

การประกันคุณภาพ กับบริการโภชนาการ

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

26 เมษายน 2543

การประกันคุณภาพคืออะไร

□ การรับประกันว่าผลงานเป็นไปตาม

- เป้าหมาย
- ความคาดหวัง
- ข้อกำหนด/มาตรฐาน

□ ใครเป็นผู้รับประกัน

- เจ้าของงาน (1st party)
- ผู้รับผลงาน (2nd party)
- องค์กรที่เป็นกลาง (3rd party)

การประกันคุณภาพของระบบใหญ่

เป้าหมายของสังคมด้านโภชนาการ

ประชาชนทุกคนได้รับอาหารที่ปลอดภัย มีคุณค่า
เพียงพอกับความต้องการของร่างกาย

ปัจเจก/
ครอบครัว ชุมชน สิ่งแวดล้อม ธุรกิจ ระบบบริการ สังคม

ผู้มีส่วนได้เสีย

ปัจเจก/
ครอบครัว

ชุมชน

สิ่งแวดล้อม

ธุรกิจ

ระบบบริการ

สังคม

Enable

Participation

Env Protec

Reorientation

Public Policy

ยุทธศาสตร์การสร้างเสริมสุขภาพ



กระบวนการด้านผู้ผลิต
กระบวนการด้านผู้บริโภค

ปัจเจก/
ครอบครัว

ชุมชน

สิ่งแวดล้อม

ธุรกิจ

ระบบบริการ

สังคม

Enable

Participation

Env Protec

Reorientation

Public Policy

การผลิต

การกระจาย

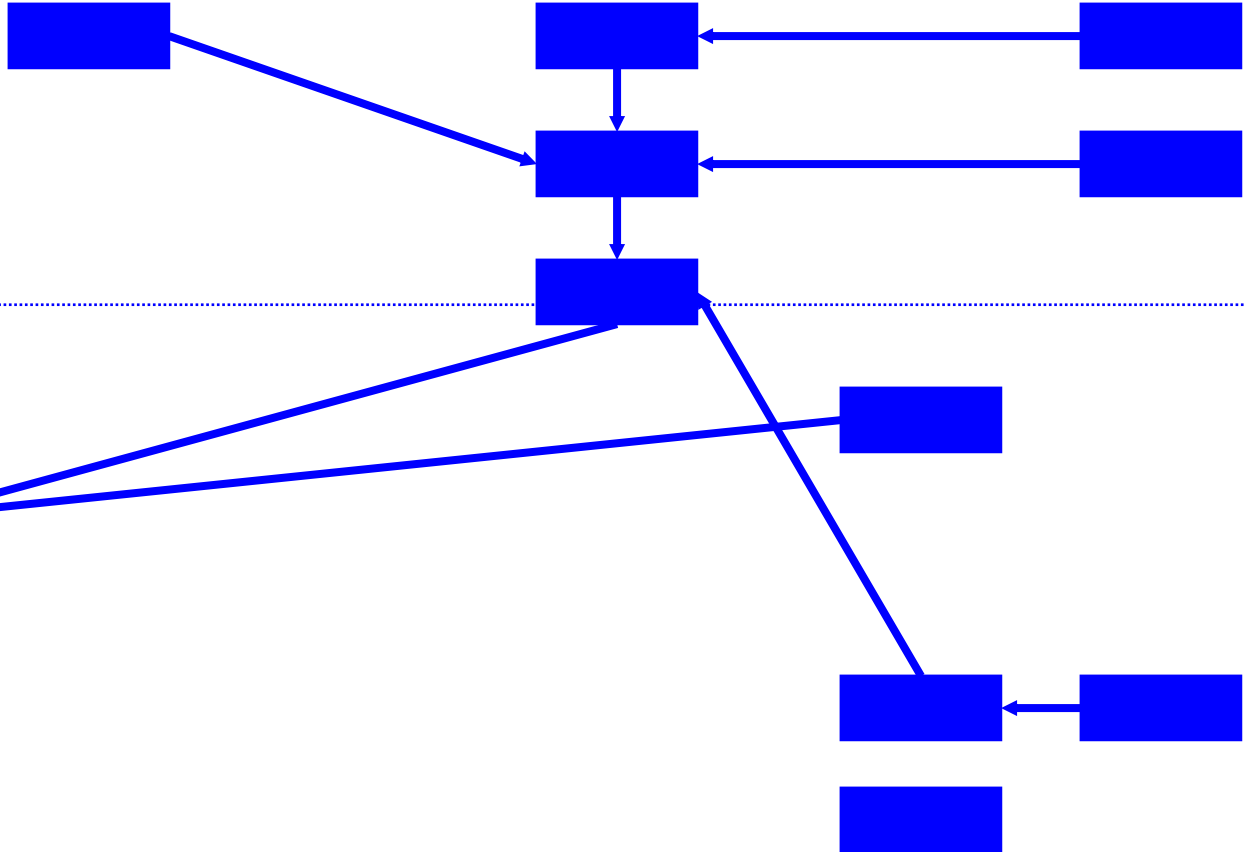
ตลาด

ICE

การเลือกสรร

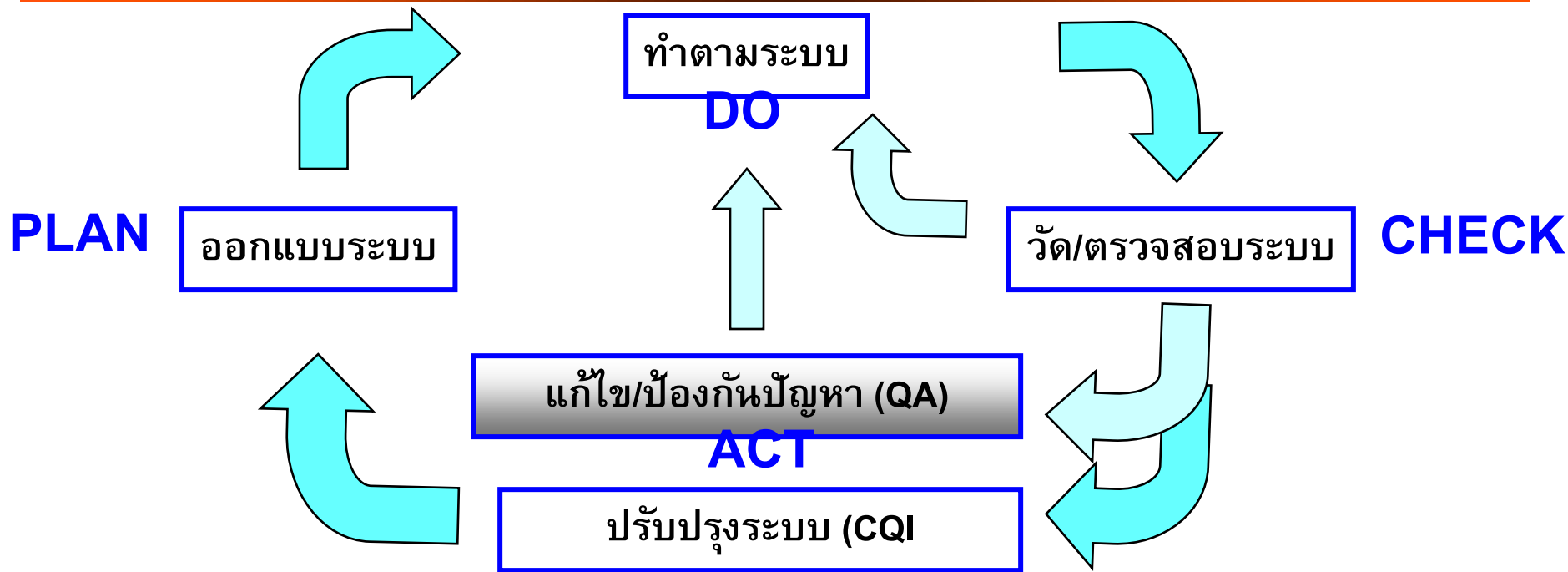
เพื่าระวัง/คุ้มครอง

โทษบำบัด



การประกันคุณภาพในแต่ละระบบย่อย

- อะไรคือเป้าหมายของระบบย่อย
- ในเชิงผลลัพธ์: เราบรรลุเป้าหมายนั้นเพียงใด
วัดได้อย่างไร
- ในเชิงวิธีทำงาน: มาตรฐานการทำงานของเรา
เป็นที่ยอมรับในเชิงวิชาการหรือไม่
- เราจะปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อย่างไร



วงล้อของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)
เมื่อเห็นว่าเรามีโอกาสทำได้ดีกว่าที่เป็นอยู่

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

การตรวจรับรองคุณภาพโดยองค์กรภายนอก

- รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (เห็นความเป็นเลิศ)
- การรับรองคุณภาพโดยองค์กรที่ 3
 - ISO9000 เห็นระบบประกันคุณภาพ/ความสม่ำเสมอ
 - HA เห็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- การตรวจเพื่อคุ้มครองสิทธิและความปลอดภัย
 - กองการประกอบโรคศิลป์
 - สำนักงานประกันสังคม