

กระบวนการคุณภาพ

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

การประชุม HA กับงานบริการรังสีวิทยา

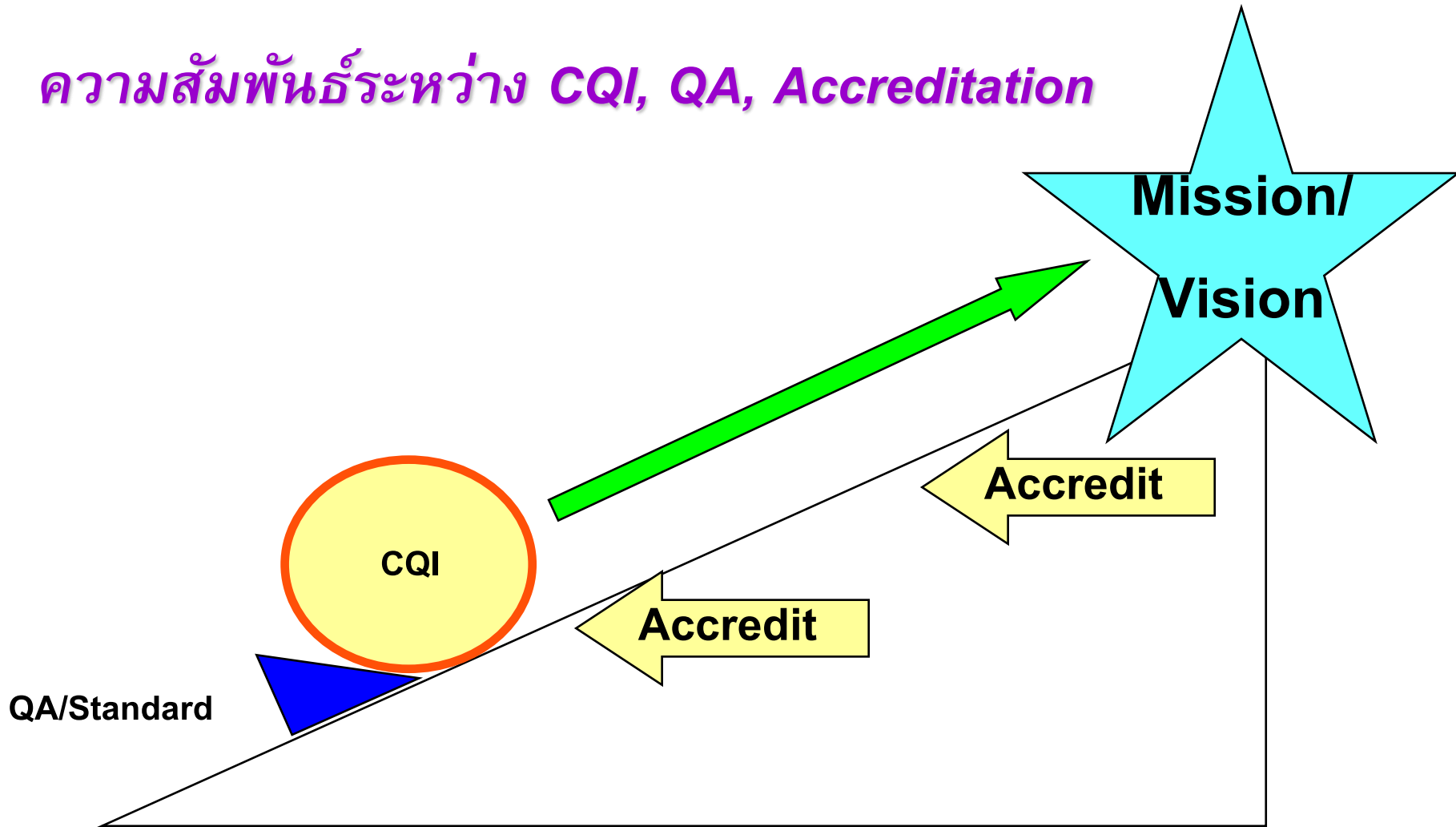
2 พฤษภาคม 2543

HA เน้น

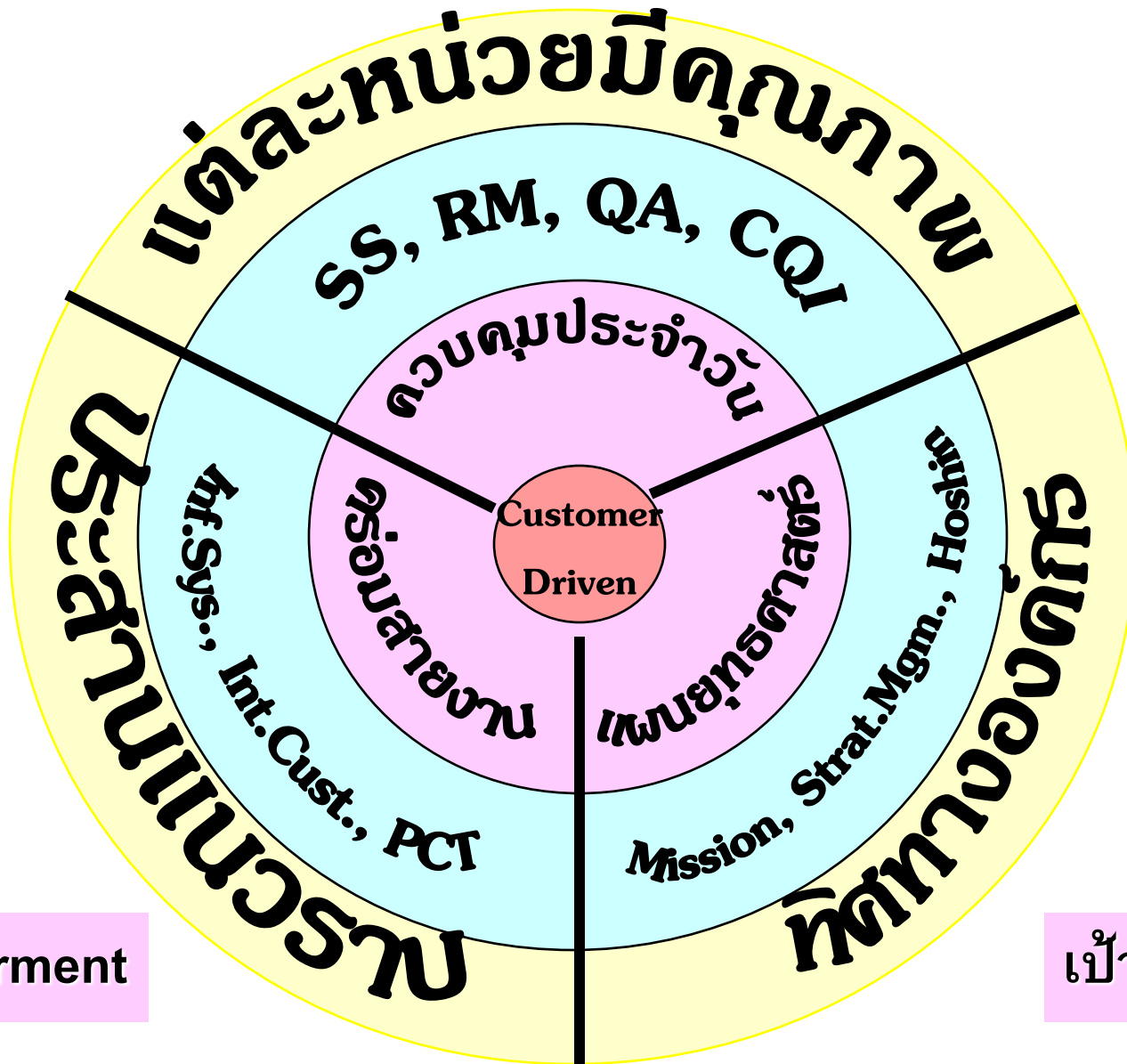
กระบวนการคุณภาพ

กระบวนการคุณภาพ คือ
การป้องกันความเสี่ยง
(Risk Management)
การทำให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
(Continuous Quality Improvement)
และการธำรงไว้ซึ่งคุณภาพที่พัฒนาได้
(Quality Assurance)

ความสัมพันธ์ระหว่าง CQI, QA, Accreditation



วัฒนธรรมของการเรียนรู้และพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง



Empowerment

เป้าหมายร่วม

กิจกรรมคุณภาพในหน่วยงาน

Core Process

เราทำงานอย่างไร

ทำไมต้องมี
หน่วยงานของเรา

เราทำได้ดีหรือไม่

จะปรับปรุง
ให้ดีขึ้นอย่างไร

Audit
Review
Feed Back
Monitor
Indicator

Innovation

ทำไมต้องมีเรา

Purpose Statement (ความมุ่งหมาย) *ของหน่วย Imaging*

- สร้างภาพภายในร่างกายผู้ป่วยที่มีคุณภาพ รวดเร็วทันกับความต้องการ เพื่อช่วยในการวินิจฉัยโรคและการวางแผนดูแลรักษา
- สร้างภาพภายในร่างกายผู้ป่วยที่มีคุณภาพ แปลผลอย่างถูกต้อง รวดเร็วทันกับความต้องการ เพื่อช่วยในการวินิจฉัยโรคและการวางแผนดูแลรักษา

เราทำงานอย่างไร

- งานของเรามีมาตรฐานหรือไม่
 - แต่ละคนเขียนคู่มือในสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ แล้วมาเชื่อมกัน
 - เขียนคู่มือเฉพาะในส่วนที่เป็นปัญหา/มีความเสี่ยง
- คู่มือที่มีอยู่สามารถป้องกันปัญหา/ความเสี่ยง ได้หรือไม่

เราทำได้ดีเพียงใด (Fact)

- ทำได้ตามที่เขียนหรือไม่
 - Self Audit
 - Independent Audit
 - สันทนาประชาพิจารณ์
 - สิ่งอำนวยความสะดวก

เราทำได้ดีเพียงใด (Fact)

- ทำได้ตามมาตรฐานวิชาชีพหรือไม่
 - Peer Review
 - External Peer Review
- ตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานหรือไม่
 - Customer Feed Back

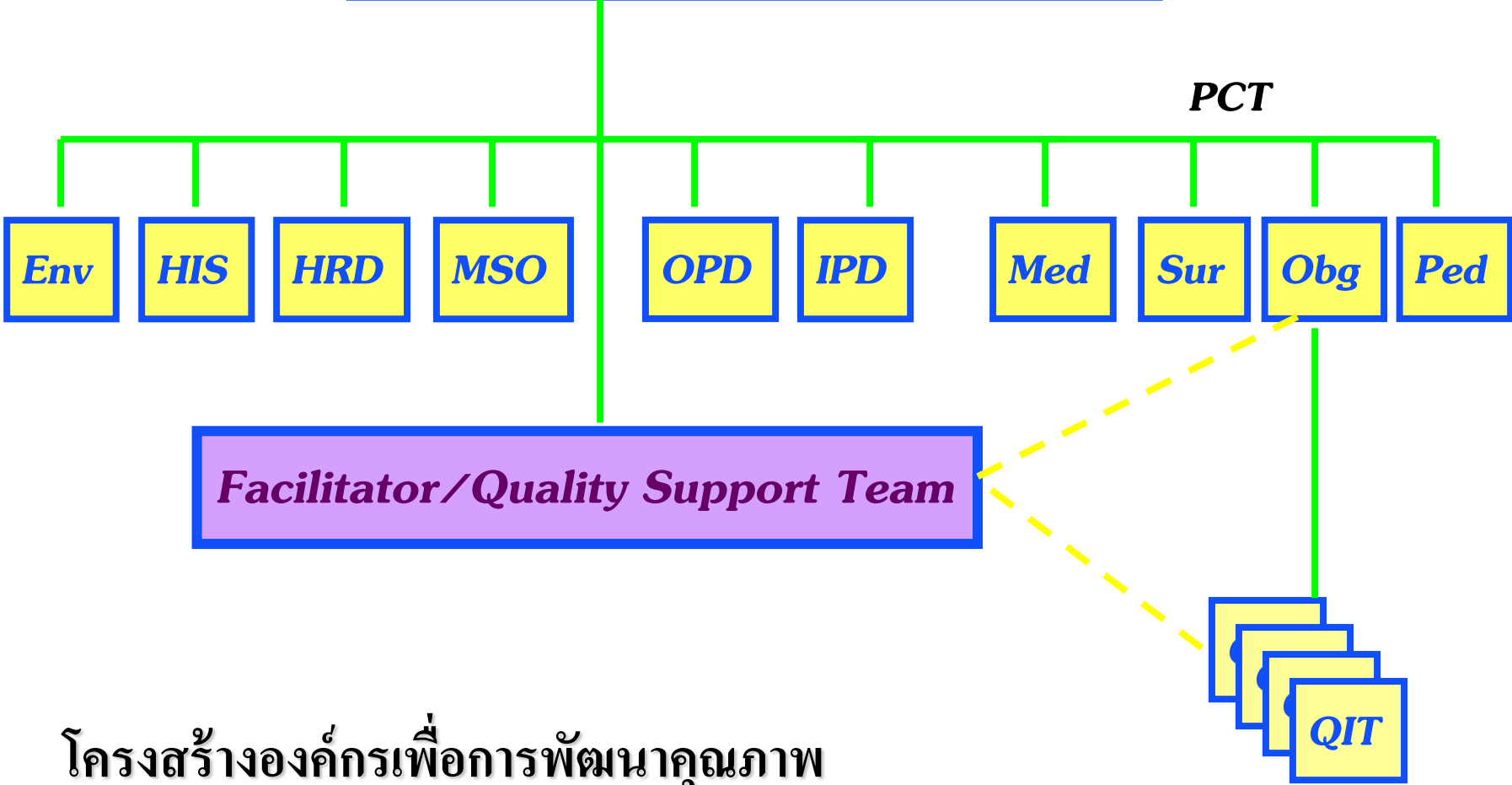
จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร (Effort)

- จากความคิดสร้างสรรค์ของเรา
- จากมาตรฐานวิชาชีพ
- เสี่ยงสะท้อนจากผู้รับผลงาน

หลักฐานของความพยายามในการพัฒนา

- รายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ปรากฏ
- ความตรงใจของผู้ป่วย
- บันทึกผลการปฏิบัติงาน
- รายงานการประชุม
- ความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกทีม

Lead Team/Quality Steering Team



โครงสร้างองค์กรเพื่อการพัฒนาคุณภาพ