



15th HA National Forum

ความผูกพันเพื่อคุณภาพ

(Engagement for Quality)

จัดโดย สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) – สรพ.

11-14 มีนาคม 2557 ศูนย์การประชุม IMPACT เมืองทองธานี

1. ที่มา

การพัฒนาคุณภาพคือการเดินทาง เป็นการเดินทางที่ไม่อาจหยุดได้ เมื่อปีที่แล้วเราพูดถึงเรื่ององค์กรที่น่าไว้วางใจ (High Reliability Organization) เชื่อมโยงการวางระบบเข้ากับความรู้ของผู้คนเพื่อนำไปสู่เป้าหมายคือคุณภาพที่ไม่มีข้อบกพร่อง การประชุมครั้งต่อไปเราจะพูดถึงเรื่องความผูกพันเพื่อคุณภาพ (Engagement for Quality)

คำว่าผูกพันหรือ engage มีความหมายครอบคลุมถึง การเชื่อเชิญหรือสร้างความน่าสนใจให้เข้าร่วม การเข้าร่วมกิจกรรม การสร้างความสัมพันธ์ที่มีความหมาย การให้คำมั่นสัญญาที่จะปฏิบัติ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ

ความผูกพันเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งในที่นี้จะเน้นที่ภารกิจขององค์กร เป็นปฏิสัมพันธ์ที่บ่งบอกถึงความมุ่งมั่นและความพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติ

ความผูกพันเริ่มจากความประทับใจ ความพึงพอใจ การเห็นคุณค่า (ความจริง ความดี ความงาม)

ความผูกพันคือ การเชื่อมต่อระหว่างความรู้สึกกับการกระทำเป็นความมุ่งมั่นที่จะทำ ให้คำมั่นสัญญาว่าจะทำ และลงมือทำอย่างจริงจัง

ความผูกพันของผู้คนต่างๆ จะนำมาสู่คุณภาพของระบบบริการสุขภาพ เริ่มตั้งแต่ความผูกพันของบุคลากร ไล่เรียงมาสู่ความผูกพันของผู้ป่วยและครอบครัว ความผูกพันของเครือข่ายบริการ ความผูกพันขององค์กรวิชาชีพ ความผูกพันของหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ไปจนถึงความผูกพันของสื่อมวลชน ฯลฯ

เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดและประสบการณ์ประเด็นดังกล่าวอย่างกว้างขวาง สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) จะจัดการประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ครั้งที่ 15 ขึ้น ภายใต



แนวคิดหลัก “*ความผูกพันเพื่อคุณภาพ*” (*Engagement for Quality*) ระหว่างวันที่ 11 - 14 มีนาคม 2557
ณ ศูนย์การประชุมอิมแพ็คฟอรัม เมืองทองธานี



2. องค์ประกอบของเนื้อหาในการประชุม

2.1. Theme หลัก: ความผูกพันเพื่อคุณภาพ

เป็นเวทีของการจตุประกายความผูกพันในองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นไปได้ เพื่อการยกระดับคุณภาพบริการสุขภาพ อาทิ

ความผูกพันของบุคลากร (Staff Engagement) นำมาสู่ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน เข้าใจว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดและด้วยเหตุผลใด มีการเชื่อมร้อยประสบการณ์ดีๆ กับผู้คนที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้คนที่ ทำให้ผู้คนออกมานอกเขตความปลอดภัยของตนเอง สามารถนำให้ก้าวข้ามข้อจำกัดต่างๆ

ความผูกพันของผู้ป่วยและครอบครัว (Patient and Family Engagement) จะนำมาสู่การร่วมกำหนดเป้าหมาย การให้ข้อมูล สำคัญที่รับผิดชอบ การลงมือปฏิบัติ การดูแลตนเอง ความไวต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ตลอดจนเจตคติที่ดีต่อทีมงานผู้ให้บริการ ซึ่งทั้งหมดนี้จะนำมาสู่คุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย

ความผูกพันของเครือข่ายบริการ หน่วยงานในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Network and Partnership Engagement) จะก่อให้เกิดความร่วมมือในการก้าวข้ามข้อจำกัดของระบบ สู่ระบบการดูแลที่ไร้รอยต่อที่จำเป็นต่อความต้องการบริการสุขภาพที่ในวันจะซับซ้อนยิ่งขึ้น

ความผูกพันของชุมชน (Community Engagement) จะนำไปสู่ความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการจัดการกับปัญหาสุขภาพของชุมชน ทั้งในเชิงปัญหาส่วนรวม และปัญหาของผู้ป่วยเฉพาะราย รวมทั้งการส่งเสริมสุขภาพของสมาชิกในชุมชน

ความผูกพันขององค์กรวิชาชีพ (Professional Engagement) ที่เข้ามาเชื่อมต่อการพัฒนาระบบบริการ จะก่อให้เกิดพลังแห่งการเคลื่อนที่ประสานร่วมกันทั้งพลังความรู้ พลังผู้ปฏิบัติ และพลังความน่าเชื่อถือ

นี่คือตัวอย่างผลที่จะเกิดขึ้นจากความผูกพัน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีการปฏิบัติอยู่แล้วในระบบ และมีโอกาสที่จะพัฒนาให้เข้มข้นยิ่งขึ้น หากมีการร่วมขบคิด ทำความเข้าใจ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ซึ่งจะมีการกระจายไปนำเสนอในการประชุมหลายๆ ห้อง



2.2 Theme ย่อย

การจุดประกายด้วย theme ของการประชุม HA National Forum ก่อให้เกิดความตื่นตัวและการนำแนวคิดใหม่เหล่านั้นไปสู่การปฏิบัติ การประชุมในแต่ละปี จึงเป็นโอกาสที่โรงพยาบาลต่างๆ จะได้นำผลงานจากการปฏิบัติตามแนวคิดเหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนกันอย่างต่อเนืองทั้งในรูปแบบของการนำเสนอในห้องประชุมและในรูปแบบของโปสเตอร์ theme ย่อยของการประชุมจึงมีทั้งประเด็นใหม่ๆ และประเด็นที่จะมีการติดตามจากหัวข้อการประชุมที่ผ่านมา ได้แก่

- Spirituality in Healthcare
- Engagement and Patient Safety
- Engagement and Health Promotion
- Management Engagement
- Engagement for Specific Health Problems (e.g. HIV, Asthma, High Risk Area)
- High Reliability Organization
- Quality Tools for Sustainable Development (Lean, BCM, THIP, etc)
- HA for Beginners
- Advanced HA (SPA in Action, Quality Outcome)



3. การคัดเลือกผลงาน

เชิญชวนนำเสนอผลงาน

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ขอเชิญชวนโรงพยาบาลต่างๆ ร่วมนำเสนอผลงานเด่นของโรงพยาบาลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของโรงพยาบาลอื่นๆ โดยไม่จำกัดว่าจะสอดคล้องกับ theme ของการประชุมหรือไม่

ลักษณะผลงานที่นำเสนอจะมีสองลักษณะคือ (1) ผลงานที่เป็นการพัฒนาที่สามารถวัดผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนได้ หรือ (2) ผลงานการพัฒนาที่เน้นมิติทางด้านจิตวิญญาณซึ่งมีลักษณะเรื่องเล่า ซึ่งผลงานแต่ละลักษณะจะมีการส่งสรุปผลงานที่แตกต่างกัน

รูปแบบการนำเสนอขอให้เป็นการนำเสนอด้วยโปสเตอร์ ซึ่งทางสถาบันจะคัดเลือกผลงานจำนวนหนึ่งขึ้นมา นำเสนอบน mini - stage หรือในห้องประชุมร่วมด้วย

การคัดเลือกผลงาน

การพิจารณาคัดเลือกผลงานจะให้โอกาสกับโรงพยาบาลต่างๆ ให้มากที่สุด โดยการส่งตรงผ่าน website รวมทั้งการจัดประชุมคัดเลือกผลงานในส่วนภูมิภาคร่วมกับ HACCC ผู้นำเสนอผลงานในที่ประชุมระดับภูมิภาคจะมีโอกาสนำเสนอรายละเอียดของผลงานและได้รับคำถามหรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงผลงาน จะมีการคัดเลือกผลงานที่โดดเด่นในรอบของการประชุมระดับภูมิภาคไว้ก่อนจำนวนหนึ่ง สำหรับผลงานที่เหลือจะนำไปพิจารณาร่วมกับภูมิภาคอื่นๆ และผลงานที่เสนอโดยตรงมาที่สถาบัน

กำหนดเปิดรับผลงานตั้งแต่วันที่ 15 ตุลาคม 2556 ถึงวันที่ 15 ธันวาคม 2556 และทางสถาบันจะประกาศผลการคัดเลือกในวันที่ 20 มกราคม 2557

การสนับสนุนให้แก่โรงพยาบาลและผู้ส่งผลงาน

สถาบันจะคัดเลือกผลงานเพื่อนำเสนอในการประชุม 3 ส่วนคือ poster presentation, oral presentation 7 นาที และ oral presentation 15 นาที และให้การสนับสนุนแก่ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกผลงานดังนี้

1. ผลงาน Poster มีสิทธิได้รับการลดค่าลงทะเบียนท่านละ 1,500 บาท
2. Oral Presentation 7 นาที มีสิทธิได้รับการลดค่าลงทะเบียนท่านละ 1,500 บาท
3. Oral Presentation 15 นาที ได้รับการยกเว้นค่าลงทะเบียน



4. แนวทางการเขียนสรุปผลงานนำเสนอ

4.1 ข้อมูลทั่วไป

- ก. ชื่อเจ้าของผลงาน, e-mail, โทรศัพท์
- ข. โรงพยาบาลหรือองค์กรที่ปฏิบัติงาน
- ค. ชื่อผลงาน
- ง. หมวดหมู่ของผลงาน

คำย่อ	หมวดหมู่ของผลงาน	คำย่อ	หมวดหมู่ของผลงาน
BBL	Blood bank & Lab	Lean	Lean
Com	Community	MCH	MCH, Obstetrics and Gynecology
Den	Dentistry	Med	Medicine
Dis	Disaster Management	Nur	Nursing
ENV	Environment	Ped	Pediatric
L&M	Leadership & Management	Phar	Pharmacy
Care	Gen Care Process	QRS	Quality, Risk & Safety Management
HIV	HIV	Spirit	Spirituality & Humanized Healthcare
HPH	HPH	SufE	Sufficiency Economy
HR	Human Resource	Surg	Surgery
IC	Infection Control	Oth	Others
IM	Information Management		



4.2 ผลงานการพัฒนากระบวนการ, CQI/clinical CQI หรือผลงานอื่นๆ ที่สามารถวัดผลลัพธ์ได้ชัดเจน

1. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา: ยาวไม่เกิน 70 ตัวอักษรอาจใช้คำย่อในชื่อผลงานได้แต่ให้มีคำอธิบายสั้นๆ อยู่ข้างล่าง
2. คำสำคัญ: ระบุคำสำคัญเพื่อช่วยต่อการค้นหา
3. สรุปผลงานโดยย่อ: เขียนสรุปสั้นๆ ใน 1 ประโยคระบุจุดเน้นของผลงาน/โครงการว่าทีมได้ปรับปรุงอะไรและเกิดผลลัพธ์อะไร
4. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร:
5. สมาชิกทีม: ระบุรายชื่อสมาชิกในทีมผู้จัดทำในบรรทัดเดียวกัน
6. เป้าหมาย: ระบุเป้าหมายของโครงการในหนึ่งประโยคโดยมี format ดังนี้: เพื่อเพิ่ม/ลด...[อะไร/เท่าไร]... ภายในเวลา.....[อาจจะระบุพื้นที่ด้วย]
7. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ: ระบุว่าปัญหาที่ต้องการแก้ไขคืออะไรมีผลกระทบต่องานหรือการดูแลผู้ป่วยอย่างไรเกิดขึ้นที่ไหน เกี่ยวข้องกับใครบ้าง มีสาเหตุสำคัญจากอะไร
8. กิจกรรมการพัฒนา: ระบุ (1) แนวคิดการออกแบบกิจกรรมการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลง (2) ระบุประเด็นการพัฒนาในลักษณะของ bullet ซึ่งแต่ละ bullet มีความชัดเจนในตัวเองโดยเริ่มประโยคด้วยคำกริยาที่เน้นวิธีการลงมือทำกิจกรรม¹ ให้รายละเอียดที่เพียงพอเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจว่าทีมได้ทำอะไรไปบ้าง (การใช้คำย่อคำแรกขอให้ระบุคำเต็มไว้ด้วย)
9. การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง: ระบุ (1) วิธีการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงซึ่งอาจจะเป็นการประเมินเชิงปริมาณหรือการประเมินเชิงคุณภาพ (2) ผลของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ถ้าเป็นไปได้ให้แสดงกราฟผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นโดยแนบ Excel spreadsheet ซึ่งมี run chart ของข้อมูลที่ใช้ติดตามการเปลี่ยนแปลงของโครงการโดย plot ตามลำดับเวลาอย่างน้อยควรมีกราฟผลลัพธ์หนึ่งภาพ (3) วิเคราะห์ว่าการเปลี่ยนแปลงนี้แก้ปัญหาที่เป็นจุดเริ่มต้นได้เพียงใด
10. บทเรียนที่ได้รับ: เขียนบทเรียนที่ได้รับในลักษณะของ bullet ในประเด็นต่อไปนี้ (1) ปัญหาหรือความท้าทายที่เกิดขึ้นในระหว่างดำเนินการโครงการ และวิธีการจัดการกับความท้าทายเหล่านั้น (2) ข้อเสนอแนะในสิ่งที่ควรปฏิบัติในลักษณะที่เป็น action-oriented และเหตุผลซึ่งชี้ให้เห็นความสำคัญของเรื่องนั้น (3) สิ่งที่จะทำแตกต่างไปจากเดิมในคราวหน้า
11. การติดต่อกับทีมงาน: ระบุชื่อผู้ที่สามารถติดต่อได้ ชื่อองค์กร ที่อยู่ โทรศัพท์ e-mail address

¹เช่น ประเมินการกลืนของผู้ป่วย stroke ด้วยวิธีการทดสอบเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้.....



4.3 ผลงานการพัฒนาที่วัดผลเป็นตัวเลขได้ยาก หรือการพัฒนาในมิติที่เป็นนามธรรม

ให้สรุปข้อมูลตามความเหมาะสมกับเรื่องที่จะนำเสนอ มีการเล่าเรื่อง (storytelling) ประกอบตามความเหมาะสม นำเสนอเรื่องเล่าที่เห็นเป็นรูปธรรมของการพัฒนา มีการเปลี่ยนพฤติกรรมการแสดงออก หรือการเปลี่ยนแปลงในระดับวิถีคิด เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ วัฒนธรรมคุณภาพ วัฒนธรรมความปลอดภัย และวัฒนธรรมสร้างเสริมสุขภาพโดยใช้บุคคล/ผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวเดินเรื่องมาบอกเล่าถึงความภาคภูมิใจ แรงบันดาลใจ การฝ่าฟันอุปสรรค รวมทั้งความสนุกสนาน กำลังใจ และการสนับสนุนที่ได้รับ จนก่อให้เกิดผลงานคุณภาพนั้นๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย/หน่วยงาน

1. ชื่อผลงาน / เรื่องเล่า :
2. คำสำคัญ :
3. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร :
4. สมาชิกทีม :
5. ที่มาของเรื่องราว :
6. สรุปเรื่องเล่าที่แสดงให้เห็นความพยายามในการแก้ปัญหาหรือพัฒนา :
7. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น :
8. บทเรียนที่ได้รับ :
9. การติดต่อกับทีมงาน :