

# สร้างคุณภาพอย่างง่าย ๆ

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

26 เมษายน 2543 @ ทิมโกชนากการ

# เราต้องทำอะไรบ้าง

- เตรียมคน
- กำหนดเป้าหมายร่วมกัน
- ปรับปรุงระบบงานให้ชีวิตง่ายขึ้น
- ทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน
- หามาตรการอำนวยความสะดวก
- ศึกษาข้อมูลและพัฒนาคุณภาพ
- ศึกษามาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินและปรับปรุงตนเอง

# จะเริ่มต้นอย่างไร

- ง่าย
- ได้ประโยชน์
- คุ่มค่า
- ร่วมเป็นเจ้าของ
- สานต่อของเดิม
- สร้างเหตุปัจจัย ให้เป็นไปตามธรรมชาติ

# คำถามเพื่อกำหนดเป้าหมายร่วมกัน

- ทำไมต้องมีหน่วยงานของเรา
- อะไรคือความสำเร็จ/ล้มเหลวในอดีต
- เราได้เห็นหน่วยงานของเราเป็นอย่างไรใน 3-5 ปีข้างหน้า
- เราให้คุณค่ากับอะไรในการดูแลผู้ป่วย
- เราให้คุณค่ากับอะไรในการทำงานร่วมกัน

# คำถามเพื่อปรับปรุงระบบงานขั้นต้น

- อะไรที่ต้องทำซ้ำซ้อน
- อะไรที่เกิดความผิดพลาดบ่อย ๆ
- อะไรที่เกิดความสูญเปล่า
- อะไรที่ยุ่งยากเกินจำเป็น
- อะไรที่เสี่ยง
  - สูญเสียทรัพย์สิน
  - เสียชื่อเสียง
  - ภาวะแทรกซ้อนต่อผู้ป่วย

# คำถามเพื่อการทำคู่มือปฏิบัติงาน

- อะไรที่ควรมีหลักปฏิบัติที่แน่นอน
- ปัญหาอะไรที่สามารถแก้ไขหรือ ทำให้ง่ายขึ้นด้วยการมีคู่มือปฏิบัติ
- อะไรที่จะเกิดความเสียหายได้มาก
- อะไรที่มีความแตกต่างในการปฏิบัติ
- อะไรที่มีความเสี่ยงต่อผู้รับบริการ

# คำถามเพื่อการพัฒนาคุณภาพ

- เราทำสิ่งที่ทำอยู่ไปทำไม
- เราทำได้ดีหรือไม่ วัดได้อย่างไร
- เราจะปรับปรุงสิ่งที่ทำอยู่ให้ดีขึ้นได้อย่างไร

# คำถามในการนำมาตรฐาน มาประเมินตนเอง

- มาตรฐานข้อนี้มีเป้าหมายอะไร
- เรามีกิจกรรมอะไรที่ตอบสนองเป้าหมายของมาตรฐานข้อนี้
- สิ่งที่เราทำอยู่มีจุดแข็งอะไร
- เรามีโอกาสปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อย่างไร