

Accreditation for Healthcare Organization (Lecture by John K. Lee)



John K. Lee



ดร.ศิริพร ตันติพุลวินัย

Lecture Record

การบรรยายพิเศษโดย Mr. John K. Lee (President, Adventist Health Care Service of Asia)

25 มกราคม 2538 ห้องประกายเพชร โรงแรมเอเชีย กทม. จุดประกายแนวคิดจาก ดร.ศิริพร ตันติพุลวินัย ผอ.วิทยาลัยพยาบาลมิชชั่น
วัตถุประสงค์ (1) ทำความเข้าใจแนวคิดที่ถูกต้องเกี่ยวกับ accreditation (2) การก่อตัวของชุมชนที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน

สาระสำคัญ

- การควบคุม HCO (1) ควบคุมการตัดสินใจของผู้นำ (2) ให้ใบอนุญาตบนพื้นฐานของมาตรฐานขั้นต่ำ (3) accreditation
- Accreditation เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่เริ่มจากคนในวงการแพทย์ เริ่มจากตัวเราเองเพื่อชื่อเสียงของเรา
- Accreditation ควรออกมาจากภายใน ไม่ใช่การรับรองแบบวางไข่ (ให้ใก่วางไข่แล้วคนมาวิจัยว่าไข่นี้อร่อยหรือไม่)
- องค์การรับรองจะเป็นของรัฐบาลหรือองค์กรอิสระ พี่น้องชาวไทยต้องตัดสินใจกันเอง
- Adventist เป็นแบบ in-house ทำสำหรับตัวเราเองเท่านั้น ทำทุก 4 ปี ทำมา 20 ปีแล้ว สำหรับ รพ.ในเครือ 170 แห่งทั่วโลก
- หัวใจของ accreditation standard: (1) holistic quality of care เราต้องกำหนดว่าอะไรเป็น quality (2) professional requirement
- Administrative structure ต้องแก้ปัญหาได้อย่างราบรื่นตามลักษณะของ รพ. เช่น การมี administrative on call
- Organized medical staff เป็นระบบเพื่อให้หมอทำงานร่วมกันและทำงานร่วมกับผู้อื่น มีการควบคุมกันเอง (โดย credential & peer review) เรื่อง performance ของหมอ หมอควรจะถามกันเอง QA คือการทำให้มั่นใจว่าเราทำตามระบบแบบนี้ๆ
- ตัวอย่างวิธีการ survey ในเรื่อง management & administration: (1) has a qualified administration team (2) has an effective, functional organization plan (3) has effective financial management (4) has effective personnel management (5) has effective review system
- ระบบที่ดีจะช่วยป้องกันปัญหาในระยะยาว หมอดีเท่ากันแต่ถ้าระบบดีก็จะเกิดปัญหาน้อยกว่า
- ผู้เยี่ยมสำรวจไม่ได้มาจับผิด มาเรียนรู้ว่าทำอย่างไร การรายงานไม่ใช่การสอน รพ.อาจจะเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้

John Lee Lecture

Tony Survey

Canadian Visit

HA Started

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02
2538												2539												2540	

Accreditation Survey Demonstration (by Anthony Wagemakers)



สาธิตการเยี่ยมชมสำรวจโดย Mr. Anthony Wagemakers (Canadian consultant ซึ่งมาปฏิบัติงานที่ รพ.เทพธารินทร์ ภายใต้ร่ม CESO)

20-22 กุมภาพันธ์ 2538 รพ.กระบี่ โดยการประสานงานของดวงสมร บุญผดุง กองโรงพยาบาลภูมิภาค

วัตถุประสงค์ เรียนรู้สิ่งที่จะเกิดขึ้นจริงในระหว่างการเยี่ยมชมสำรวจ

สาระสำคัญ

- เป็นการเยี่ยมในขณะที่อยู่ระหว่างการเริ่มต้นพัฒนามาตรฐาน HA ประเด็นที่เยี่ยมจึงมาจากประสบการณ์ของที่ปรึกษาเป็นหลัก
- บรรยากาศในการเยี่ยมเป็นการสร้างการเรียนรู้ที่ดีแม้จะต้องอาศัยล่ามในหลายๆ จุด ผู้ถูกเยี่ยมไม่รู้สึกรู้สีกถูกกดดันจากคำถามของผู้เยี่ยม สนุกที่จะได้มีโอกาสตอบคำถามแปลกๆ
- ที่ปรึกษาแสดงให้เห็นว่าสามารถตั้งคำถามได้กับทุกคนที่พบไม่ว่าจะมีตำแหน่งหน้าที่หรืออยู่ในระดับใด
- ที่ปรึกษาสาธิตการพูดคุยกับคณะกรรมการของโรงพยาบาล การกระตุ้นให้ทบทวนประเด็นสำคัญต่างๆ ขอให้โรงพยาบาลส่งรายงานความก้าวหน้าให้ที่ปรึกษา ซึ่งมีการติดตามต่อเนื่องอีกเป็นปี
- ลักษณะการเขียน recommendation จะลงท้ายด้วย so what คืออธิบายเหตุว่าทำไมจึงแนะนำเช่นนั้น
- ตัวอย่างข้อแนะนำที่เกิดขึ้น: (1) การกำหนด purpose ของหน่วยงานเป็นหลายลักษณะอักษร ที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์พันธกิจของ รพ. (2) การจัดทำ policies ของหน่วยงานเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน (3) การกำหนด check point และระบบรายงานประจำวันของ รพ. (4) การรักษาความลับของข้อมูลผู้ป่วย (5) การเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย (6) การทำลายยาที่ได้รับคืนจากผู้ป่วยทันทีเพื่อป้องกันการนำไปใช้ต่อ (7) การทำงานที่บูรณาการกันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย (8) การลด cross traffic ภายใน รพ. และการมีจุดควบคุม (9) การจัดทำนโยบายรับผู้ป่วยเข้า ICU (10) การจัดระบบบันทึกเวชระเบียนที่แสดงการเกิดเหตุการณ์ตามลำดับเพื่อให้มั่นใจในความต่อเนื่องของการดูแล (11) การบันทึกอุบัติการณ์เพื่อการควบคุมและปรับปรุงคุณภาพ (12) การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อใน รพ.

Activity Record

Survey Report

<i>Survey Demo</i>												<i>Tony Survey</i>												<i>Canadian Visit</i>												<i>HA Started</i>											
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02																						
2538												2539												2540																							

A very good write up. Has the format of surveying changed much? Yes you learn a lot by asking the right questions especially the loaded ones. By a loaded question I mean that you all-ready know the answer but you want to see the reaction of the individual to determine what is actually being done. If helpful I can give some examples

When you already know that the hospital management and department heads have difficulty with communicating with each other. You refer to something that is being done well, like advertising or directional signs and then you ask are your methods of communicating between departments done the same way or do you have a different method?

You want to observe the reaction of the individual weather the answer is sincere and accurate