

การทบทวนตรวจสอบตนเอง

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

บรรยายครั้งแรก ให้กับผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

25 มีนาคม 2543

หัวใจสำคัญของ HA

1. มีเป้าหมายร่วมที่ผู้ป่วย
2. ทบทวนตรวจสอบตนเอง
ตลอดเวลา

คำถามในขั้น ออกแบบระบบ/วางแผนทางปฏิบัติ (PLAN)

- ใครคือผู้รับผลงานของเรา
- ผู้รับผลงานของเราต้องการอะไร, เรา รู้จริงหรือไม่
- มาตรฐานที่เกี่ยวข้องมีอะไร
- ระบบงานที่มีอยู่ ยุ่งยาก ซับซ้อนเกินไปหรือไม่
- วิธีทำงานที่รัดกุม, มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้นควรเป็นอย่างไร
- มีการจัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติที่จำเป็นซึ่ง กระชับและเข้าใจง่าย เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่

คำถามในชั้น ทำตามระบบ/แนวทางที่กำหนดไว้ (DO)

- เจ้าหน้าที่รับทราบแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้หรือไม่
- ต้องมีการฝึกอบรมอะไรเพิ่มเติม
- แนวทางปฏิบัติใดที่ยากลำบากหรือเป็นไปได้ไม่ในการปฏิบัติ
- ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกอะไรเพื่อให้ทุกคนอยากปฏิบัติด้วยความเต็มใจ

คำถามในขั้น

วัด/ตรวจสอบระบบ (STUDY/CHECK)

- เราทำได้ดีเพียงใด, ใช้อะไรเป็นเครื่องชี้วัด (เสียงจากผู้รับผลงาน, มาตรฐานต่าง ๆ)
- เครื่องชี้วัดของเราเชื่อถือได้หรือไม่, มีหลุมพรางอะไรที่ควรระวัง
- เรานำเครื่องชี้วัดดังกล่าวไปใช้ประโยชน์อะไร

คำถามในชั้น แก้ไข/ป้องกัน/พัฒนา (ACT)

- มาตรการแก้ไขปัญหาของเราดีพอหรือไม่, พิจารณาต้นเหตุของปัญหาที่แท้จริงหรือไม่, ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและวิชาชีพเป็นอย่างไร
- การแก้ไขปัญหาคืบถ่วงสมบูรณ์หรือไม่, ระบบการติดตามเป็นอย่างไร
- เราจะทำให้ระบบงานดีขึ้น, ให้สมบูรณ์ขึ้น, ให้ง่ายขึ้น, ให้รัดกุมขึ้น, ให้ครอบคลุมมากขึ้น, ให้เกินกว่าสิ่งที่ผู้รับผลงานจะคาดคิดได้อย่างไร
- เราจะทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ขึ้นในองค์กรอย่างไร