



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

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพ

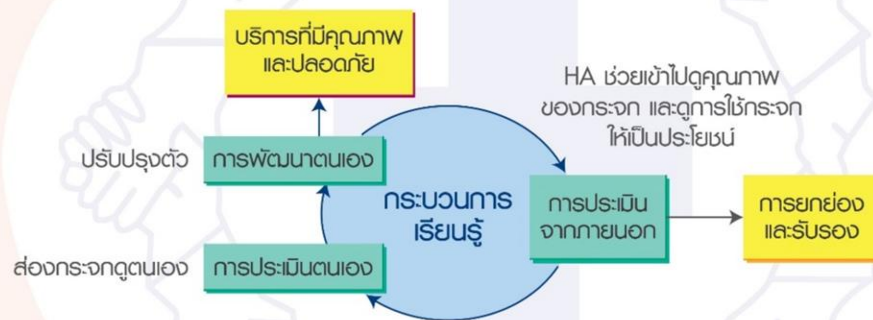
เอกสารประกอบการฝึกอบรม
หลักสูตร HA 401: Internal Survey &
Coaching for Continuous Quality Journey
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

HA คือกลไกการส่งกระจกดูตัวเอง



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

สสว. คือ ผู้ส่งเสริมการขับเคลื่อน
วัฒนธรรมคุณภาพ Change Catalyst



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

วิสัยทัศน์ (Vision)

"ประเทศไทยมีบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐาน เป็นที่ไว้วางใจของสังคม โดย สสว. มีบทบาทในการส่งเสริมการขับเคลื่อนวัฒนธรรมคุณภาพ" (change catalyst)

พันธกิจ (Mission)

"ส่งเสริม สนับสนุน และขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพของระบบบริการสุขภาพ โดยใช้การประเมินตนเอง การเชื่อมสายตรวจจากภายนอก การรับรองกระบวนการคุณภาพ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลไกกระตุ้น"

Accreditation is an Educational Process

ส่งกระจก
เพื่อพัฒนาตนเอง

เป้าหมายของการประเมินตนเอง



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

- เพื่อหาโอกาสพัฒนา
- เพื่อติดตามความก้าวหน้า/ระดับการพัฒนา
- เพื่อการเรียนรู้ ทบทวน ใคร่ครวญการทำงานและการพัฒนาที่ผ่านมา ภายในทีมงานและกับผู้บริหาร
- เป็นฐานข้อมูลสำหรับการต่อยอดและขยายผล
- เพื่อประกอบการประเมินจากภายนอก สื่อสารและสร้างการเรียนรู้กับผู้เยี่ยมชมสำรวจ



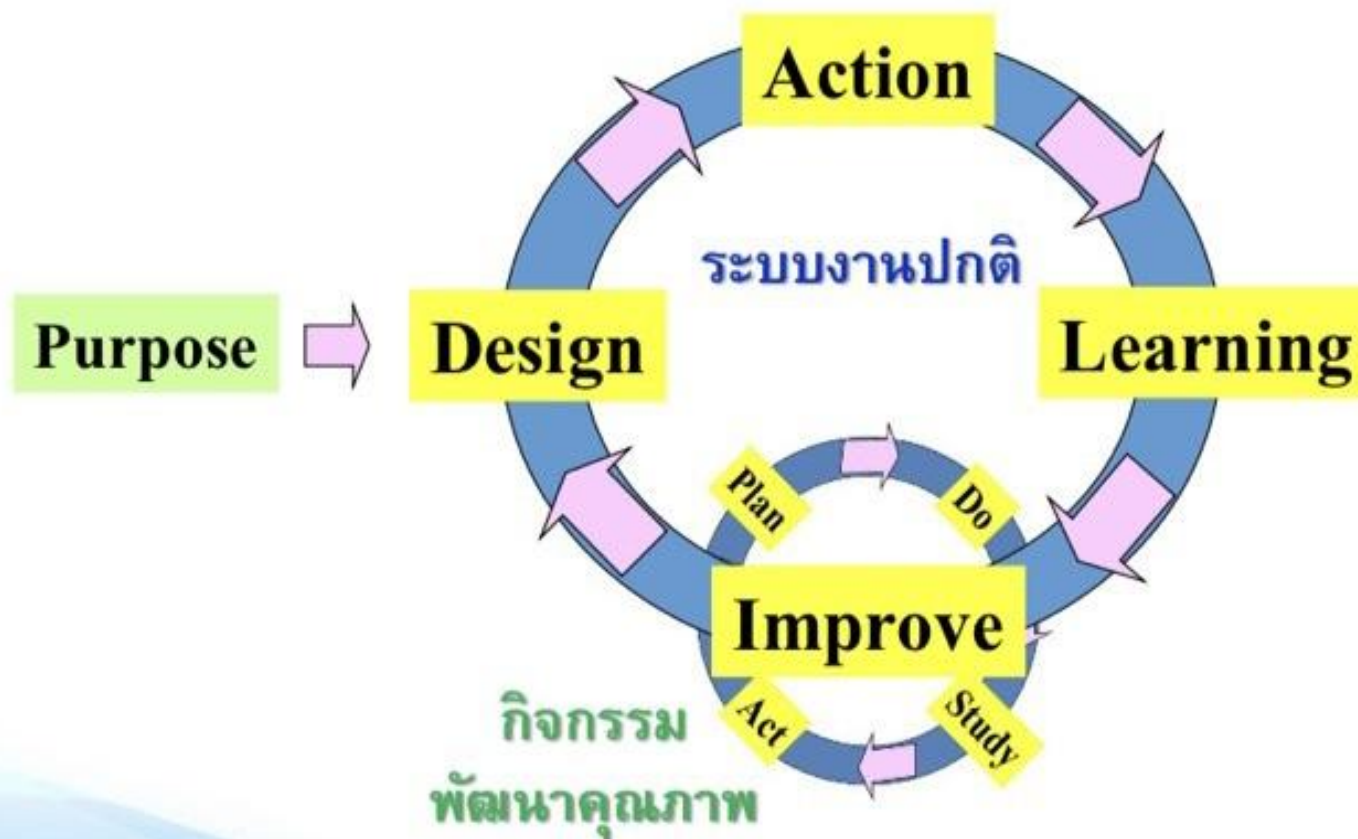
ISQua[®]
Accreditation
SURVEYOR TRAINING
PROGRAMME

3C – PDSA / DALI

PDSA 2 วงที่ซ้อนกันอยู่



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



ค่านิยมและแนวคิดหลักเพื่อเป็นองค์กรคุณภาพ



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

“คนคือสินทรัพย์ที่นับวันยิ่งมีค่า
ต้องรักษามิให้เป็นเหยื่อของระบบ”

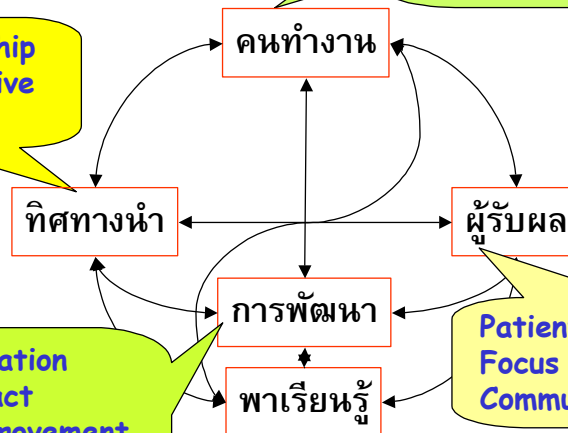
“เห็นโอกาสในวิกฤติ เห็นในสิ่งที่คนอื่น
ไม่เห็น รวมพลังทุกคนมาร่วมงาน”

Value on Staff
Individual Commitment
Teamwork
Ethic & Professional Standard

“ทำงานประจำให้ดี”
“มีอะไรให้คุยกัน”
“ขยันทบทวน”

“มองความเป็นทั้งหมด
มองความเชื่อมโยง”
“ยืดหยุ่น รวดเร็วใน
การตอบสนอง”

Visionary Leadership
Systems Perspective
Agility



“ลูกค้าสำคัญที่สุด”

Patient / Customer Focus
Focus on Health
Community Responsibility

“สุขภาพคือดุลยภาพ”

“เสริมพลังชุมชน”

“การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทุก
หนแห่ง จากทุกเรื่องราว”

Learning
Empowerment

“เรียบง่าย ให้คุณค่า อย่ายึดติด”

“ใส่หมวกสีขาว
เอาข้อมูลมาใช้”

Creativity & Innovation
Management by Fact
Cont. Process Improvement
Focus on Results
Evidence-based Approach

“พัฒนากระบวนการไม่หยุดนิ่ง”

“เป้าหมายชัด วัดผลได้”

“หลักฐานชัด จัดเป็นแนวทาง”

“ช่วยคนไข้ให้พึ่งตนเองได้ ตามศักยภาพของตน”
“ให้อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่พนักงานมากที่สุด”

รู้หลัก Core values / Concepts : ค่านิยมและแนวคิดหลัก



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

☛ ความหมาย

- ค่านิยม (Core value) คือหลักการชี้นำและพฤติกรรมซึ่งเป็นที่คาดหวังว่าองค์กรและคนในองค์กรจะยึดถือในการปฏิบัติ
- ค่านิยมและแนวคิดหลัก (Core values & Concepts) คือความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังอยู่ในองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่ดีเยี่ยม

☛ จะใช้ของใคร

- ค่านิยมหลักของแต่ละองค์กร เป็นเอกลักษณ์ขององค์กรที่ควรมุ่งมั่น
- ค่านิยมหลักของ HA ได้มาจาก TQA/MBNQA ซึ่งทุกสถานพยาบาลที่ต้องการประสบความสำเร็จไม่ควรละเลย
- โดยสรุปคือใช้ทั้งสองชุดร่วมกัน เช่น ใช้ค่านิยมหลักของ HA ไปขยายความ

☛ จะใช้อย่างไร

- ระบุสิ่งที่พึงปฏิบัติ (Do) และไม่พึงปฏิบัติ (Don't) อย่างชัดเจน
- แต่ละหน่วยงาน / ทีม ทบทวนความสำเร็จที่ผ่านมา และสรุปบทเรียนว่ามีการใช้ค่านิยมใดบ้าง

Criteria : ฐัเกณท์



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

มาตรฐาน คือ กรอบความคิดที่สื่อให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญ
ของสถานพยาบาลที่มีคุณภาพ (อย่างยั่งยืน)
และความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น

ขยับไปสู่การใช้มาตรฐานด้วยกระบวนการทันสมัยใหม่

- A basis for comparison.
- A principle use for the measure of quality.



- An explicit statement of expected quality
- Performance specifications that, will lead to the highest possible quality in the system.



HA ประเมินเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาระบบงานภายในของโรงพยาบาล
โดยมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และพัฒนาทั้งองค์กร
ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

Context : รู้โจทย์

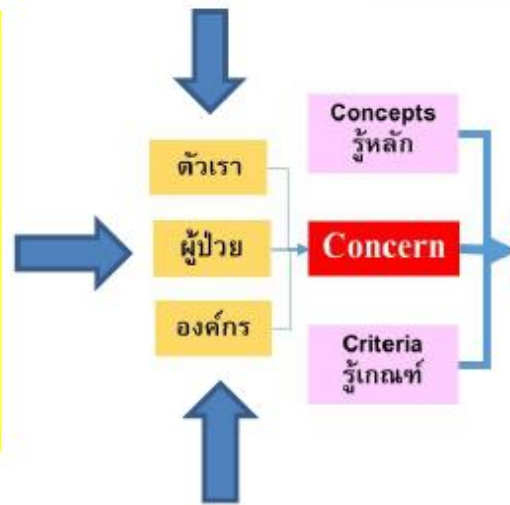


รองคุณวุฒิการพยาบาล (องค์การมหาชน)
Public Organization

Voice of Staff
Professional concern
Workforce concern (ข้อติดขัด ข้อเสนอแนะ)
Concern for patients
Process Analysis (NEWS)

NEWS	NEWS+	Concern	Better
Patient's N eed	& expectation	Patient	Better
E vidence	& standard	Staff	
W aste		Organization	Faster & Cheaper
S afety		All	Safer

Voice of Patients
Patient diary
Patient experience
Patient journey map
Patient shadowing
Patient satisfaction survey
Complaint
Social media

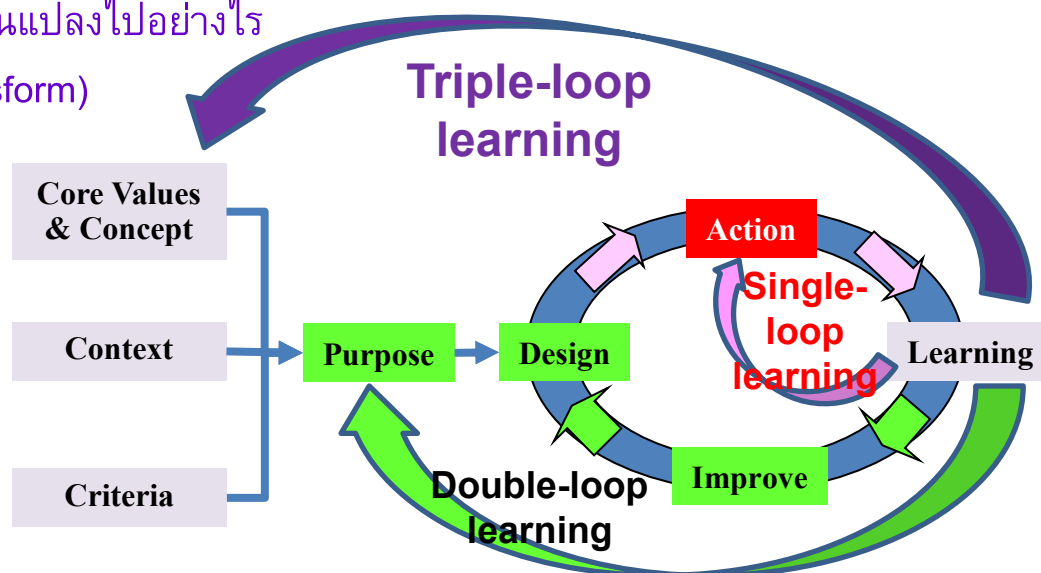


Organization Concern
Direction: vision & strategies
Sustainability: efficiency
Success

รู้โจทย์ : ทำให้เข้าใจตนเอง รู้ว่าต้องหา
ข้อมูลอะไร นำข้อมูลมาใช้อย่างไร
เพื่อการพัฒนาที่ตรงประเด็น เพื่อให้ใช้
มาตรฐานอย่างมีความหมาย

Loop of Learning

ค่านิยมและวิธีคิด
เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร
(transform)



ปฏิบัติตามที่ออกแบบหรือไม่
ผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหรือไม่
(assess compliance
& adjust action)

ออกแบบได้เหมาะสมกับโจทย์/บริบทของเราหรือไม่
เป้าหมายและกรอบคิดเหมาะสมหรือไม่ (reframe)

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล ผู้ทรงคุณวุฒิสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (29 มีนาคม 2566)

Value-based Healthcare

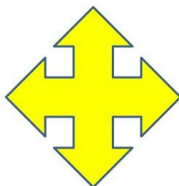


สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้า

Needs & Experience
of Patients

เปลี่ยนความสูญเปล่า
เป็นคุณค่า
Waste



Evidence &
Professional
Standard

ใช้หลักฐานวิชาการ
และจริยธรรมวิชาชีพ

Safety

มีระบบและวัฒนธรรมความปลอดภัย

Social Objectives

People-centeredness

Accessibility

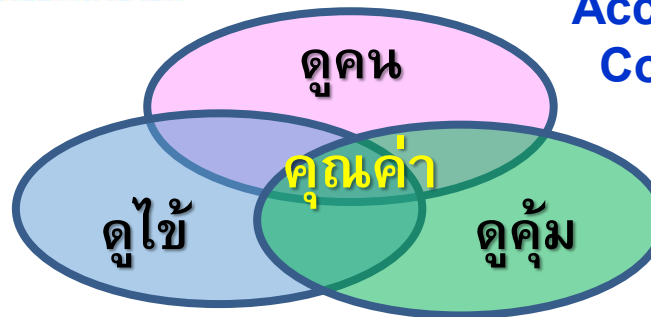
Continuity

Clinical Objectives

Appropriateness

Effectiveness

Safety



Economic Objectives

Efficiency

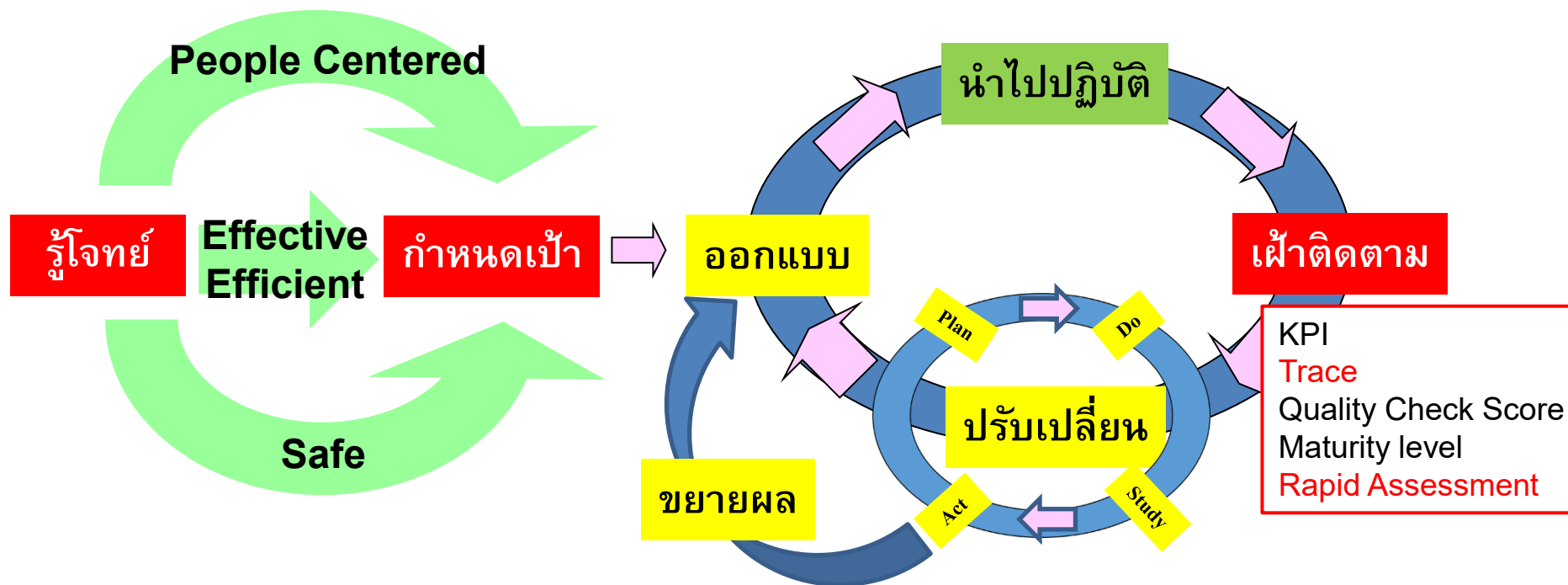
คุณค่า = ประโยชน์ต่อผู้อื่น x คุณภาพ x ประสิทธิภาพ

Simplify & Combine the Model

(3C-PDSA & Value-Based)



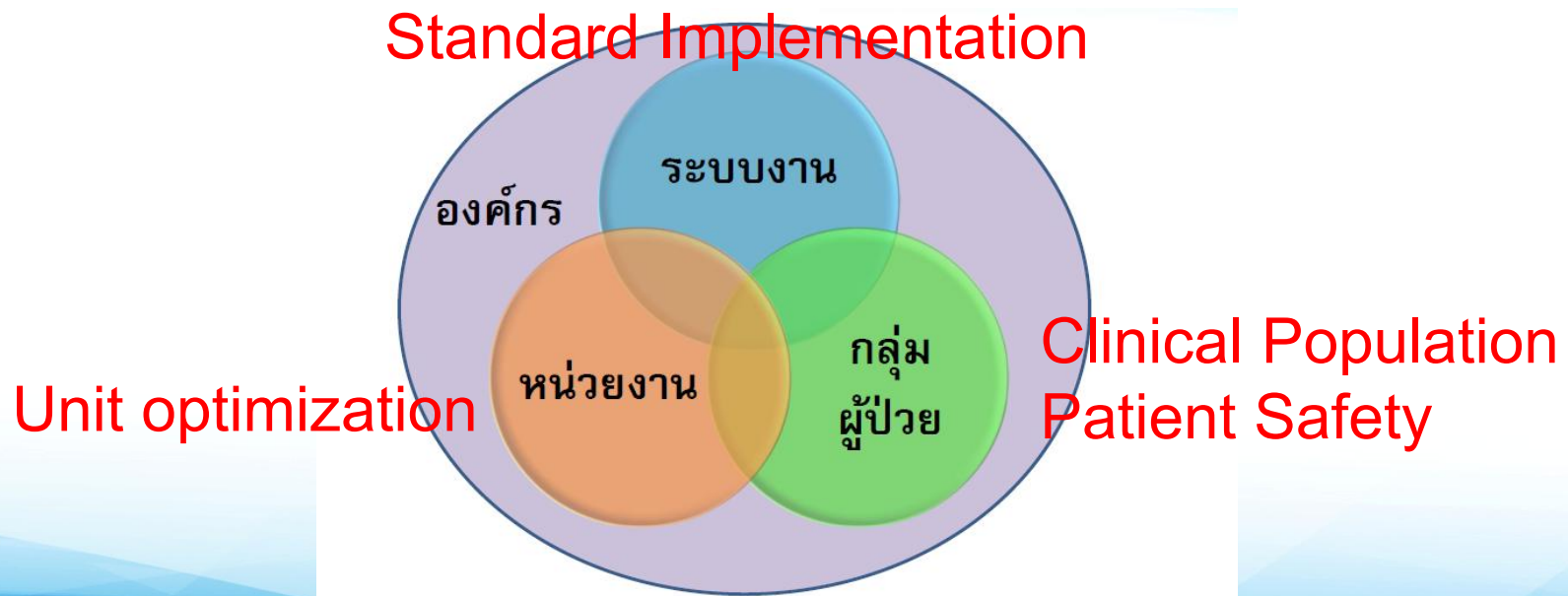
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



เลือกใช้เครื่องมือคุณภาพที่เหมาะสมกับแต่ละ
ลักษณะพื้นที่

พัฒนาให้ครอบคลุมทุกลักษณะพื้นที่

พิจารณาโอกาสซ้ำซ้อน โอกาสประสาน โอกาส
กำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน



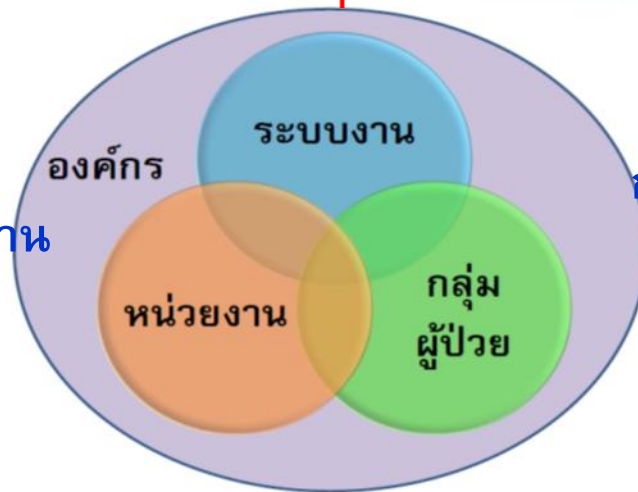
การตามรอย (Tracer)



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

- ทำให้เข้าใจสถานการณ์ที่เป็นจริงทั้งด้านบวกและด้านลบทั้งในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร
- ทำให้มีการจัดการที่เหมาะสมช่วยเติมเต็มความไม่สมบูรณ์

ตามรอยมาตรฐาน Standard Implementation



ตามรอยคุณภาพแต่ละหน่วยงาน
Unit optimization

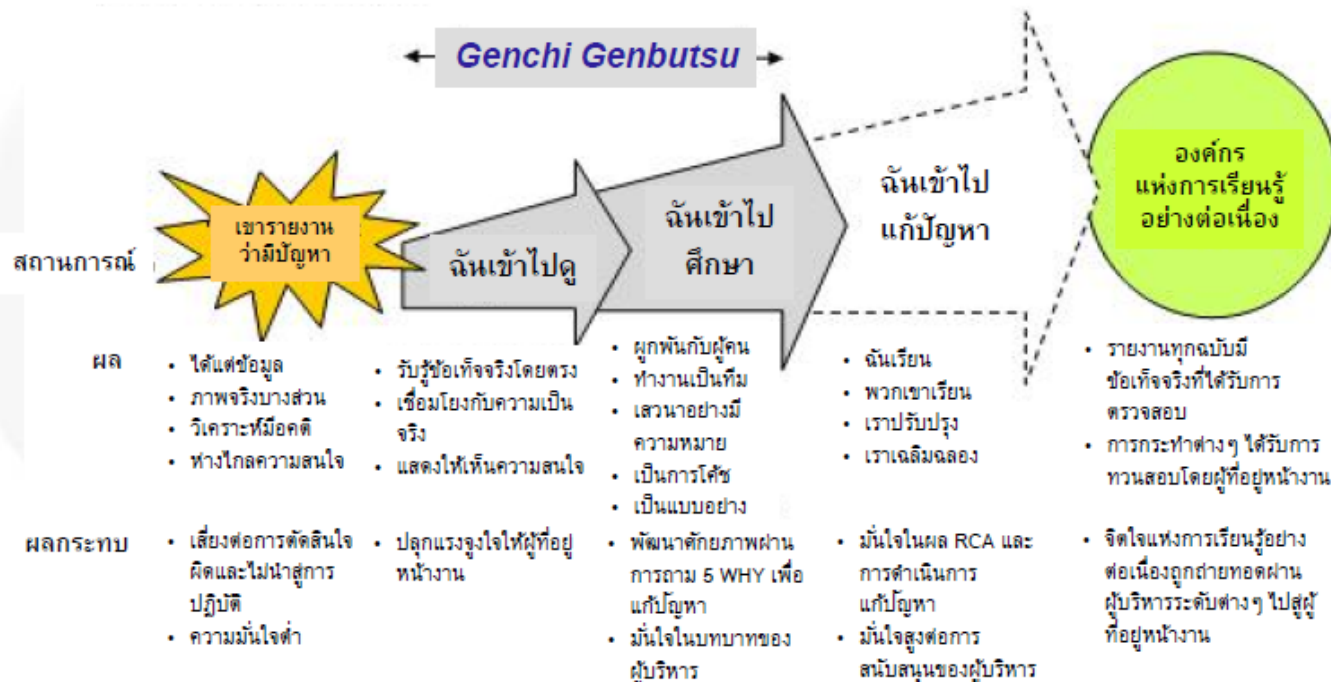
การตามรอยการดูแลผู้ป่วย

Clinical Population
Patient Safety

การตามรอย Safety & Risk
management

Genchi Genbutsu - เข้าไปดูให้เห็นด้วยตาตนเอง

เข้าไปและศึกษา ด้วยตนเอง เพื่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง



* Following TPS problem-solving tools, i.e., Plan-Do-Check-Act, with control and standardization of end-result solution
Source: Former Toyota manager

ข้อเท็จจริง
แรงจูงใจ

ความผูกพัน
รู้สาเหตุ

ความสำเร็จ
ความมั่นใจ

ถ่ายทอด
จิตใจแห่ง
การเรียนรู้

Risk Based Thinking



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

คืออะไร

- ความเสี่ยง คือ โอกาสที่จะไม่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด
- Risk-based thinking คือ การจัดการความเสี่ยงและโอกาสในอนาคต

ทำไม

- เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของ รพ. ได้ตรงประเด็น
- เพื่อเป็นหลักประกันความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

อย่างไร

- วิเคราะห์และจัดลำดับความเสี่ยง
- วางแผนรับมือกับความเสี่ยง

การประเมินเพื่อการเรียนรู้และพัฒนา



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

การประเมินแบบดั้งเดิม	การประเมินเพื่อการพัฒนา
ทดสอบ Model	สนับสนุนนวัตกรรมและการปรับใช้
มีผลการตัดสินใจชัดเจน	ให้ข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อสร้างการเรียนรู้
วัดความสำเร็จกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	สร้างกลไกการวัดและเฝ้าติดตามใหม่ๆ เมื่อเป้าหมายเปลี่ยนไป
ผู้ประเมินจากภายนอก อิสระ การวัดชัดเจน	เป็นโค้ช เป็นส่วนหนึ่งของทีม
ผู้ประเมินใช้มุมมองของตน เป็นผู้ควบคุมการประเมิน	ผู้ประเมินร่วมมือกับผู้ที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลง ออกแบบกระบวนการประเมิน
ใช้ตรรกะเหตุและผลที่เป็นเส้นตรง	ตรวจจับพลวัต การฟังฟังและเชื่อมโยงกัน
มุ่งขยายใช้ผลการประเมินในวงกว้าง	มุ่งสร้างความเข้าใจที่มีความเฉพาะกับบริบท
ควบคุม หาผู้ที่เป็นจุดอ่อน	เรียนรู้ที่จะตอบสนองการคลี่คลายอย่างมีกลยุทธ์
บรรยากาศของความหวาดกลัวที่จะล้มเหลว	สนับสนุนความอยากรที่จะเรียนรู้ นวัตกรรม