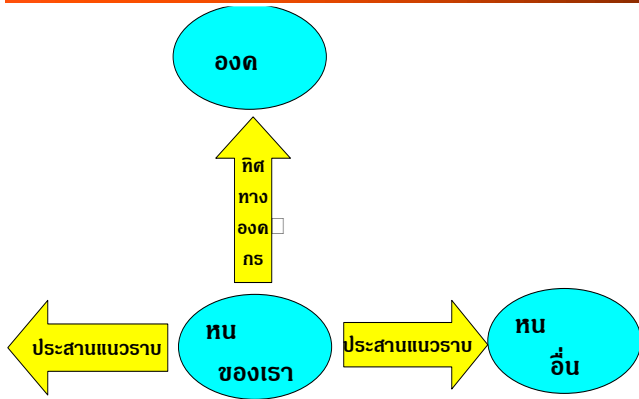




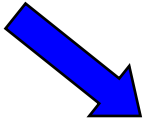
กระบวนการคุณภาพ (ตัวอย่างระบบ IT)

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล
สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
27 พฤศจิกายน 2542





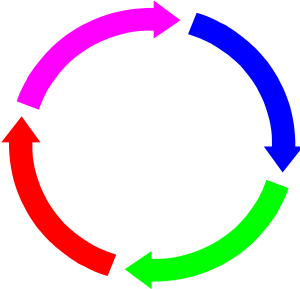
กิจกรรมคุณภาพในหน่วยงาน



Core Process
เราทำงานอย่างไร

Purpose

ทำไมต้องมี
หน่วยงานของเรา



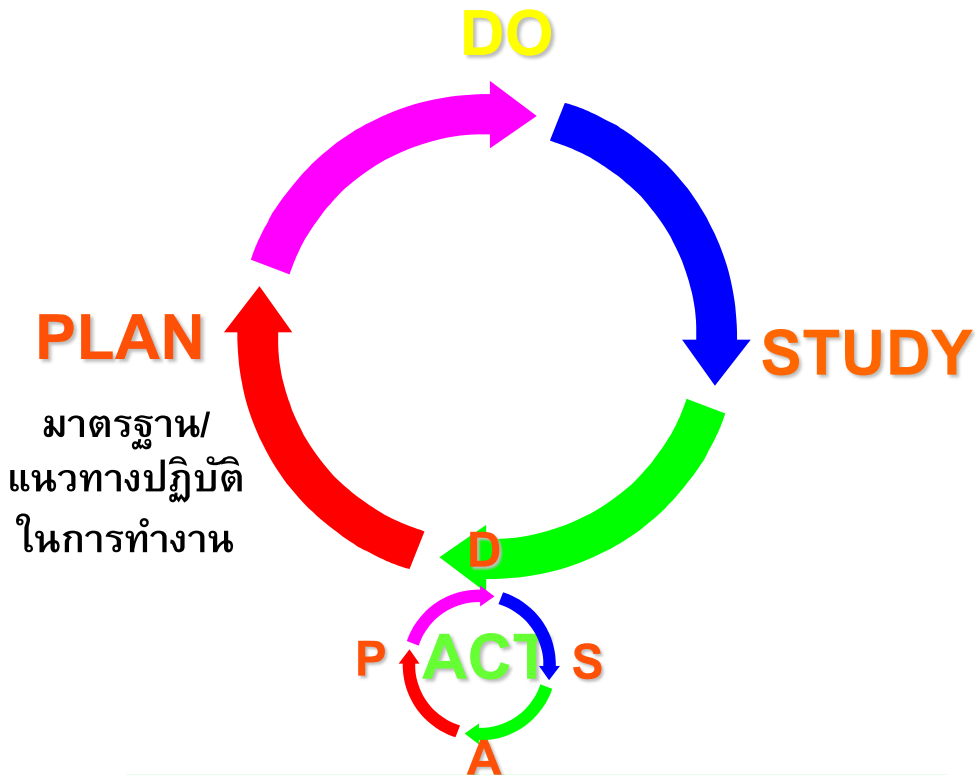
เราทำได้ดีหรือไม่

Indicator

จะปรับปรุง
ให้ดีขึ้นอย่างไร

Innovation

กระบวนการคุณภาพ: วงล้อของการเรียนรู้และพัฒนา

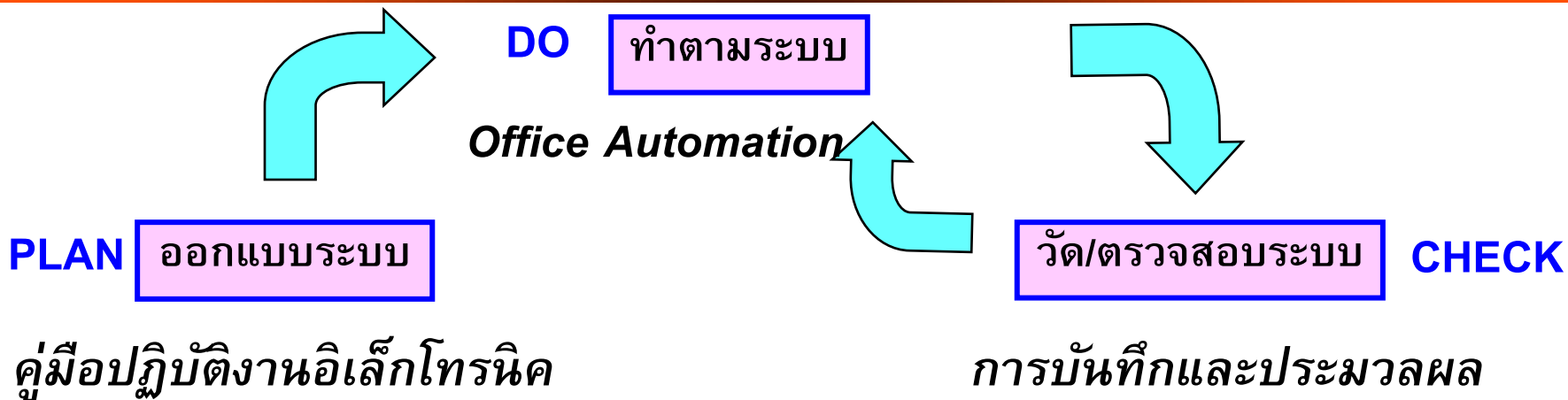


ทำไปทำไม

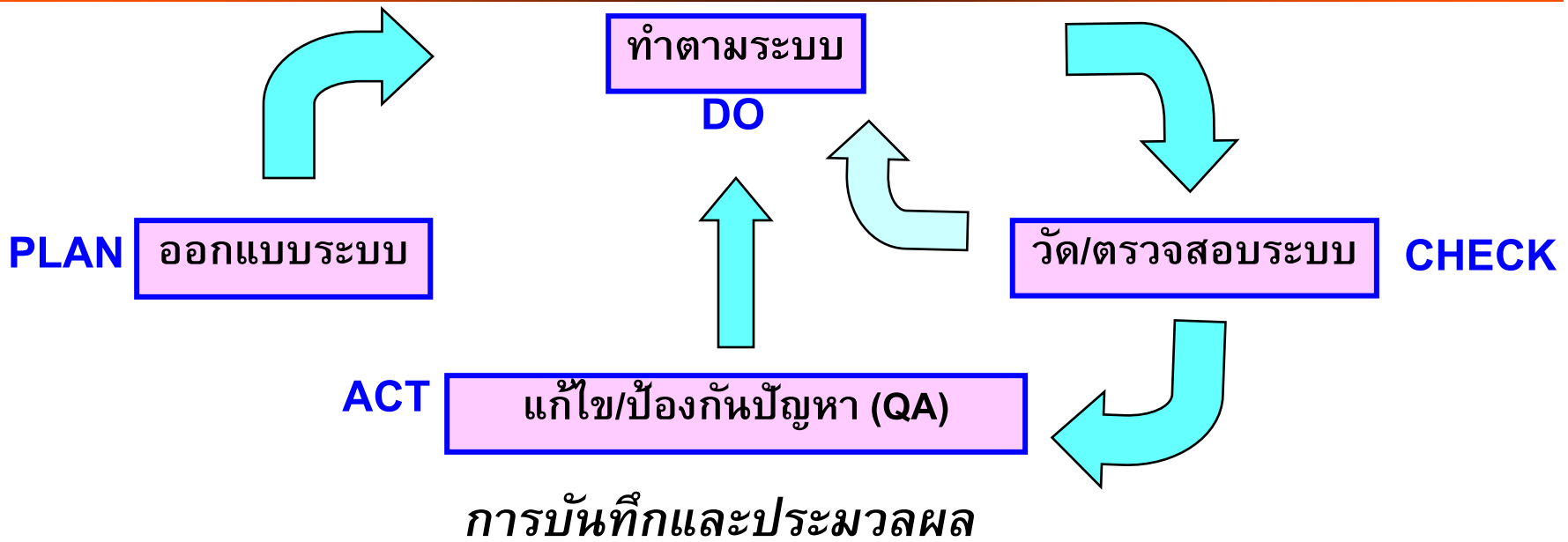
- ผู้รับผลงานต้องการอะไร
- เป้าหมายของกระบวนการคืออะไร
- ทำได้ดีหรือไม่
- มาตรฐานวิชาชีพกำหนดอย่างไร
- ผู้รับผลงานพึงพอใจ?
- สอดคล้องกับทิศทางนโยบาย รพ.?
- สอดคล้องกับมาตรฐาน รพ.?
- การไหลเวียนของงานมีประสิทธิภาพ?
- ระดับคุณภาพจากเครื่องชี้วัด?

จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร

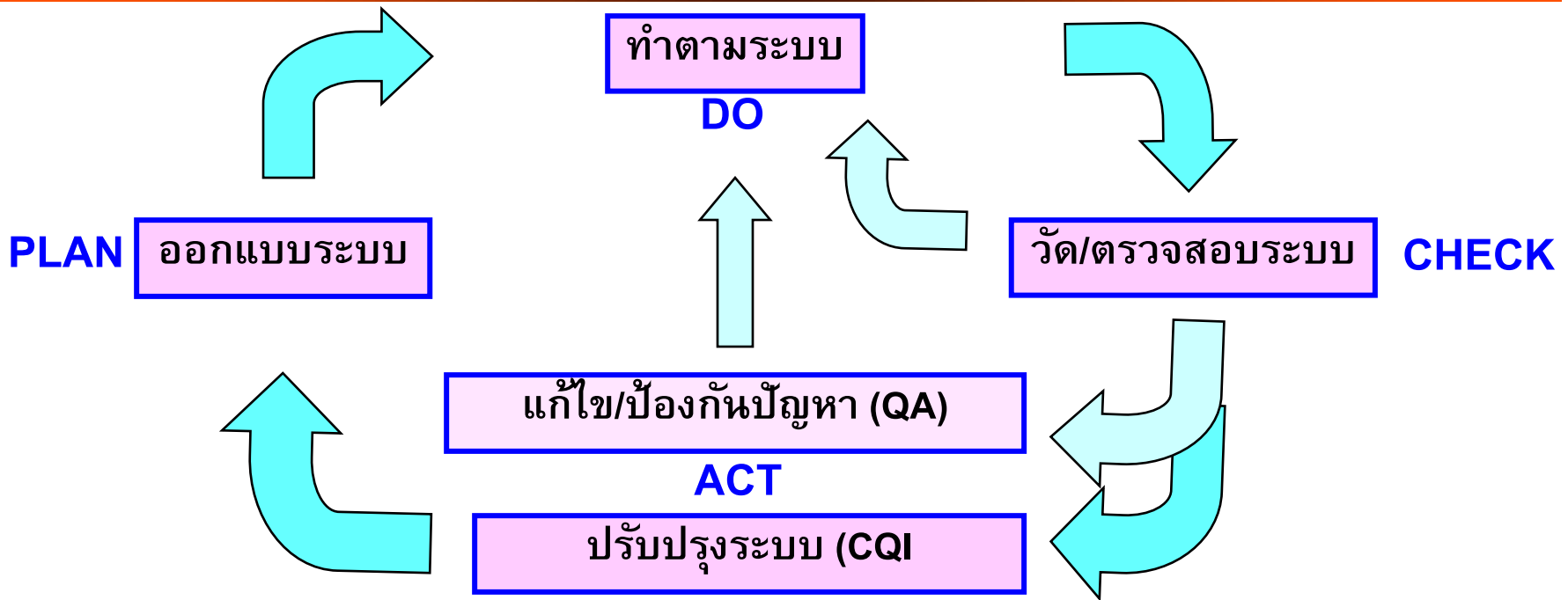
- ปรับวิธีให้ง่าย กระชับ
- มีสิ่งอำนวยความสะดวก, เครื่องเตือนใจ
- ใช้วิธีแปลกใหม่ สร้างสรรค์



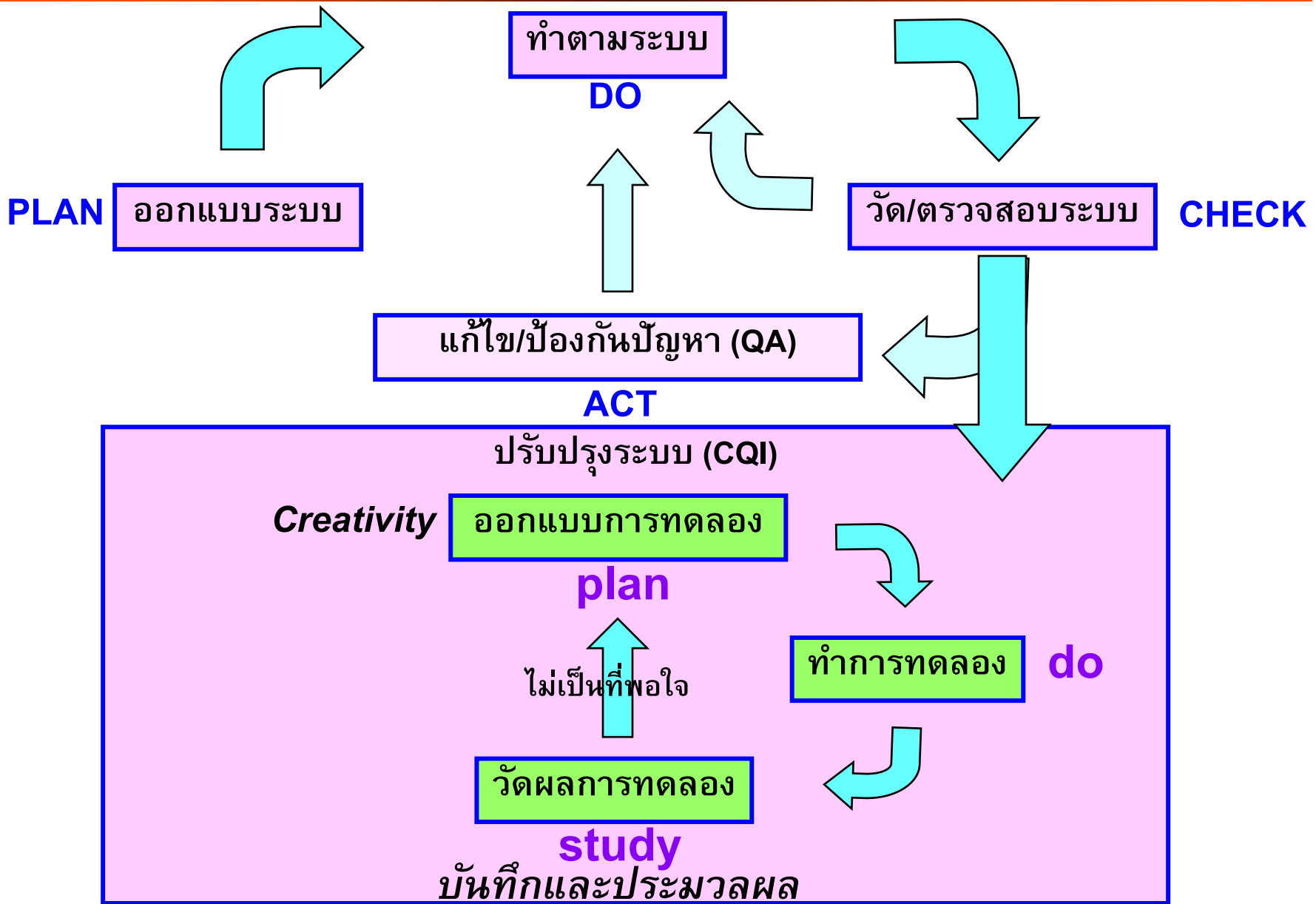
วงล้อของการทำงานปกติประจำวัน

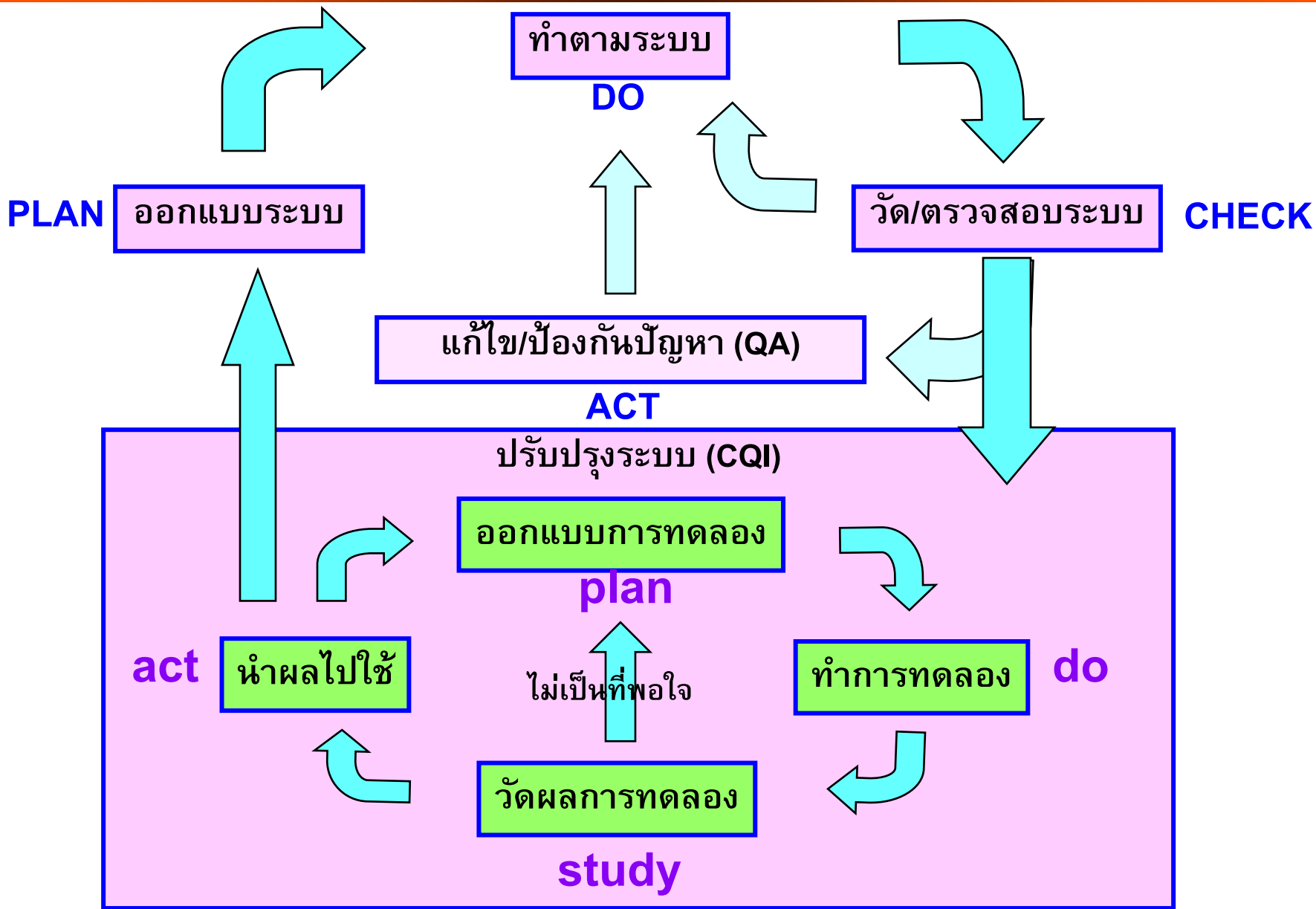


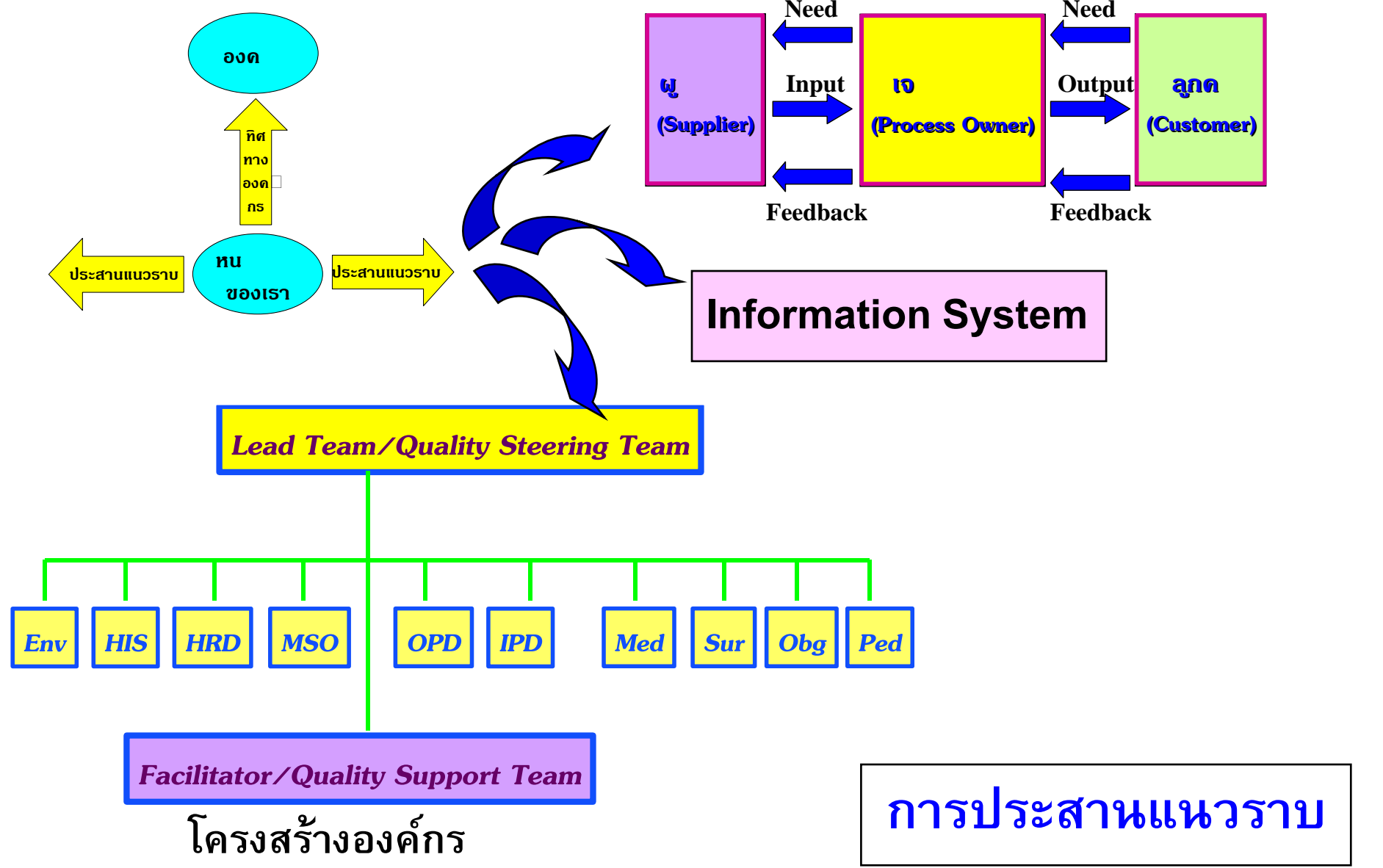
วงล้อของการประกันคุณภาพ
ต้องมีการแก้ไขและป้องกันเมื่อเกิดปัญหา/
สิ่งที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง/
สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด



วงล้อของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)
เมื่อเห็นว่าเรามีโอกาสทำได้ดีกว่าที่เป็นอยู่







รักดอก จึงบอกมา

(เครื่องมือแสดงความต้องการของผู้รับผลงานภายใน)

ขอมอบความรักแด่.....

เรารู้ว่าท่านตั้งใจทำงานของท่านอย่างดี เราเห็นใจในความยากลำบากของท่าน ด้วยเหตุที่เราลงเรือลำเดียวกัน และต้องช่วยกันพาย เราจึงมีข้อเสนอแนะต่อท่านดังนี้

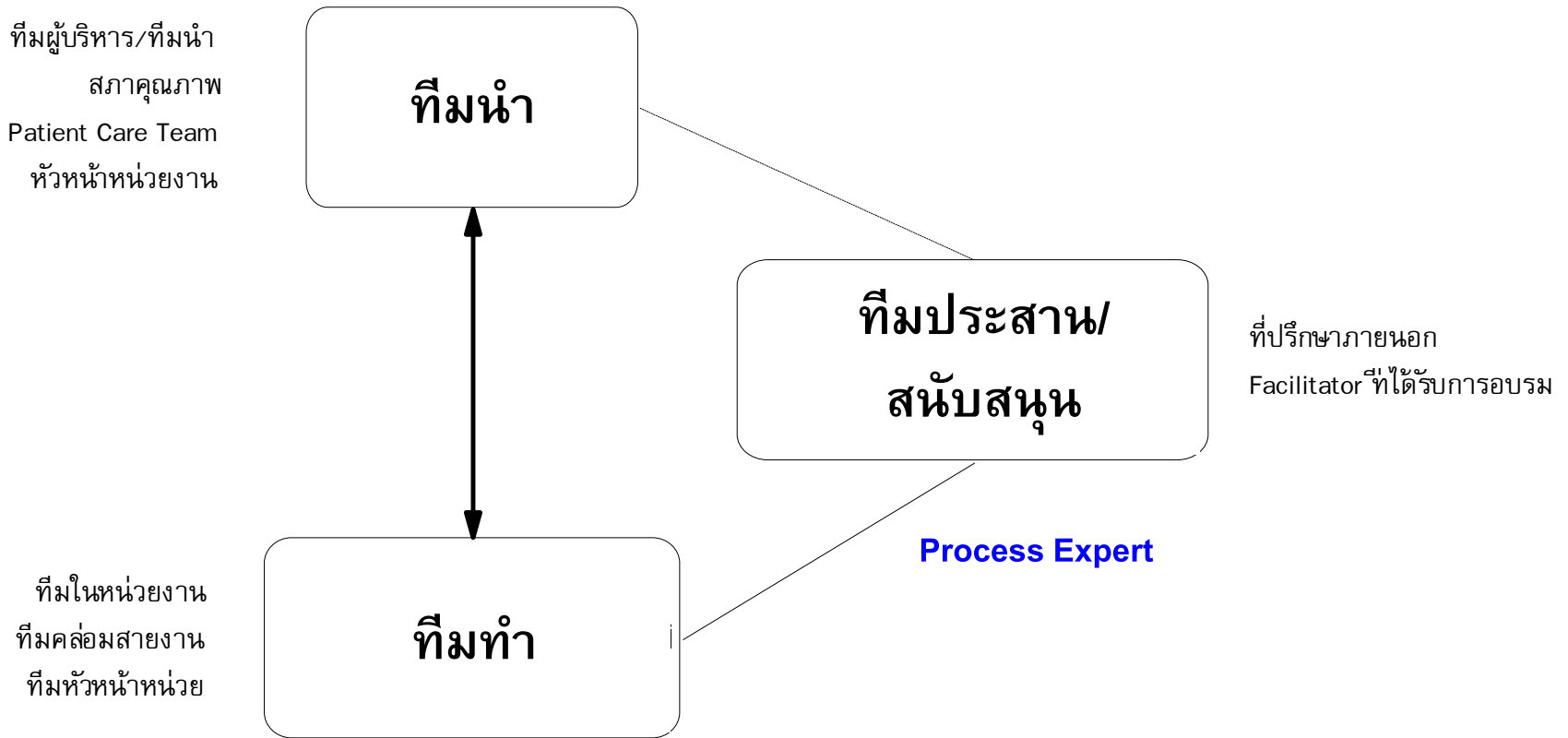
.....

.....

.....

โครงสร้างองค์กรเพื่อการพัฒนาคุณภาพ

What?



Process Expert

How? (Content Expert)

Empowerer

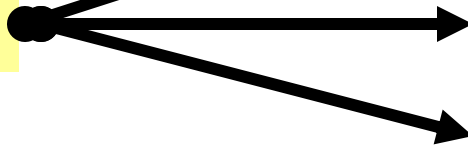
Process Owner

Hospital Lead Team



QIT

System Lead Team

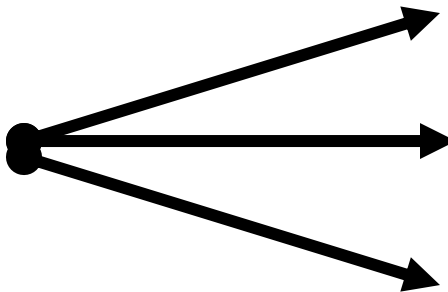


QIT

QIT

QIT

Unit Lead Team



QIT

QIT

QIT

Empowerer

**Hospital Lead Team/
Quality Council/Top Team/
Quality Steering Team**

System Lead Team

**Corporate Function
Lead Team:
MIS, ENV, HRD**

**Patient Service
Lead Team:
OPD, IPD, OR**

**Clinical
Lead Team:
Med, Sur, Obg, Ped**

**Unit Lead Team
Head, Assistant,
Facilitator, Customer**

ทิศทางองค์กร

4

แผนงาน
Program

3

ผลลัพธ์
Key Expected Outcome

5

กลยุทธ์
Tactic

1

พันธกิจ/
วิสัยทัศน์
Mission/
Vision

- แผน 1 ประสาน/สนับสนุน QI
- แผน 2 พัฒนาคลินิกบริการ
- แผน 3 พัฒนาบริการทั่วไป
- แผน 4 พัฒนากำลังคน
- แผน 5 พัฒนาทรัพยากร
- แผน 6 พัฒนาการบริหาร
- แผน 7 พัฒนาสิ่งแวดล้อม

2

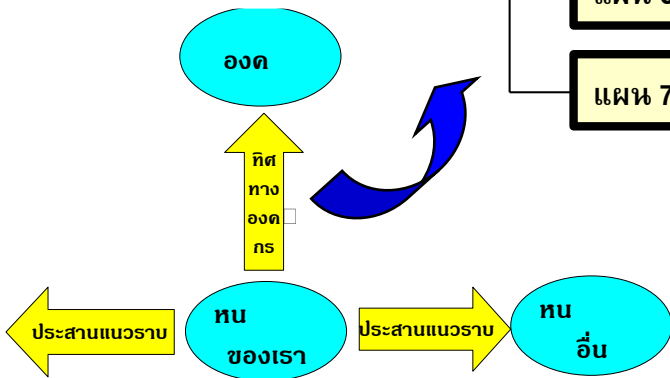
ประเด็นสำคัญ
SWOT analysis
ความต

จัดทำและใช้ CPG

Peer Review

- การดูแล
- การดูแลตามป
- สิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ SW.



จะนำ IT มาช่วยในการติดตามการปฏิบัติ
ตามเป้าหมายและกลยุทธ์อย่างไร

LogFrame แผนงานพัฒนามาตรฐานทางคลินิก

	Indicator	Data Source	Assumption
Prog. Goal: 1. ผป.ได้รับการดูแลอย่างมีมาตรฐาน	Clinical Outcome LOS, Cost	เวชสถิติ การเงิน	
Expected Outcome: 1.1 จัดทำ CPG 1.2 ใช้ CPG 1.3 มี Peer Review	Coverageของ CPG Compliance ในการใช้ Coverage ของ review	เวชสถิติ, กลุ่มงาน รายงาน Peer Review	CPG ตรงประเด็นปัญหา
Tactic: 1.1.1 เขียนสิ่งที่ปฏิบัติ 1.1.2 ปรับ CPG ที่มีผู้จัดทำไว้แล้ว	Coverageของการจัดทำ ในแต่ละประเภท	ทีมงานผู้รับผิดชอบ	
Activity: 1.1.1.1 กำหนดเนื้อหา 1.1.1.2 จัดทำ 1.1.1.3 รับรอง	ความก้าวหน้า ทรัพยากร/เวลาที่ใช้	ทีมงานผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้องเปิดใจ แสวงจุดร่วม สงวนจุดต่าง

IT กับการพัฒนาคุณภาพ

- การสื่อสาร
- แหล่งข้อมูลความรู้เพื่อผู้ให้บริการและผู้ป่วย
- การบันทึกและประมวลผลข้อมูล
- การนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์
 - การพัฒนาคุณภาพ
 - การบริการ
 - การบริหาร

