



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

# แนวคิดพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐาน HA

วิภา วณิชกิจ ผู้เยี่ยมชมสำรวจ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

**HA คือมรดกที่พวกเรา  
ร่วมกันสร้างให้คนไทยทุกคน**

**กว้างขวาง ยืนยง ทรงคุณค่า**

# ลักษณะของ HA ไทย



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

มาตรฐานและองค์กรได้รับการรับรองจากสากล (ISQua)

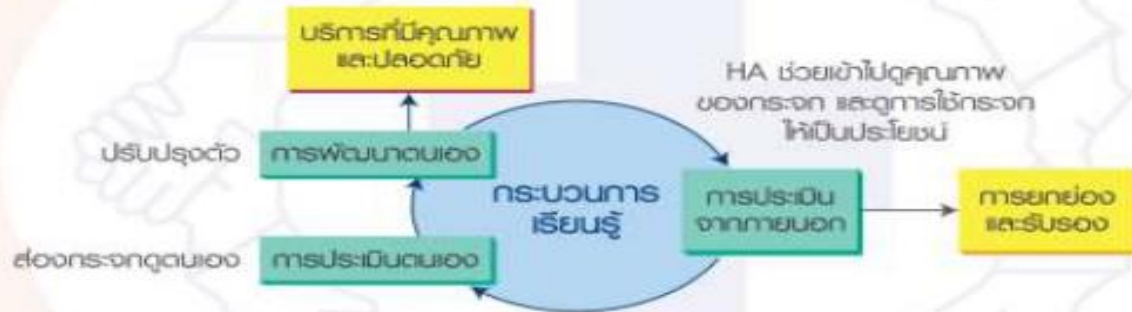
สามารถใช้เป็นฐานเพื่อการต่อยอด

มีเอกลักษณ์ที่ทรงคุณค่า

- Empowerment Evaluation
- HA is an Educational Process
- Balance of **System-Spiritual-Science & Knowledge**

จะทำอย่างไรให้คุณภาพเป็นเรื่องของกระบวนการเรียนรู้ในองค์กร?

**ISW.** คือ ผู้ส่งเสริมการขับเคลื่อน  
วัฒนธรรมคุณภาพ Change Catalyst



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

**วิสัยทัศน์ (Vision)**

"ประเทศไทยมีธรรมาภิบาลที่เป็นเลิศ เป็นที่ไว้วางใจของสังคม โดย ISW. ดำเนินการในระบอบส่งเสริมวัฒนธรรมคุณภาพ" (change catalyst)

**พันธกิจ (Mission)**

"ส่งเสริม สนับสนุน และขับเคลื่อนธรรมาภิบาลคุณภาพของระบบบริการสุขภาพ โดยใช้การประเมินตนเอง การเชื่อมโยงจากภายนอก การรับรองระบบคุณภาพ และระบบวัฒนธรรมคุณภาพเป็นกลไกขับเคลื่อน"

**Accreditation is an Educational Process**



**หลุมพราง: คิดว่า HA คือการได้รับประกาศนียบัตรรับรอง มุ่งประโยชน์จากใบรับรอง**

# การบริหารจัดการคุณภาพ



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน

ในการปรับปรุงระบบงานขององค์กร

ซึ่งประยุกต์ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์

เป็นกระบวนการบริหารจัดการ

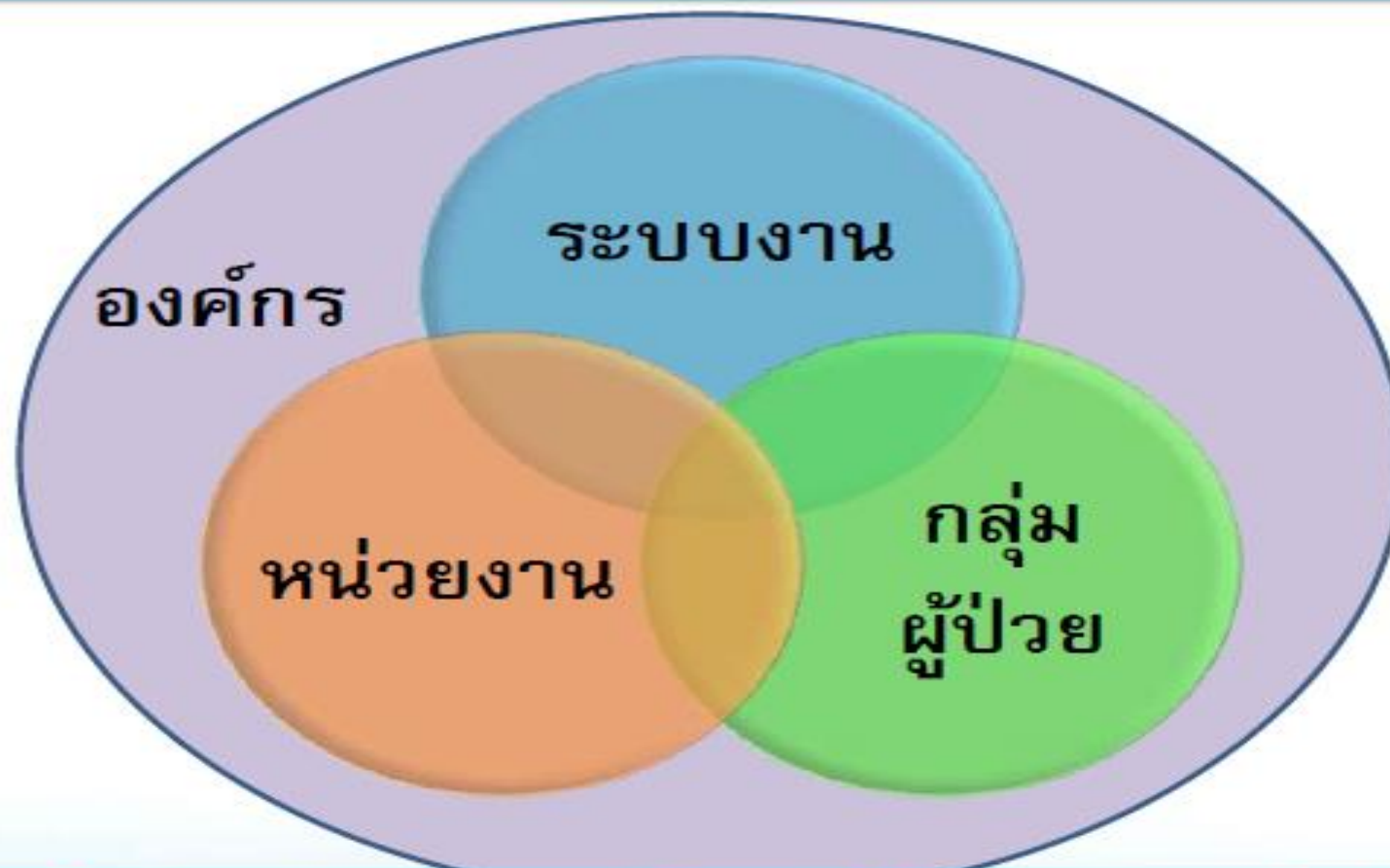
## Total Quality Management (TQM)

# พัฒนาทั้งองค์กร: พื้นที่การพัฒนา 4 วง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

พื้นที่การพัฒนา 4 วง คือการนำแนวคิด Total ที่หมายถึงทุกคน ทุกระบบ และผู้ป่วยทุกกลุ่ม มาสู่การปฏิบัติ  
อาจจะมีการทับซ้อนกันบ้างก็ให้พิจารณามุ่งเน้นตามความเหมาะสม



หลุมพราง: ตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพเพียงบางพื้นที่ บางหน่วยงานคิดว่าตัวเองไม่เกี่ยว

# ผู้ได้รับประโยชน์จาก HA



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

หลุมพราง: ไม่มีใคร  
ใคร่ครวญว่าบุคลากรจะ  
ได้รับประโยชน์อะไรจาก  
การให้บริการที่มีคุณภาพ

ดีต่อผู้รับ  
ผลงาน

ได้รับข้อมูลมากขึ้น  
ได้รับการตอบสนองมากขึ้น  
ได้รับการพิทักษ์สิทธิ/ศักดิ์ศรี  
ความเสี่ยงลดลง  
คุณภาพการดูแลดีขึ้น  
ความพึงพอใจมากขึ้น

ดีต่อองค์กร

เป็นองค์กรเรียนรู้  
พัฒนาอย่างต่อเนื่อง  
มีผลงานที่เป็นเลิศ  
เป็นองค์กรที่น่าไว้วางใจ  
อยู่รอด ยั่งยืน ชื่อเสียงดี  
มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รับผิดชอบ

ดีต่อตนเอง  
และทีมงาน

ความเสี่ยงลดลง มีภูมิคุ้มกัน  
ทำงานง่ายขึ้น  
สิ่งแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น  
ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง  
ขายฝันและทำฝันให้เป็นจริง

# เป้าหมายสำคัญของ HA คือคุณภาพและความปลอดภัย



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



- ค่านิยมและแนวคิดหลัก
- HA เป็นกระบวนการเรียนรู้
  - มุ่งเน้นผู้ป่วยและสุขภาพ
  - พัฒนาต่อเนื่อง

หลุมพราง: คิดว่า HA คือการตรวจสอบ ไม่เข้าใจว่าจะทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างไร



# เครื่องมือสำคัญของ HA คือการทบทวน เพื่อจุดประกายการพัฒนา



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

## ทบทวนตัวเอง (โดยเจ้าของงาน)

- ทบทวนปัญหาจากการทำงาน (ขั้นที่ 1)
- ห้าคำถามพื้นฐาน/3P (ขั้นที่ 2)
- ใช้มาตรฐาน HA (ขั้นที่ 3)

## ทบทวนกันเอง (โดยตัวเองหรือเพื่อนต่างหน่วย)

- ตามรอย
- เยี่ยมสำรวจภายใน
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้

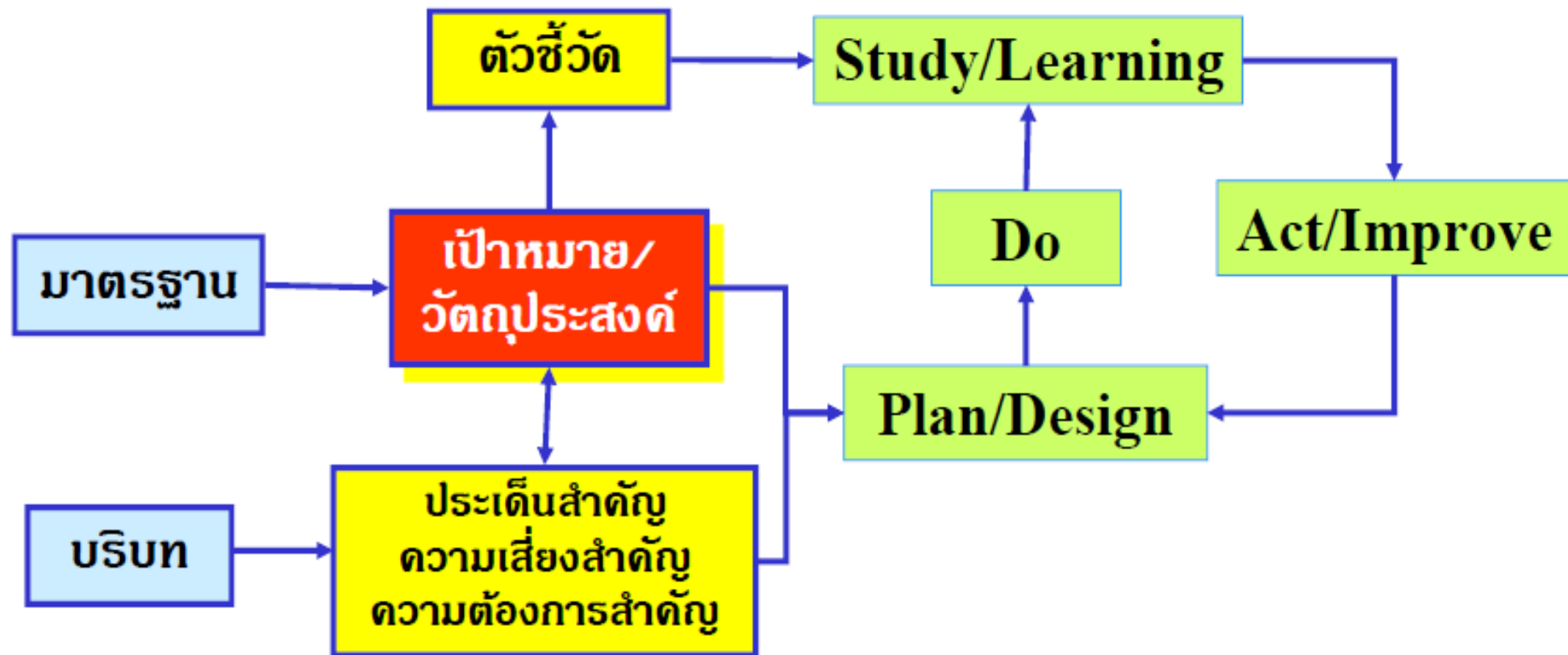
## ทบทวนจาก ภายนอก

- เยี่ยมสำรวจจากภายนอก
- ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

หลุมพราง:

ไม่สามารถมองเห็นโอกาสพัฒนาได้จากการทบทวนภายใน

**หลักคิดสำคัญ**  
(Core Values & Concepts)



# บันได 3 ชั้นสู่ HA



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

**Step 3: Quality Culture**  
Identify OFI from standards  
Focus on integration, learning, result

**Step 2: Quality Assurance & Improvement**  
Identify OFI from goal & objective of unit/system  
Focus on key process improvement

**Step 1: Risk prevention**  
Identify OFI from 12 reviews  
Focus on high risk problems

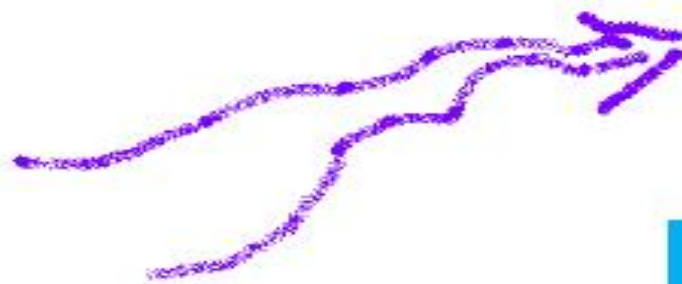
**หลุมพราง:** ไม่ตระหนักว่าบันไดขั้นที่ 1 และ 2 คือพื้นฐานคุณภาพที่ยังคงต้องมีอยู่ตลอด

	Step 1	Step 2	Step 3
Overview	Reactive	Proactive	Quality Culture
Starting Point	Review Problems & Adverse Events	Systematic Analysis of Goal & Process	Evaluate Compliance with HA Standards
Quality Process	Check-Act-Plan-Do	QA: PDCA CQI: CAPD	Learning & Improvement
Success Criteria	Compliance with Preventive Measures	QA/CQI Relevant with Purpose (3P)	Better Outcomes
HA Standard	Not Focus	Focus on Key Standards	Focus on All Standards
Self Assessment	To Prevent Risk	To Identify Opportunity for Improvement	To Assess Overall Effort & Impact of Improvement
Coverage	Key Problems	Key Processes	Integration of Key Systems

# บันได 3 ขั้น สู่ HA



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



วิสัยทัศน์: เป็น  
เป้าหมายของ รพ.

- ขั้นที่ 1 อุดรรั่ว (ทำงานประจำให้ดี มีอะไรให้คุยกัน ขยับบทบาท)
- ขั้นที่ 2 ปรับทิศ (เป้าหมายชัด วัดผลได้ ให้คุณค่า อย่ายึดติด)
- ขั้นที่ 3 เร่งความเร็ว (ผลลัพธ์ที่ดี มีวัฒนธรรม นำมาตรฐานมาใช้)

# บันไดขั้นที่ 1 (อุดรรัฐ) กับ 4 วง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

## ทบทวนการใช้ยา ทบทวนการติดเชื้อ

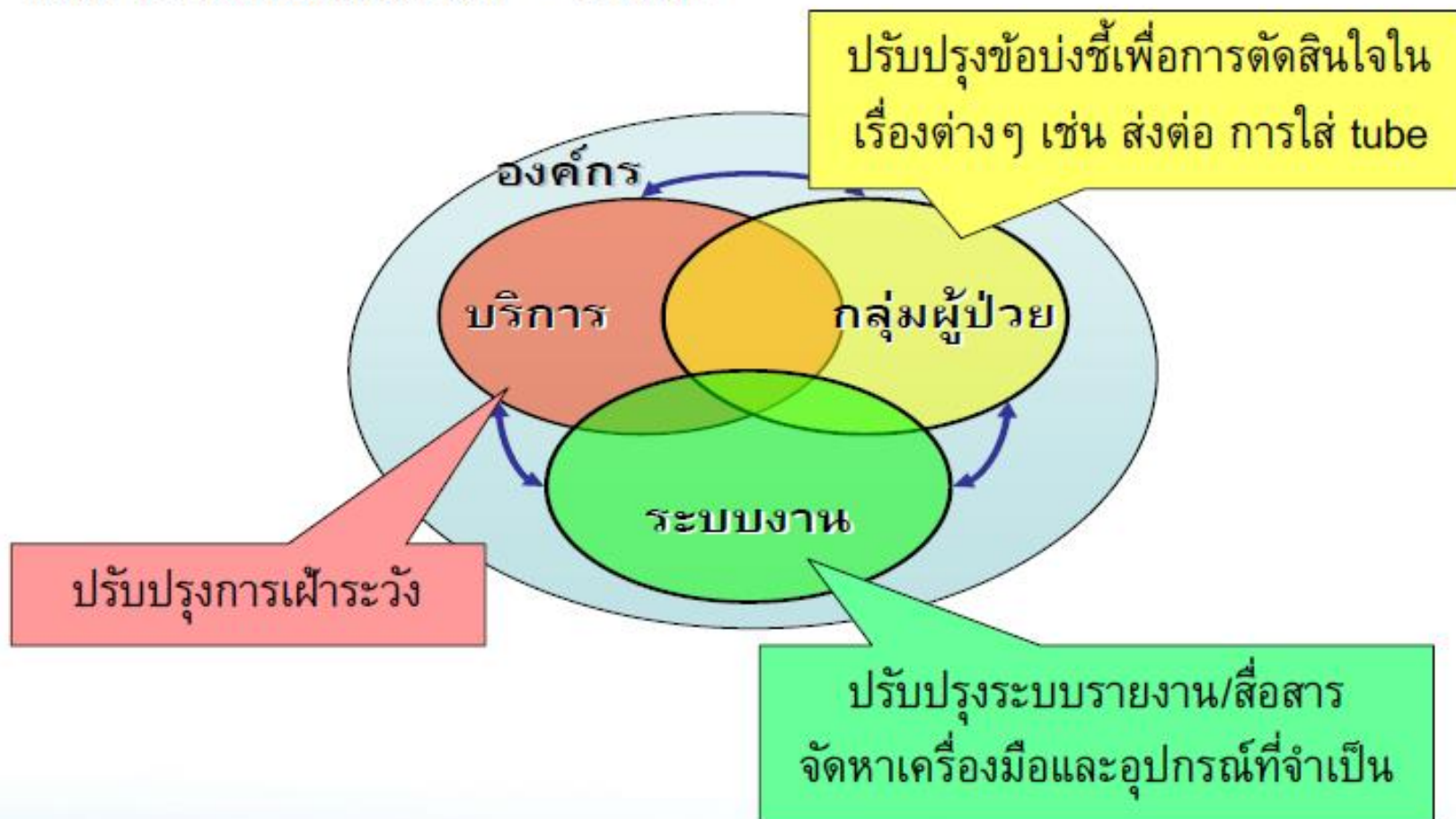


ทบทวนคำร้องเรียน  
ทบทวนตัวชี้วัด  
ทบทวนการใช้ทรัพยากร  
ค้นหาความเสี่ยง

ทบทวนข้างเตียง  
ทบทวนเวชระเบียน  
ทบทวนเหตุการณ์สำคัญ  
ทบทวนศักยภาพ  
ทบทวนการใช้ความรู้วิชาการ

# บันไดขั้นที่ 1 จากปัญหา มาปรับแก้จุดสำคัญ

COPD exacerbation -> death



## 3P : Purpose-Process-Performance

เริ่มจากการวิเคราะห์เป้าหมายของหน่วยงาน กลุ่มผู้ป่วย ระบบงาน องค์กร  
ทำงานประจำและงานพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น



ปรับเปลี่ยนระบบงาน

จากตั้งรับสู่การป้องกันที่  
เป็นระบบ

จากป้องกันความเสี่ยงสู่  
การเพิ่มคุณค่า

กลุ่มผู้ป่วย

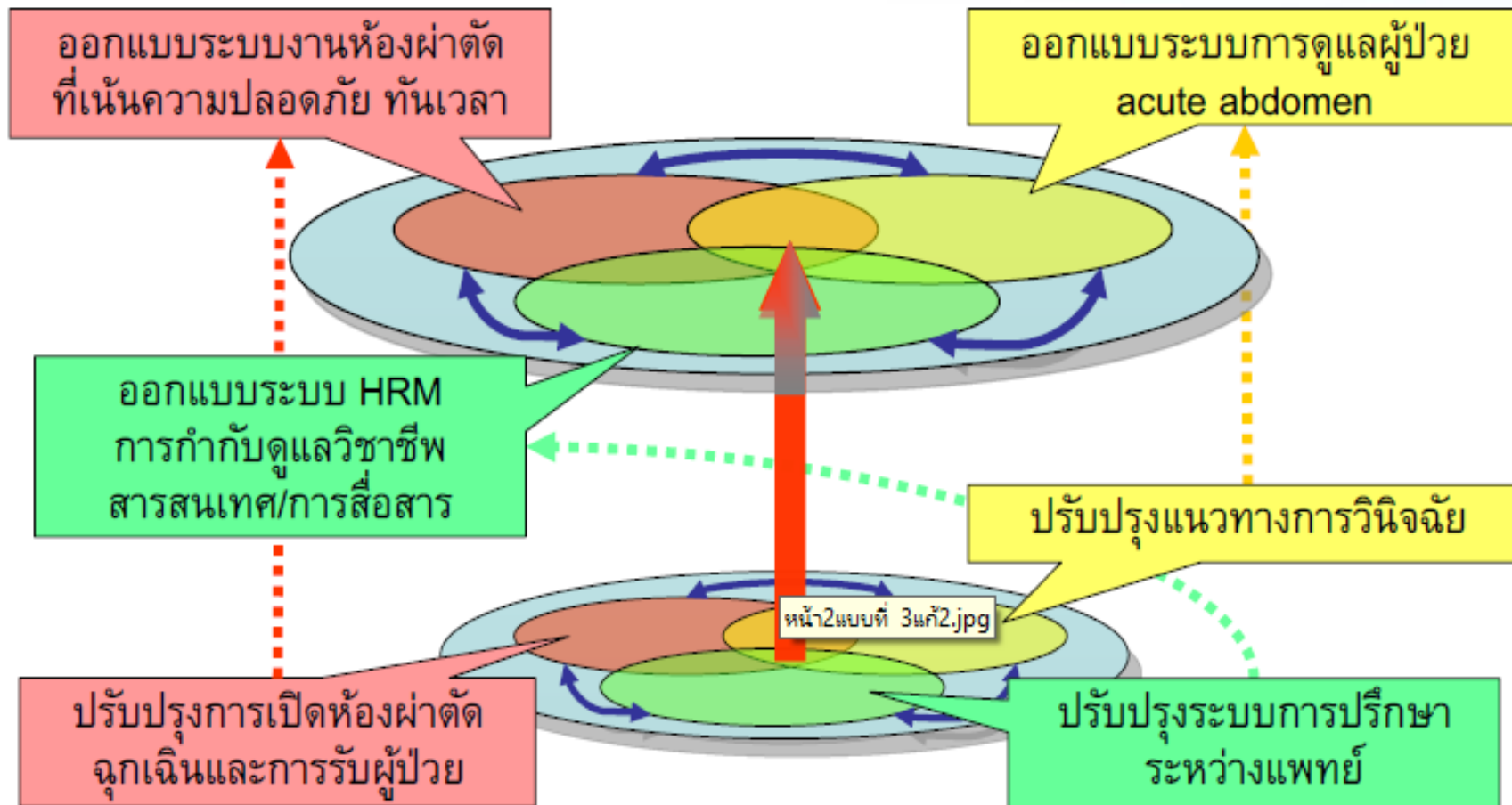
เชื่อมโยงการพัฒนาหน่วย  
สู่ทิศทางองค์กร

Purpose  
Priority  
Process  
improvement  
KPI  
องค์กรร่วม  
สร้างเสริม

ขั้นที่ 2 ปฏิบัติ เป้าหมายชัด วัดผลได้ ให้คุณค่า อย่างยึดติด

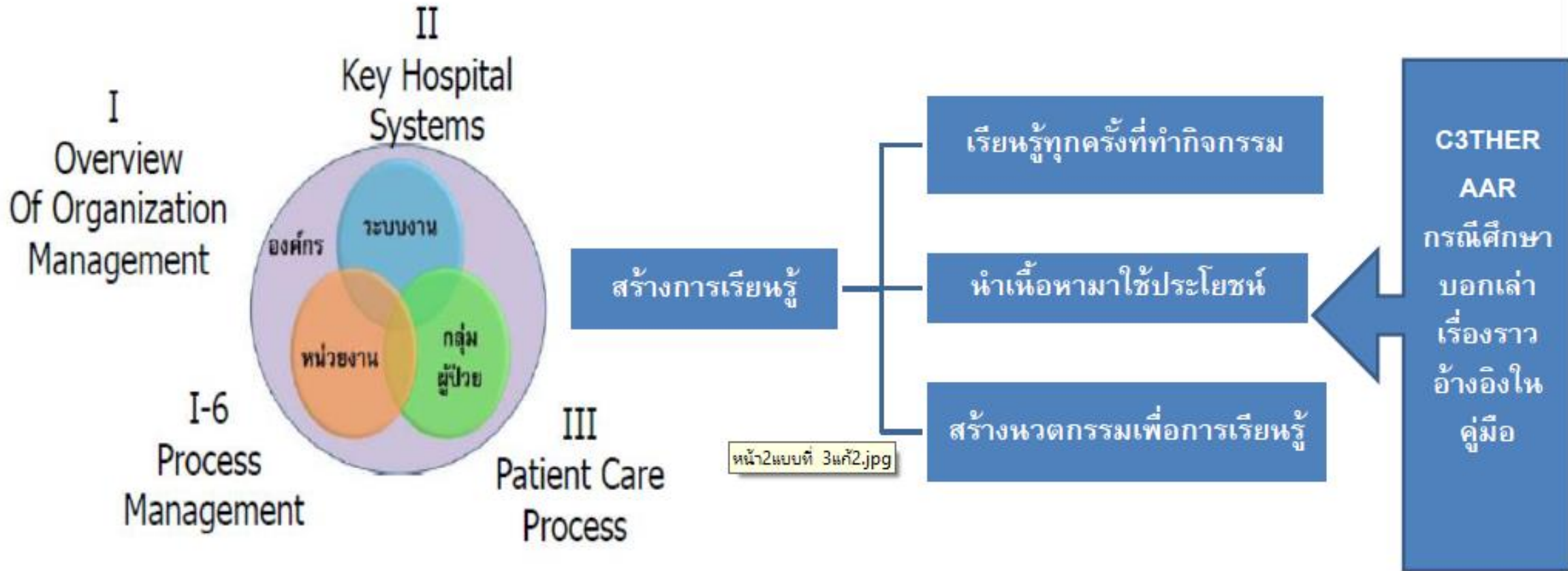


# การเชื่อมต่อระหว่างบันไดขั้นที่ 1 กับบันไดขั้นที่ 2 จากปัญหาสู่การออกแบบระบบ



เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์: ผู้ป่วยได้รับการวินิจฉัยไส้ติ่งอักเสบล่าช้า  
ทำให้ไส้ติ่งแตก แผลติดเชื้อ

# บันไดขั้นที่ 3 กับ 4 วง



ขั้นที่3 เร่งความเร็ว : ผลลัพธ์ที่ดี มีวัฒนธรรม นำมาตรฐานมาใช้

## เครื่องมือคุณภาพ พื้นฐาน

- 3P : Purpose-Process-Performance
- พื้นที่ 4 วง ,
- 2 กิจกรรมทบทวน (สู่วันได้ 3 ชั้น)
- มาตรฐานHA
- 3C-PDSA,
- Scoring guideline

# แนวคิด 3 P : Purpose-Process-Performance



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

3P เป็นหลักพื้นฐานที่ง่ายที่สุด ใช้ได้กับทุกระดับ

3P ย้ำให้เราต้องเข้าใจ**เป้าหมาย**ของทุกสิ่งที่เราทำ

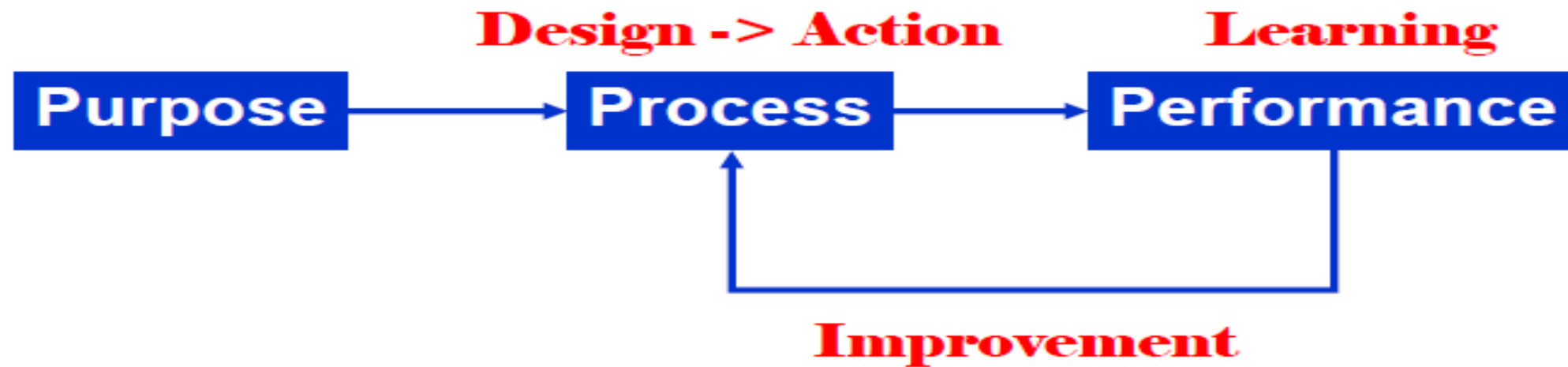
3P เป็นเครื่องมือใช้ทบทวนงานของเราอย่างง่ายที่สุด นำไปสู่การปรับปรุงโดยทันที



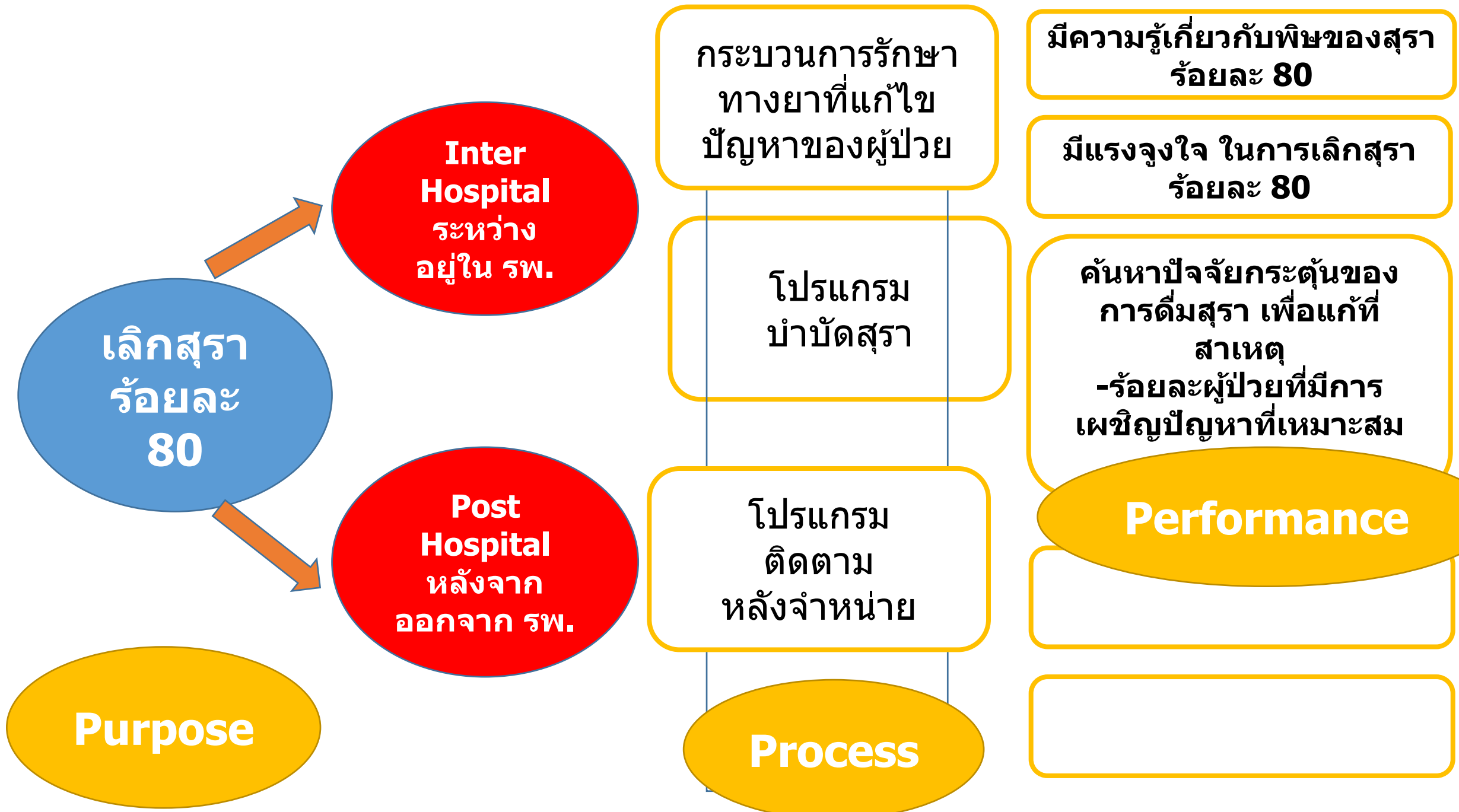
# 3P: Basic Building Block of Quality



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



- 3P ในงานประจำวัน
- 3P ในโครงการพัฒนาคุณภาพ
- 3P ในระดับหน่วยงาน/บริการ (service profile)
- 3P กับการพัฒนาระบบงาน
- 3P กับการดูแลผู้ป่วย (clinical tracer)
- 3P กับการบริหารองค์กร (strategic management)



เลิกสูรา  
ร้อยละ  
80

Inter  
Hospital  
ระหว่าง  
อยู่ใน รพ.

Post  
Hospital  
หลังจาก  
ออกจาก รพ.

กระบวนการรักษา  
ทางยาที่แก้ไข  
ปัญหาของผู้ป่วย

โปรแกรม  
บำบัดสูรา

โปรแกรม  
ติดตาม  
หลังจำหน่าย

มีความรู้เกี่ยวกับพิษของสูรา  
ร้อยละ 80

มีแรงจูงใจ ในการเลิกสูรา  
ร้อยละ 80

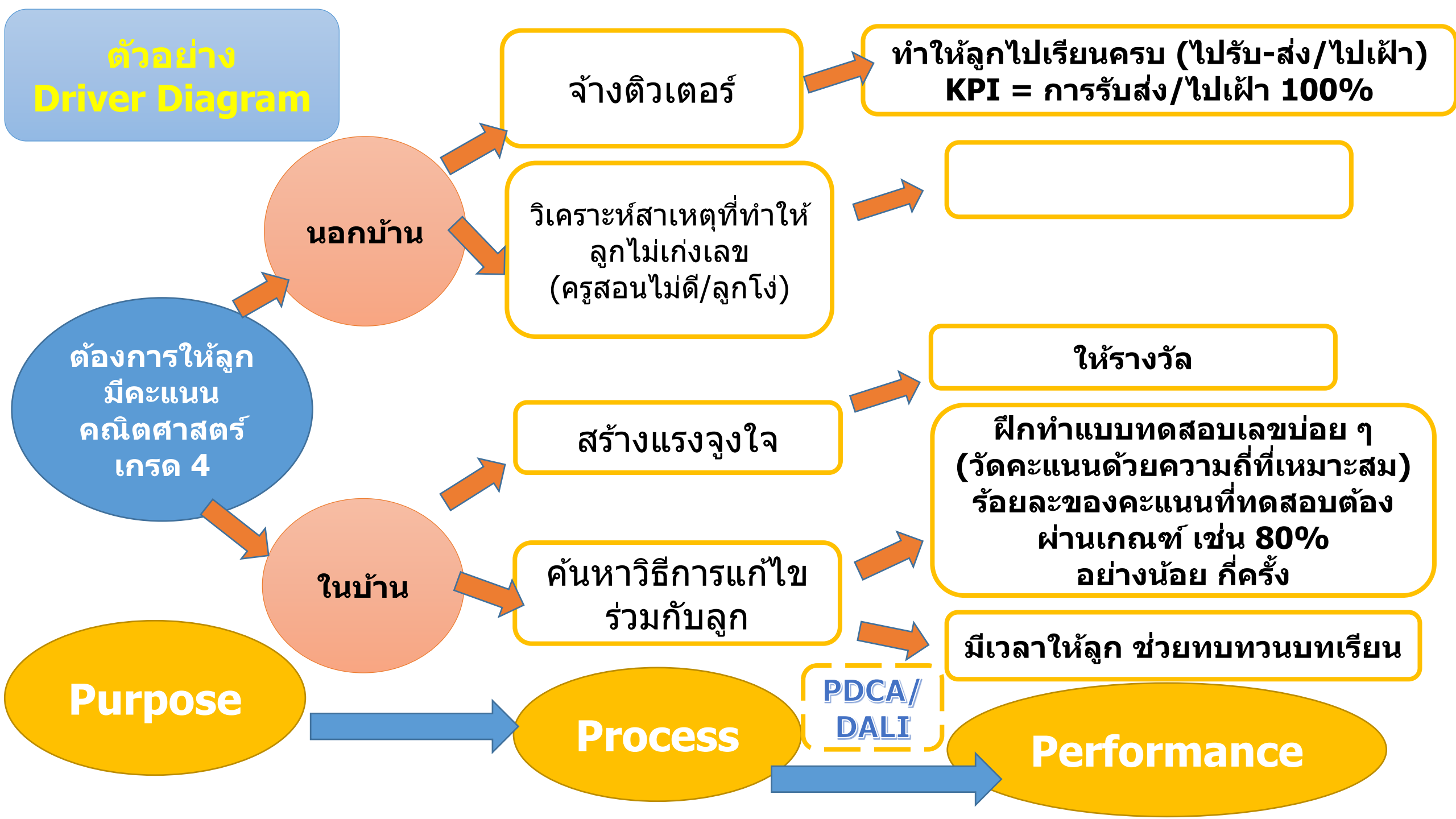
ค้นหาปัจจัยกระตุ้นของ  
การดื่มสูรา เพื่อแก้ที่  
สาเหตุ  
-ร้อยละผู้ป่วยที่มีการ  
เผชิญปัญหาที่เหมาะสม

Performance

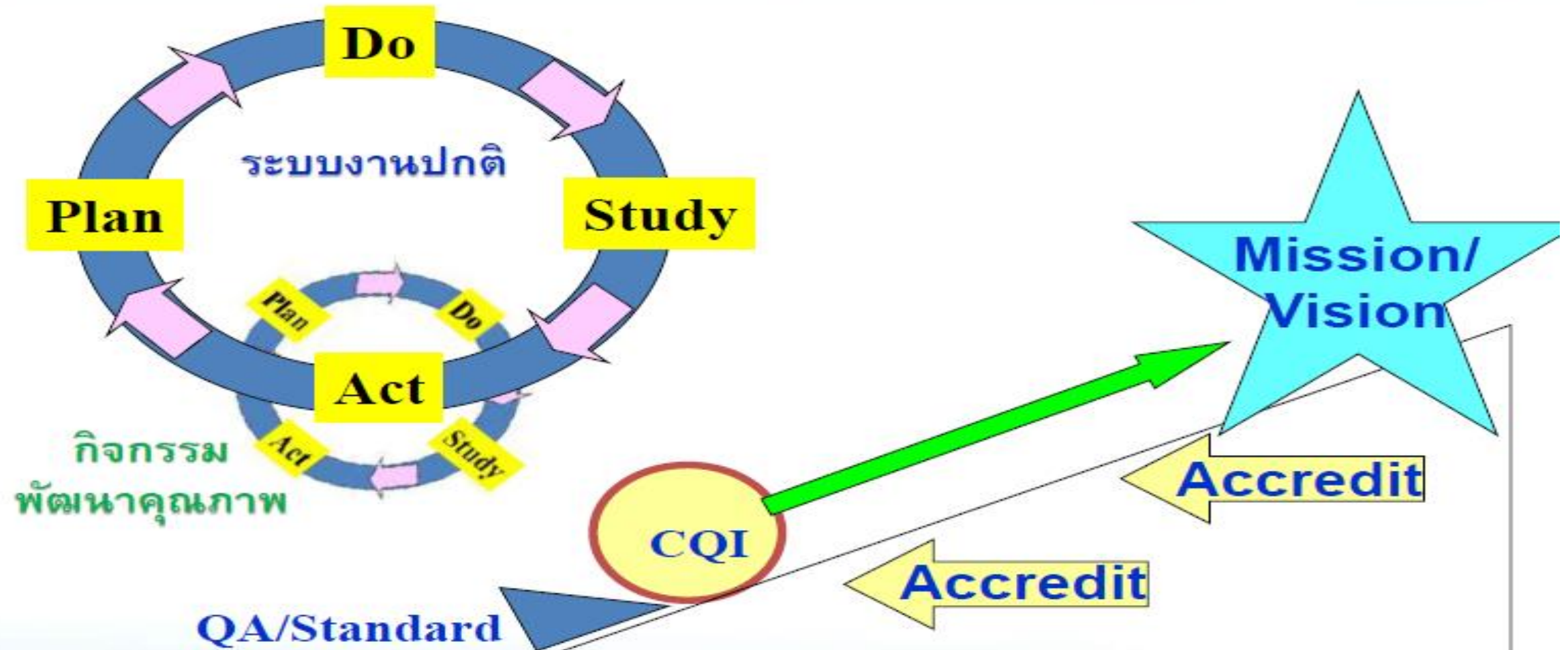
Purpose

Process

# ตัวอย่าง Driver Diagram

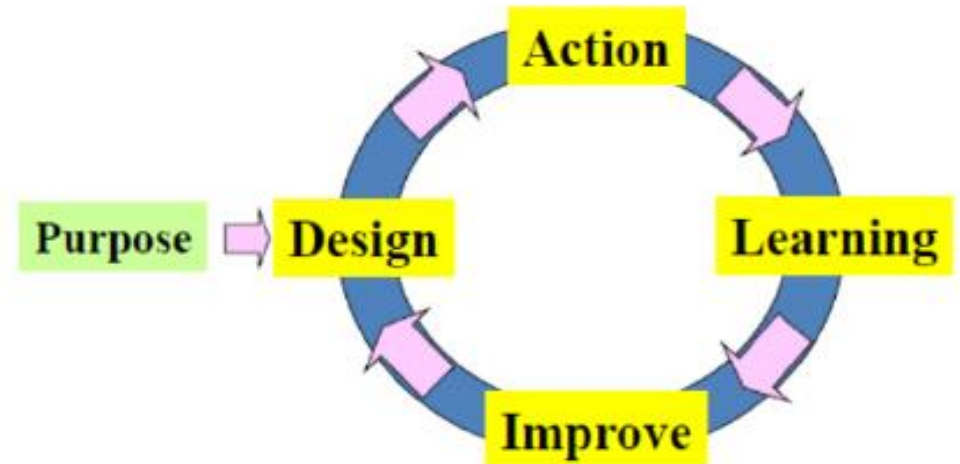
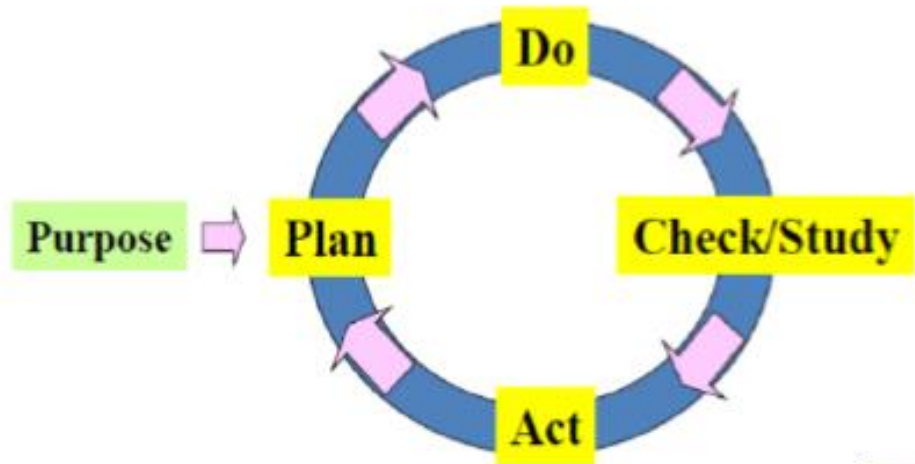


# คุณภาพเริ่มจากพื้นฐาน PDSA





จาก PDSA **สู่** DALI



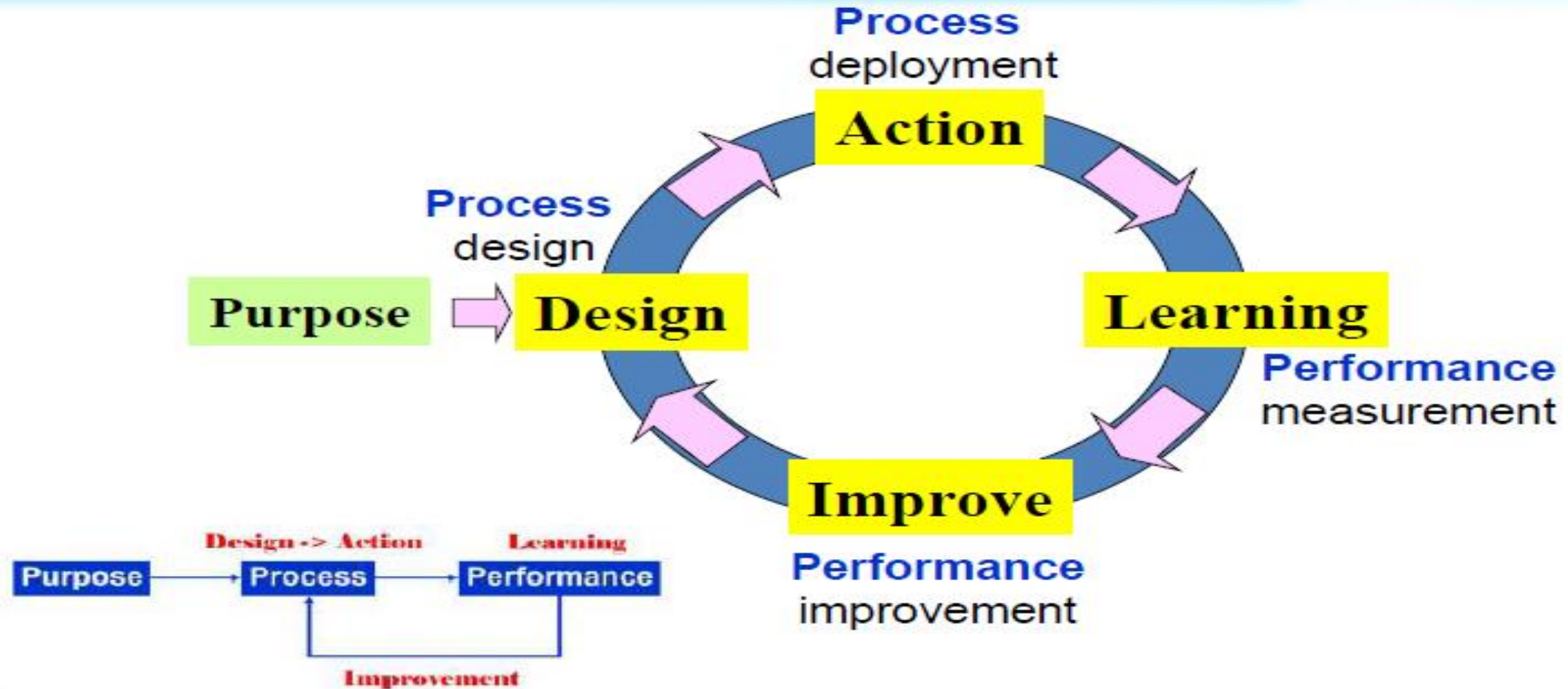
หน้า2แบบที่ 3แก็2.jpg

Design และ Plan ในที่นี้ให้ความหมายเดียวกันคือการวางแผนออกแบบระบบงาน เห็น  
ความสำคัญของเป้าหมายที่ชัดเจน

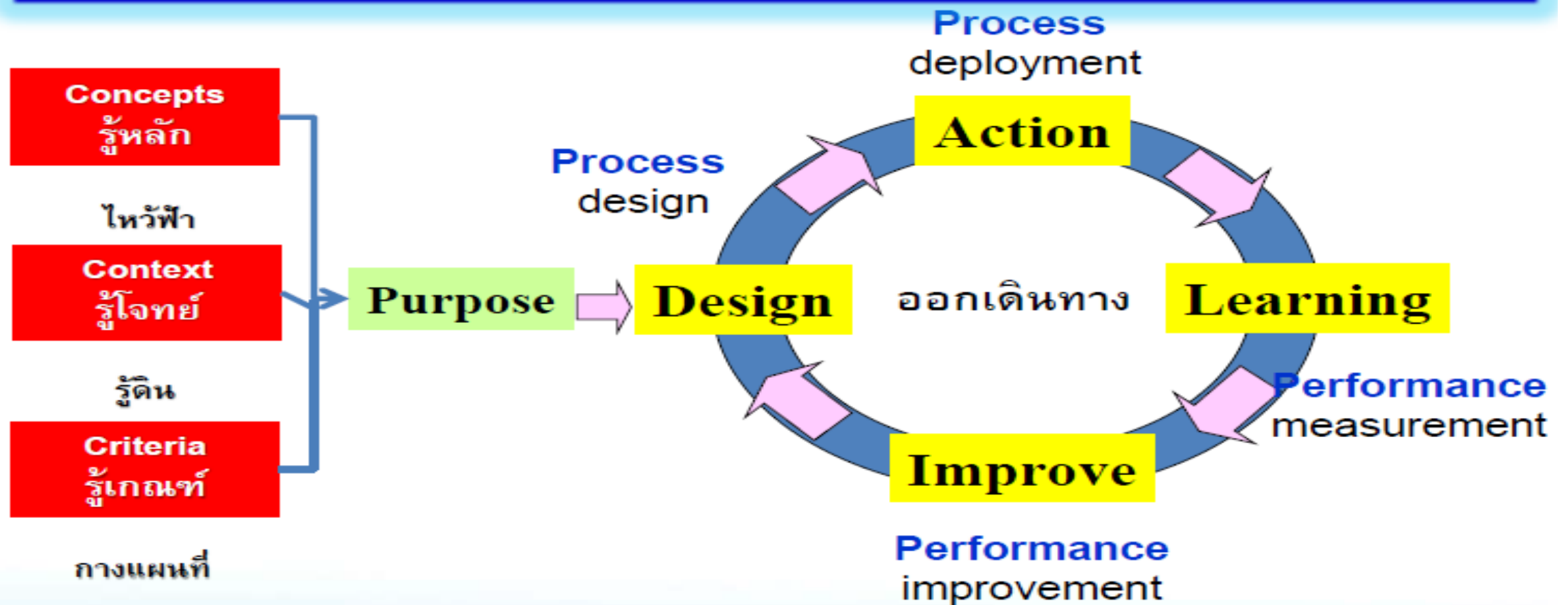
# สรุปย่อให้ง่ายขึ้นเป็น 3P



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



สรุปย่อให้ง่ายขึ้นเป็น 3P และใช้ 3C- PDSA/DALI  
 ใหว่ฟ้า รุดิน ตังเป้า กางแผนที่ ออกเดินทาง

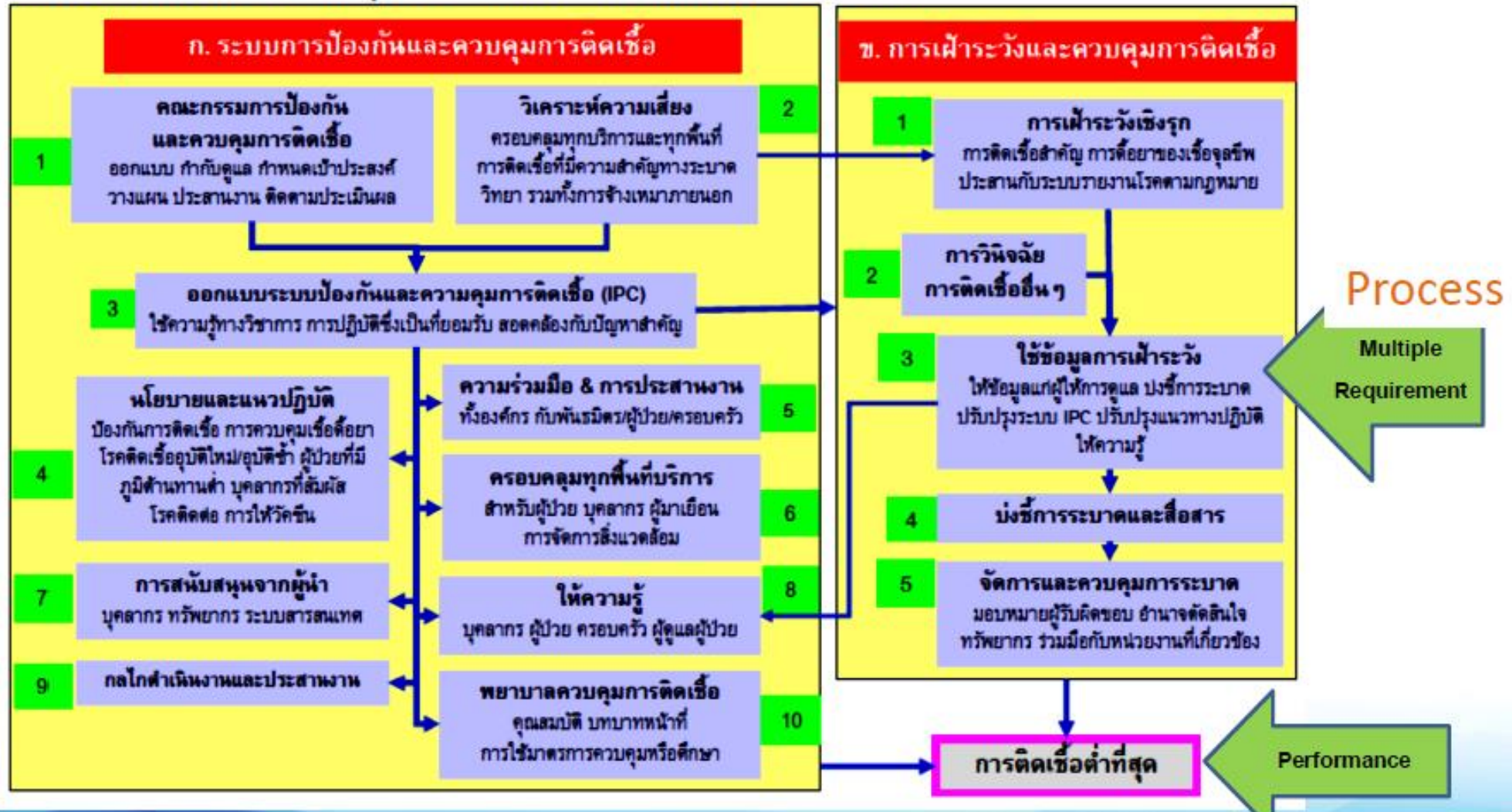


## II – 4.1 ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ (Infection Prevention and Control Program)

### Purpose

Overall Requirement

องค์กรจัดให้มีระบบป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ รวมถึงระบบเฝ้าระวังและติดตาม ที่เหมาะสมกับบริบท ได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอ และมีการประสานงานที่ดี.

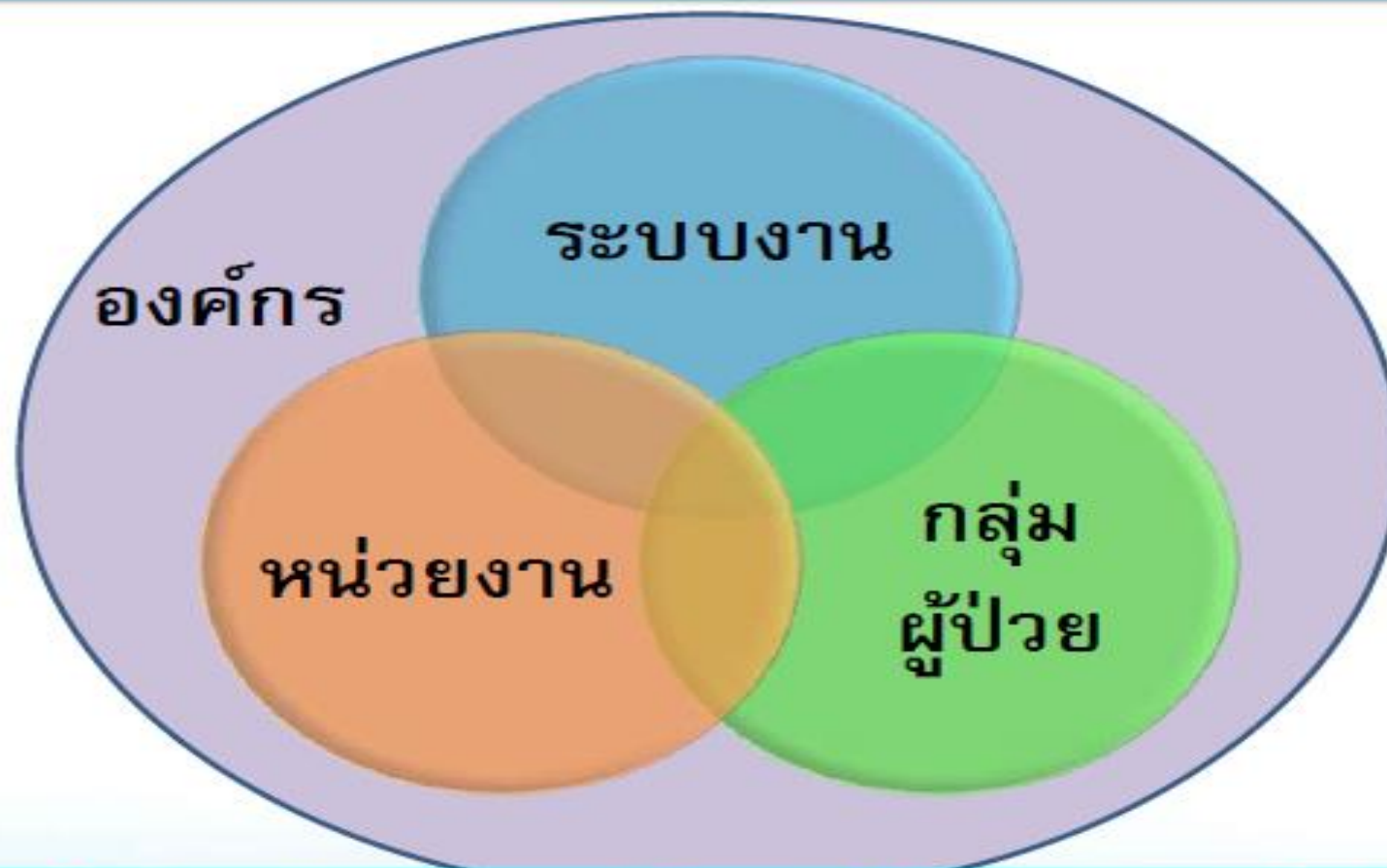


# พัฒนาทั้งองค์กร: พื้นที่การพัฒนา 4 วง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

พื้นที่การพัฒนา 4 วง คือการนำแนวคิด Total ที่หมายถึงทุกคน ทุกระบบ และผู้ป่วยทุกกลุ่ม มาสู่การปฏิบัติ  
อาจจะมีการทับซ้อนกันบ้างก็ให้พิจารณามุ่งเน้นตามความเหมาะสม



หลุมพราง: ตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพเพียงบางพื้นที่ บางหน่วยงานคิดว่าตัวเองไม่เกี่ยว

# ภาพรวมการพัฒนาทุกพื้นที่



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

วิสัยทัศน์ที่มีชีวิต  
จริยธรรม & จรรยาบรรณ  
ยุทธศาสตร์ (3P)  
มาตรฐานตอนที่ I & IV  
SAR ในภาพรวม

องค์กร

ระบบงาน

ทบทวนระบบงาน (ยา, IC)  
3P ของระบบงาน ทุกระบบ  
มาตรฐานตอนที่ II

SS, 5 ส.  
กิจกรรมคุณภาพพื้นฐาน  
ทำงานประจำให้ดี  
มีอะไรให้คุยกัน  
ขยันทบทวน  
Service Profile (3P)  
มาตรฐานตอนที่ I (3-6)

หน่วยงาน

กลุ่ม  
ผู้ป่วย

ทบทวนคุณภาพการดูแลผู้ป่วย  
Patient Safety Goals  
ตามรอยทางคลินิก (3P)  
พัฒนาคุณภาพทางคลินิก  
มาตรฐานตอนที่ III



# การหาโอกาสพัฒนา

- การทบทวนแบบ NEWS
- การทบทวนตัวชี้วัด
- RCA
- etc.

# ทำไมต้องทบทวน



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

การทบทวนคือการเรียนรู้ของทีม

การทบทวนที่ดีนำมาสู่:

- เห็นปัญหาและเข้าใจปัญหาร่วมกัน
- เข้าใจสาเหตุที่ลึกซึ้ง
- ร่วมกันคิดค้นทางออกอย่างสร้างสรรค์
- ผูกพันในปฏิบัติการแก้ปัญห
- ทีมเติบโตไปด้วยกัน
- ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น
- เกิดความปิติสุข



# NEWS Review



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ทบทวนความต้องการและเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ

**Needs & Experience  
of Patients**

**Waste**

ทบทวนการใช้ทรัพยากร/  
เปลี่ยนความสูญเปล่าเป็นคุณค่า

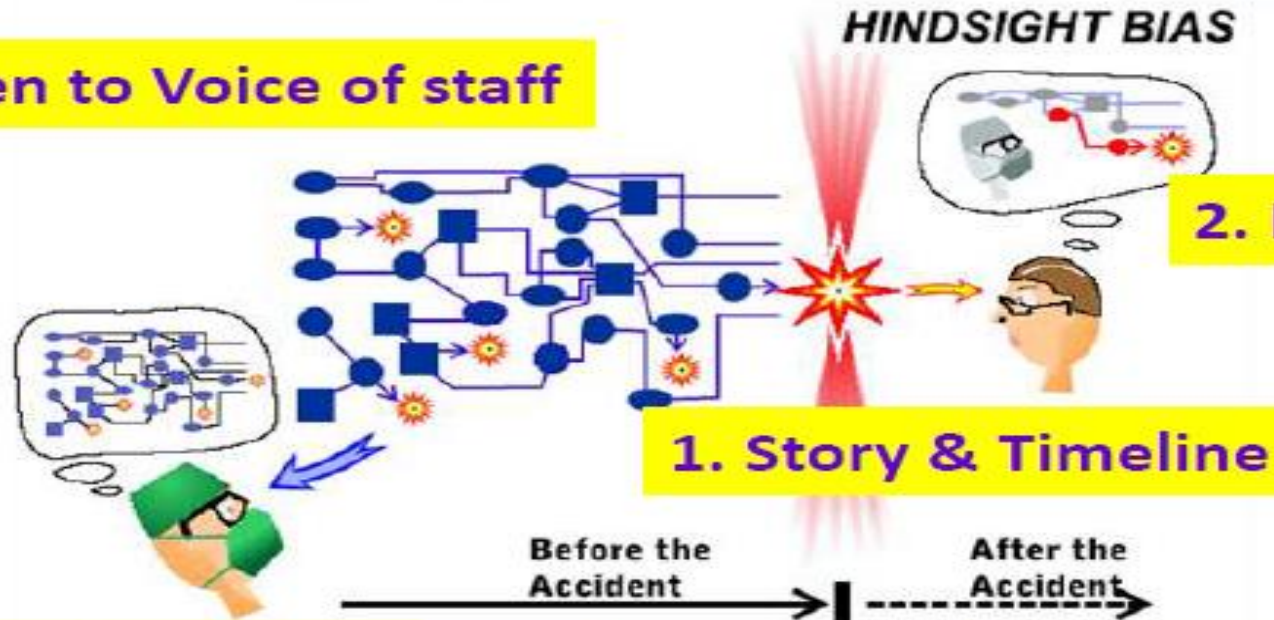
**Evidence &  
Professional  
Standard**

ทบทวนการใช้ความรู้ที่ทันสมัย

**Safety**

ทบทวนโอกาสเกิดอุบัติการณ์  
และอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว

## 3. Listen to Voice of staff



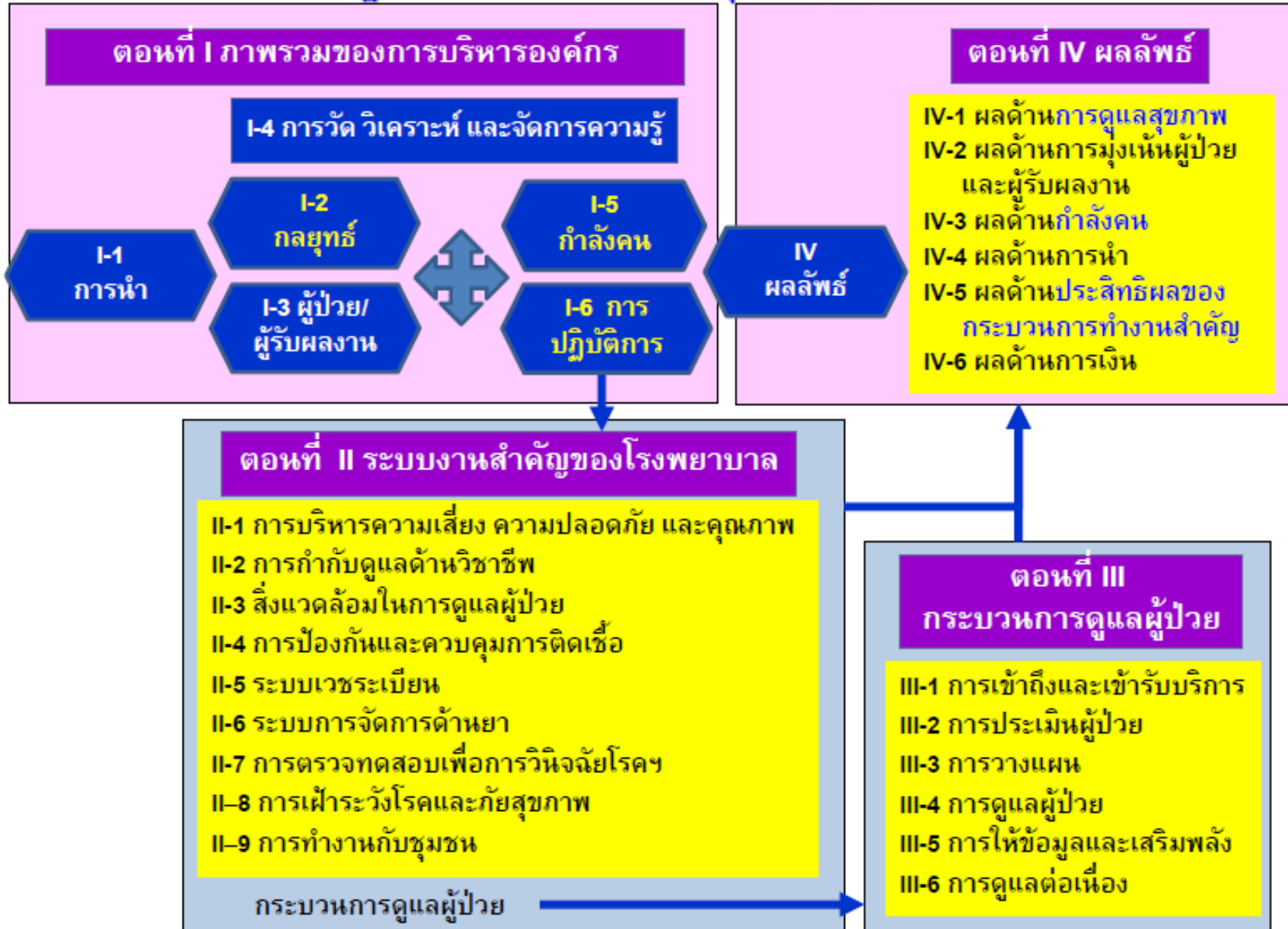
## 4. Swiss Cheese



## 5. Creative solution

- How to prevent it?
- How to make it better?
- How to detect it earlier?
- How to do it earlier?
- How to do it more appropriate?

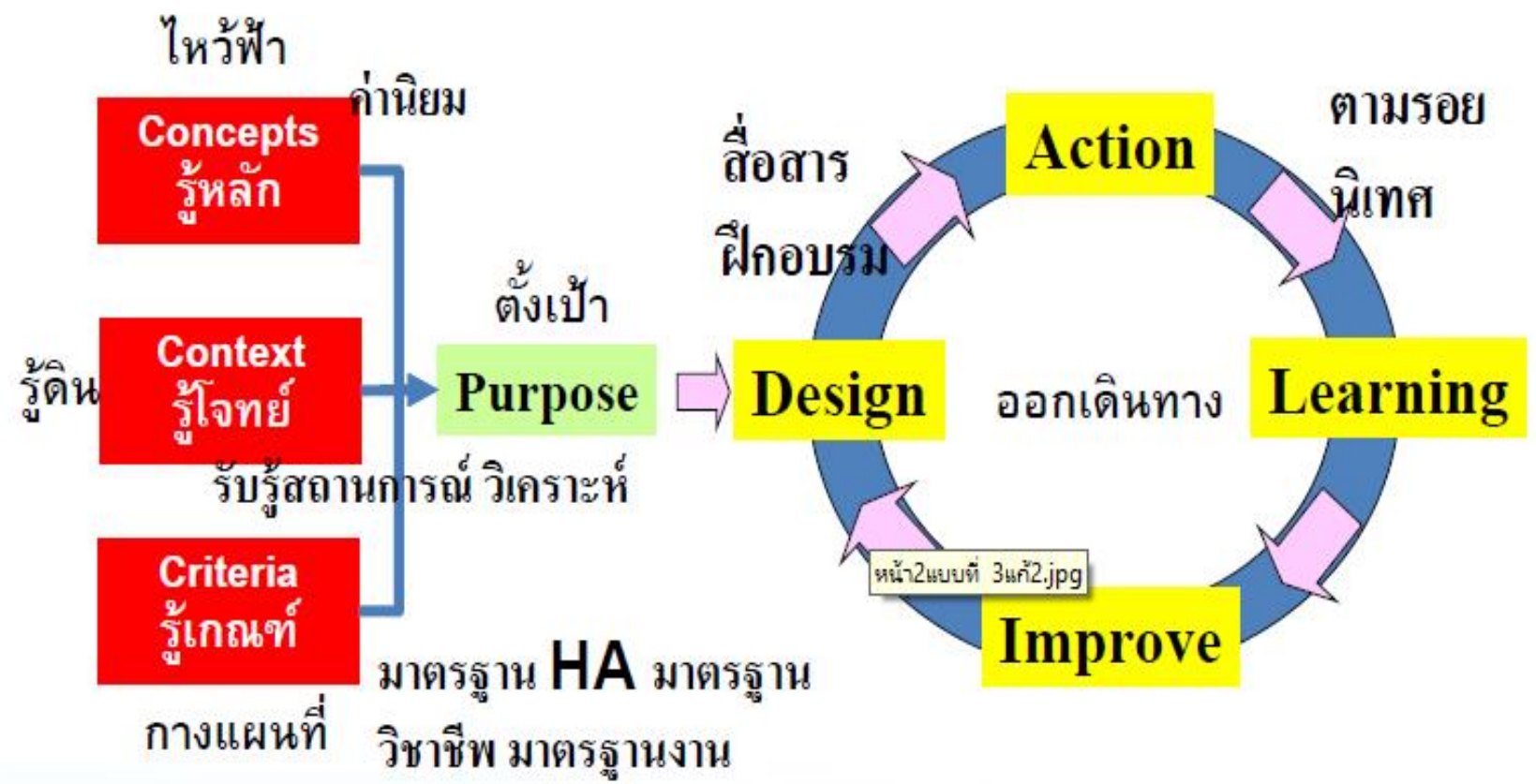
# มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (HA) ฉบับที่ 4



# 3C- PDSA/DALI

## หัวใจ 3C- PDSA/DALI

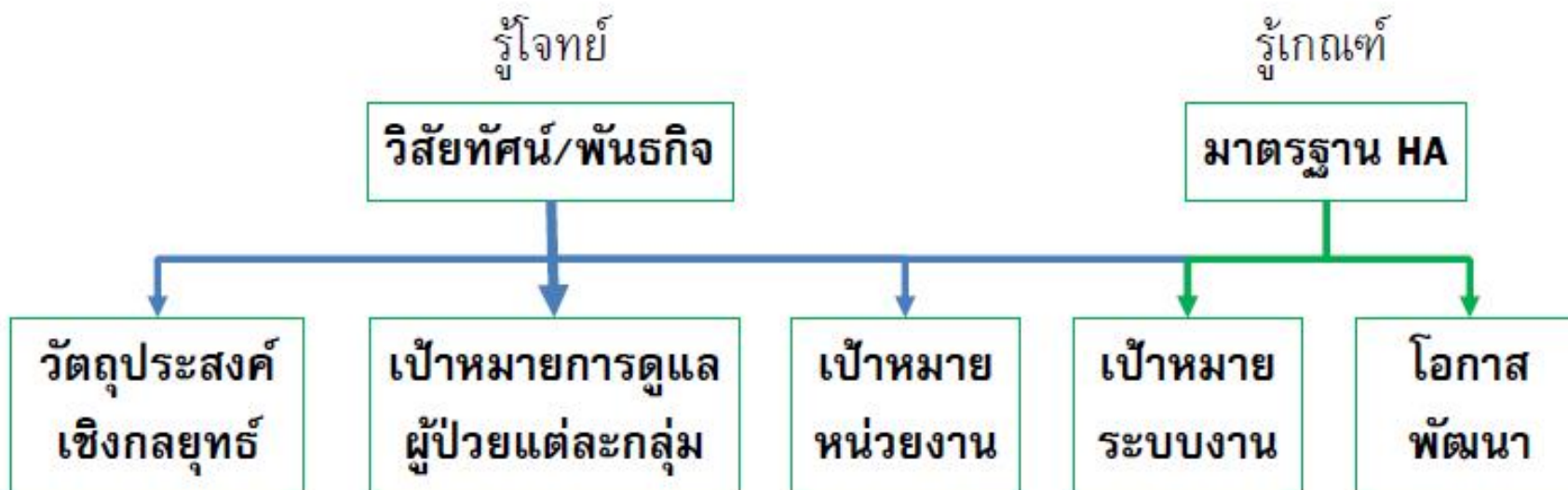
### หัวใจ 3C- PDSA/DALI



# ตั้งเป้าอะไรบ้าง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



เป้าหมายทั้งหมดมาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลุ่มผู้ป่วยสำคัญขององค์กร  
มาตรฐาน HA มาช่วยเสริมให้เห็นเป้าหมายของระบบงานชัดเจนขึ้น และให้เห็นโอกาสพัฒนา  
ในกระบวนการต่างๆ ที่ยังไม่สมบูรณ์

# ประยุกต์ใช้ 3C-PDSA ในชีวิตจริง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

1. **ถอดรหัสมาตรฐาน** เป้าหมาย คุณค่า ใครได้ ใครทำ ต้องทำอะไร
2. **รับรู้** รู้สถานการณ์จากของจริง จากคำพูดของผู้ป่วย
3. **วิเคราะห์** เก็บข้อมูล ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หาความหมายจากข้อมูล จัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องทำ
4. **ตั้งเป้า** วาดภาพให้ชัดว่าอยากเห็นอะไร เปลี่ยน concept เป็นตัววัด
5. **เฝ้าดู** หา baseline ของตัววัดที่กำหนด แล้วติดตามต่อเนื่อง
6. **ออกแบบ** ใช้แนวคิด human-centered design, human factor engineering ร่วมกับการจัดทำคู่มืออย่างง่าย มีมาตรฐานคู่กับยึดหยุ่น
7. **สื่อสาร** ใช้ทุกรูปแบบเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ปฏิบัติรู้ในสิ่งที่ต้องรู้ ณ จุดปฏิบัติ
8. **ปฏิบัติ** สนับสนุนและทำให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามระบบที่ออกแบบ
9. **ติดตาม** มีผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูล ตามรอย เฝ้าระวัง ประมวลผล
10. **ปรับปรุง** ตามโอกาสที่พบ เพื่อบรรลุเป้าหมายและผลงานที่ดีขึ้น

# Scoring Guideline



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Score	Process	Result
1	เริ่มต้นปฏิบัติ Design & early implementation	มีการวัดผล Measure
2	มีการปฏิบัติได้บางส่วน Partial implementation	มีการวัดผลในตัววัดที่สำคัญ ตรง ประเด็น อย่างครบถ้วน Valid measures
3	มีการปฏิบัติที่ครอบคลุมและได้ผล Effective implementation	มีการใช้ประโยชน์จากตัววัด Get use of measures
4	มีการปรับปรุงกระบวนการต่อเนื่อง Continuous improvement	มีผลลัพธ์ในเกณฑ์ดี (สูงกว่าค่าเฉลี่ย) Good results (better than average)
5	มีกระบวนการที่เป็นแบบอย่างที่ดี Role model, good practices	มีผลลัพธ์ที่ดีมาก (25% สูงสุด) Very good results (top quartile)

# การกำหนดตัววัด (Measure) / ตัวชี้วัด (Indicator)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

## ใช้หลัก “วัดเพื่อพัฒนา”

- ตัววัดนี้จะนำไปสู่การพัฒนาอะไร พัฒนาแล้วใครได้ประโยชน์
- เราสามารถทำให้เกิดประโยชน์ดังกล่าวจริงหรือไม่ คุ่มค่าหรือไม่

## ครอบคลุมประเด็นสำคัญ

- สอดคล้องกับเป้าหมายของเรื่องนั้น ครอบคลุมมิติสำคัญของเรื่องนั้น
- ถ้าเป็นการดูแลผู้ป่วย เน้นในสิ่งที่ผู้ป่วยจะได้รับ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

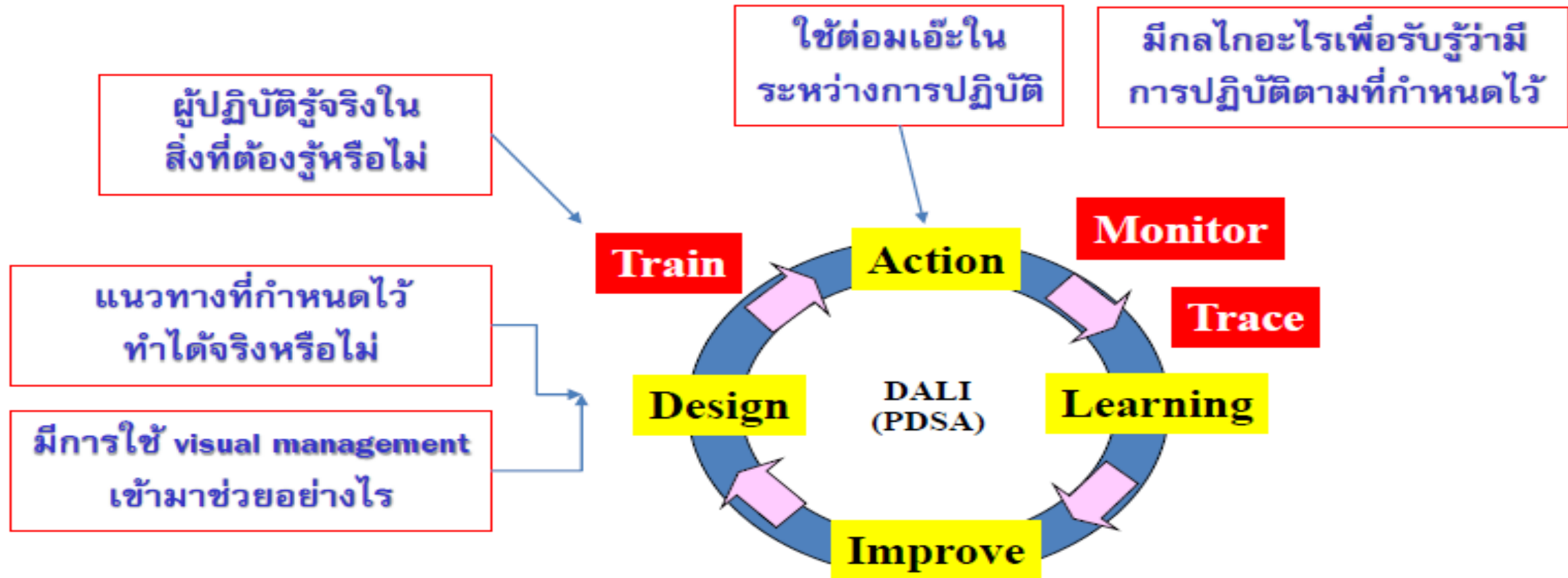
- ใช้ control chart เพื่อศึกษา variation ของกระบวนการ
- สรุปข้อมูลสำคัญประกอบใน chart ที่สัมพันธ์กับช่วงเวลาที่เกิดขึ้น

## การใช้ประโยชน์

- ใช้การวัดเพื่อชี้ให้เห็นโอกาสพัฒนา
- อาจต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบในระดับ subgroup



# ทุกลมหายใจกับการทำให้มีการปฏิบัติจริง



## การตามรอย(Tracer)

คือ**ภาคปฏิบัติ**ของการมองเชิงระบบ

- การตามรอยสิ่งที่คุ้นเคยอย่างตั้งใจ**(จึงจะเห็น)**
- ทำให้มองเห็นสิ่งที่ถูกละเลย
- และเห็นการเชื่อมต่อภายในระบบที่ซับซ้อน