

Hospital Accreditation

กับการพัฒนางานบริการโลหิต

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล
สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
21 มิถุนายน 2544

HA คืออะไร

HA คือการกระตุ้นให้ รพ.
ทำในสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม

การรับรองเป็นเพียงการสร้างแรงจูงใจ
ของแท้คือคุณภาพที่ผู้ป่วยจะได้รับ

จิตวิญญาณของคุณภาพ

- ความรับผิดชอบของแต่ละคน
- การทำงานเป็นทีม
- การเห็นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

จิตวิญญาณของคุณภาพ

□ ความรับผิดชอบของแต่ละคน

งานปกติ

ทำเต็มความสามารถ

ทำด้วยความระมัดระวัง

ทำด้วยความเอื้ออาทร

งานพัฒนา

□ การทำงานเป็นทีม

□ การเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

จิตวิญญาณของคุณภาพ

□ ความรับผิดชอบของแต่ละคน

□ การทำงานเป็นทีม

เราต่างพึ่งพาอาศัยกัน

งานของเราจะมีคุณภาพ เมื่องานที่ส่งมามีคุณภาพ

ฉันจะทำให้งานของเธอง่ายขึ้นได้อย่างไร

พื้นฐานของทีม อยู่ที่การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

□ การเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

จิตวิญญาณของคุณภาพ

- ความรับผิดชอบของแต่ละคน
- การทำงานเป็นทีม
- การเห็นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

ศึกษา ตอบสนองความต้องการ (ประเมิน/แก้ปัญหาของผู้ป่วย)

ดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม ดูให้ลึกกว่าที่มองเห็น

ป้องกันความเสี่ยง

เคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย

ปรัชญาสำคัญของ HA

เป็นกระบวนการเรียนรู้
ไม่ใช่การตรวจสอบ

การเรียนรู้ กับ HA

การเรียนรู้ที่ดีคือการเรียนรู้จากการลงมือทำ ไม่ใช่ตำรา
เราเรียนรู้จากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

ว่าความคิดใหม่ ๆ ของเราใช้การได้หรือไม่
เราเรียนรู้ระหว่างการทำงาน

ว่าจะดึงศักยภาพและประสานความคิดที่แตกต่างอย่างไร
Facilitator คือผู้ช่วยเหลือให้เกิดการเรียนรู้
โดยต้องเริ่มจากการเรียนรู้ด้วยตนเองก่อน

HA รับรองกระบวนการคุณภาพ

กระบวนการคุณภาพ
คือการป้องกันความเสี่ยง
การทำให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
และการธำรงไว้ซึ่งคุณภาพที่พัฒนาได้

โอกาส

ความเป็นจริง

วิชาชีพ

ผู้รับผลงาน

ศักยภาพ

ความคาดหวัง

มาตรฐาน

ความต้องการ (need)

โอกาสพัฒนา

บรรทัดฐาน

สภาพปัจจุบัน

ปัญหา

ปัญหา

ความเสี่ยง

ความสูญเสีย

HA เป็นการทวนกระแส จะต้องสร้างวัฒนธรรมใหม่ในตัวเอง และในองค์กร

วัฒนธรรมใหม่ คือการลดอัตรา

ทำไมต้องลดอัตรา เพราะอัตราของเรา สูงเกินความคาดหวังของประชาชน และเพื่อนร่วมงาน

ลดอัตราแล้วได้อะไร

ลดอัตราของผู้ให้บริการ -> *Patient Focus*

ลดอัตราของวิชาชีพ -> *Multidisciplinary Team*

ลดอัตราของผู้บริหาร -> *Empowerment*

หัวใจสำคัญของ HA

1. มีเป้าหมายร่วมที่ผู้ป่วย
2. ทบทวนตรวจสอบตนเอง
ตลอดเวลา

จุดเริ่มของการพัฒนาคุณภาพ

Mission & Strategic Plan

บนลงล่าง

Commitment

จากภายใน

Quality Hospital

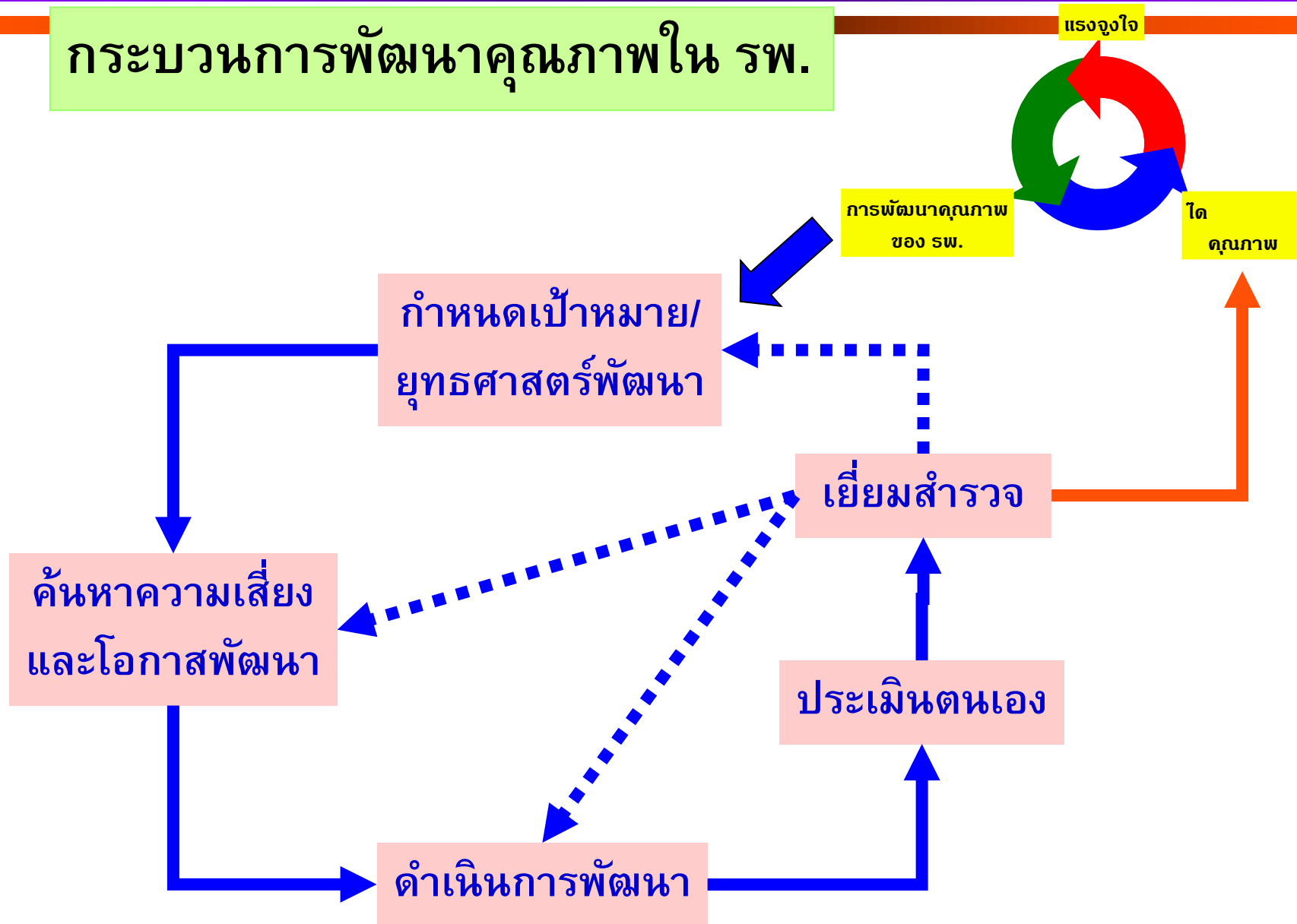
**Standard/
Customer**

จากภายนอก

ล่างขึ้นบน

Self Assessment

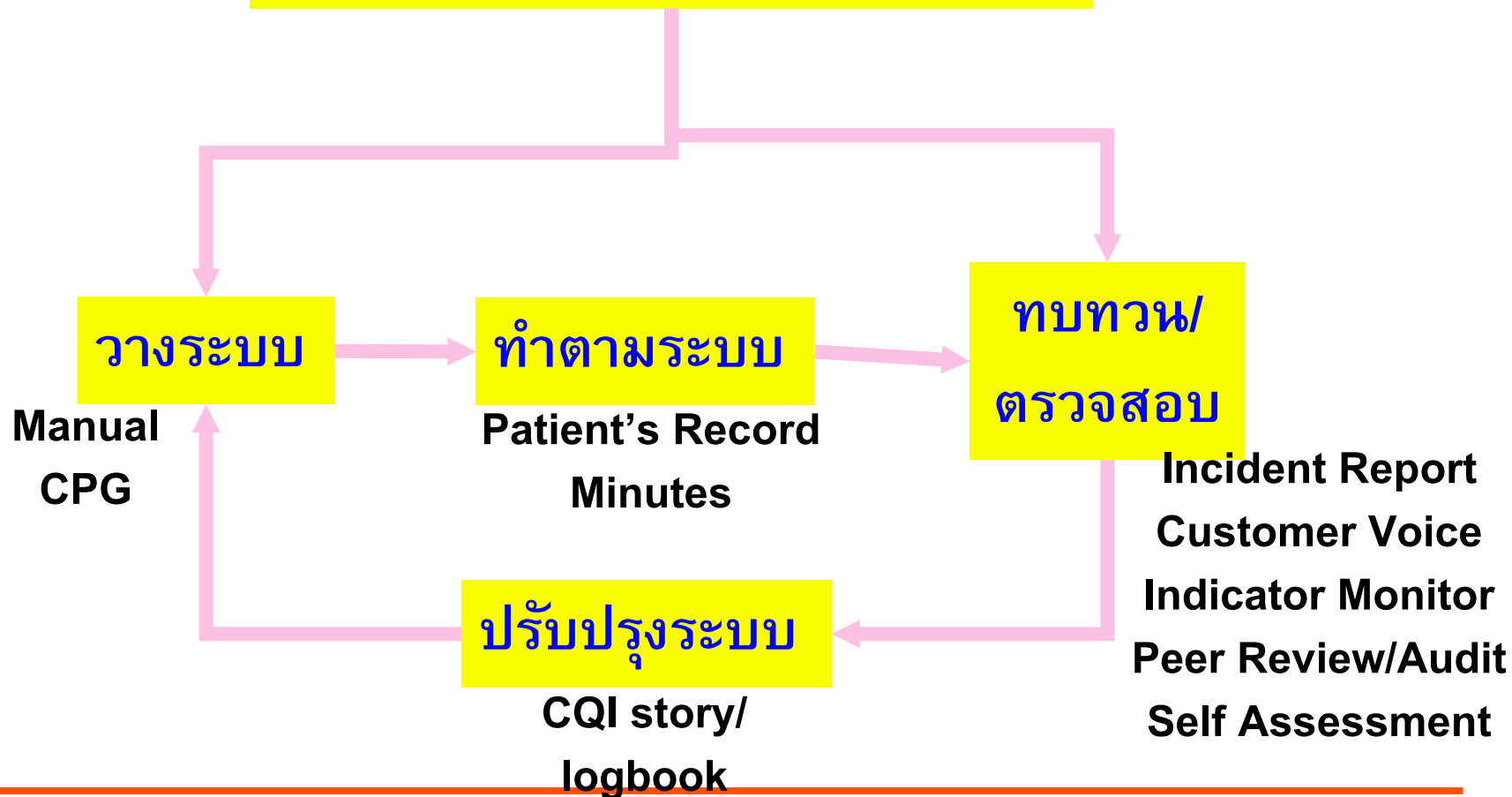
กระบวนการพัฒนาคุณภาพใน รพ.



กระบวนการคุณภาพเพื่อการปรับปรุงงานประจำ

Unit Profile

วิเคราะห์หน่วยงาน/กระบวนการ



ห้าคำถาม สามระดับ

	ระดับองค์กร 	ระดับหน่วยงาน 	ระดับบุคคล
ทำไมต้องมีเรา	พันธกิจ	ความมุ่งหมาย	เป้าหมายชีวิต
เราทำอะไรบ้าง	ระบบงานหลัก	กระบวนการหลัก	กิจกรรมหลัก
ทำไปเพื่ออะไร	เป้าหมายของระบบงาน	เป้าหมายของกระบวนการ	เป้าหมายของกิจกรรม
ทำได้ดีหรือไม่	SWOT analysis	เครื่องชี้วัด	ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค
จะทำให้ดีขึ้นอย่างไร	แผนยุทธศาสตร์	แผนพัฒนาคุณภาพ	ปรับปรุงตนเอง

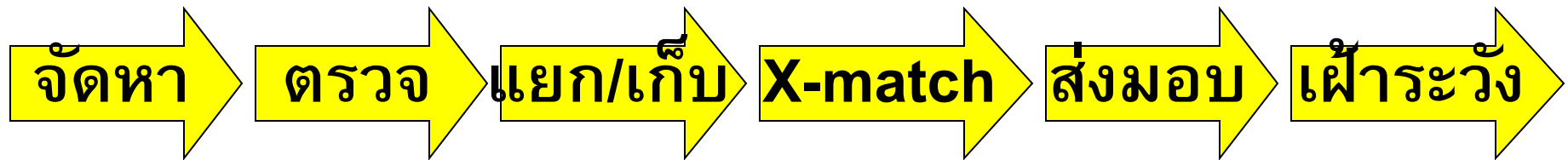
ความมุ่งหมาย (Purpose) ของงานบริการโลหิต

- จัดให้มีเลือดและส่วนประกอบของเลือดที่จำเป็น มีคุณภาพ และเพียงพอกับความต้องการของผู้ป่วย

วิสัยทัศน์ (Vision) ของงานบริการโลหิต

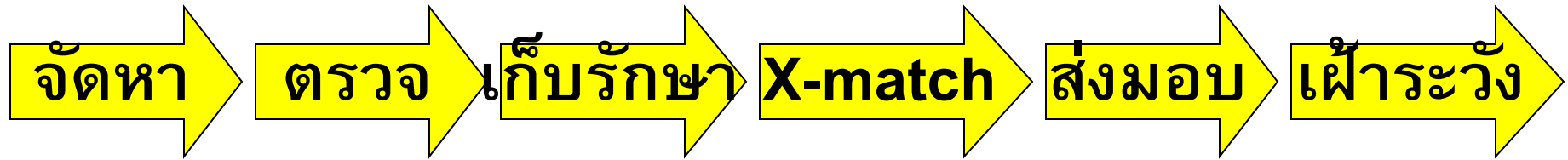
- ปลอดภัยเหมือนให้น้ำเกลือ

กระบวนการหลัก (Core Process) ของงานบริการโลหิต



- จัดหาเลือด
- ตรวจหา marker
- แยกส่วนประกอบ/เก็บรักษา
- X-match
- ส่งมอบ
- เฝ้าระวังการใช้เลือด (ปัญหา ความเหมาะสม ประสิทธิภาพ)

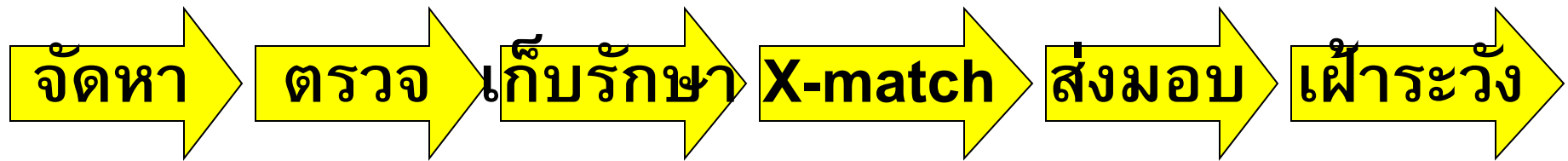
เป้าหมายของกระบวนการหลัก



มีเลือดที่เพียงพอ

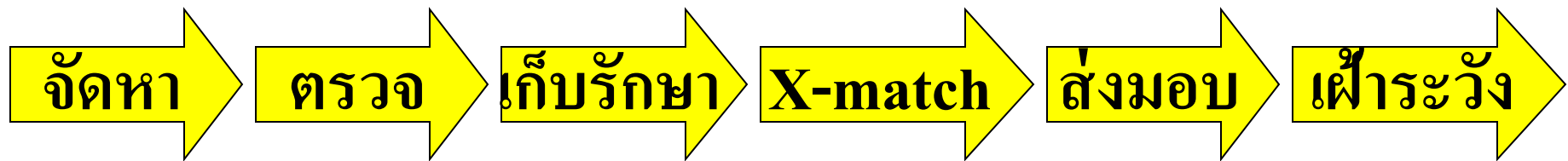
คัดกรองไว้เฉพาะเลือดที่มีคุณภาพ

เครื่องชีวิตสำคัญ

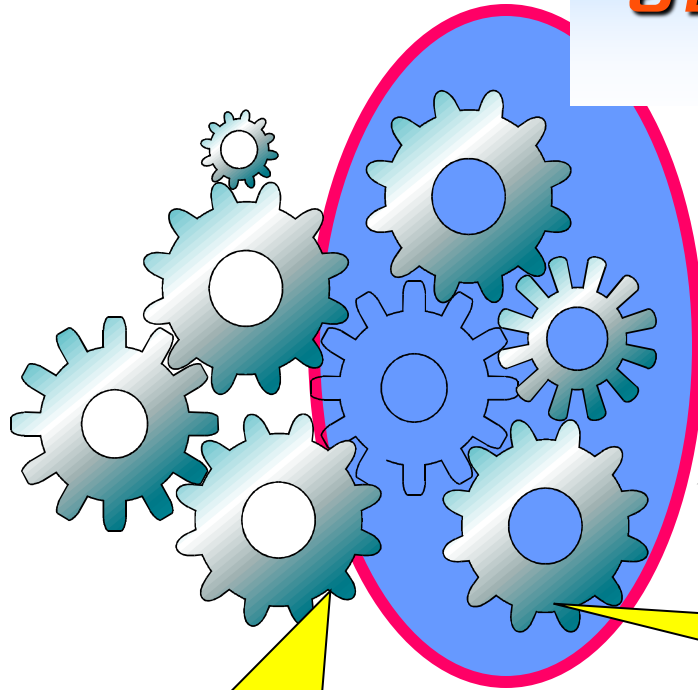


จำนวนเลือดที่ไม่สามารถจัดหาให้ได้เมื่อมีคำขอ

โอกาสพัฒนา



อย่าลืมว่าเราไม่ได้อยู่คนเดียว



กลุ่มของหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน

เฟืองแต่ละอันคือหน่วยงาน

แต่ละซี่คือเจ้าหน้าที่แต่ละคน