเสนอในห้องประชุม (oral presentation)
- จ. หมวดหมู่ของผลงาน

คำย่อ	หมวดหมู่ของผลงาน	คำย่อ	หมวดหมู่ของผลงาน
BldB	Blood bank	Lab	Lab
Card	Cardiology	Lean	Lean
Comm	Community	Malg	Malignancy
Crit	Critical care	MCH	MCH
Dent	Dentistry	Neph	Nephrology
EENT	EENT	Neur	Neurology
Endo	Endocrine	Nurs	Nursing
ENV	ENV	Nutr	Nutrition
GI	Gastrointestinal	Orth	Orthopedic
GAdm	Gen Admin	OM	Outcome Mapping
GCar	Gen Care Process	Ped	Pediatric
GSer	Gen Service	Phar	Pharmacy
GSur	Gen Surgery	Psyc	Psychiatry
Hema	Hematology	Pulm	Pulmonary
HIV	HIV	QM	Quality Management
HPH	HPH	Radi	Radiology & Imaging
HR	Human Resource	Reha	Rehabilitation
HHC	Humanized Healthcare	Role	Role Model
InfC	Infeccion(comm)	Risk	Safety & Risk Management
InfH	Infeccion(HAI)	Sprit	Spirituality
IM	Information Management	SufE	Sufficiency Economy



4.2 ผลงานการพัฒนากระบวนการ, 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 โดยเริ่มประโยคด้วยคำกริยาที่เน้นวิธีการลงมือทำกิจกรรม¹ ให้รายละเอียดที่เพียงพอเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจว่าทีมได้ทำอะไรไปบ้าง (การใช้คำย่อคำแรกขอให้ระบุคำเต็มไว้ด้วย)
9. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง : มีการวัดผลของการเปลี่ยนแปลงที่วางแผนไว้อย่างไร ผลของการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างไร การเปลี่ยนแปลงนี้ช่วยแก้ปัญหาที่เป็นจุดเริ่มต้นได้เพียงใด ก่อให้เกิดผลต่อการดูแลผู้ป่วยที่ดีขึ้นอย่างไร มีปัญหาอะไรเกิดขึ้นในระหว่างการพัฒนาหรือเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลง 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

¹ 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 / เรื่องเล่า :
2. คำสำคัญ :
3. สรุปเรื่องเล่าโดยย่อ :
4. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร :
5. สมาชิกทีม :
6. เป้าหมาย :
7. ที่มาของปัญหา :
8. กิจกรรมการแก้ปัญหา / พัฒนา :
9. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น :
10. บทเรียนที่ได้รับ :
11. การติดต่อกับทีมงาน :