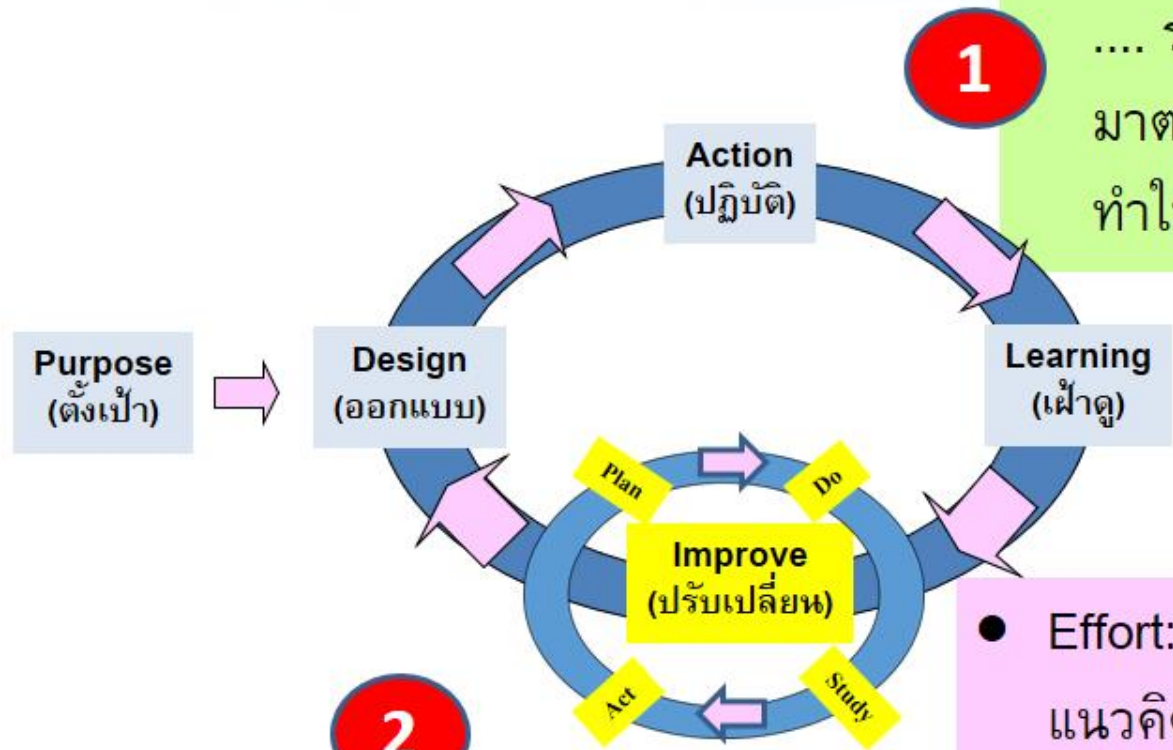




สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Writing SAR with 3P

หลักสูตร HA 503 การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR Writing)
ห้องประชุมพีนิทซ์ 3-6 อิมแพ็ค เมืองทองธานี
11-12 มกราคม 2563



● Good practice: เพื่อบรรลุเป้าหมาย รพ.ได้ปฏิบัติตามระบบงานที่มี มาตรการต่อไปนี้ (1)... (2).... (3)... ทำให้เกิดผลลัพธ์.....

● Improvement: เพื่อปรับปรุงกระบวนการ โดยมีเป้าหมาย..... ทีมงานได้ ดำเนินการปรับปรุง (1)... (2).... (3)... ทำให้เกิดผลลัพธ์.....

● Effort: เพื่อแก้ปัญหา..... ทีมงานได้ใช้ แนวคิด..... โดยดำเนินการต่อไปนี้..... ทำให้เกิดบทเรียน.....

ตัวอย่าง



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

(1) การนำระบบบริหารงานคุณภาพตามแนวคิด 3C-PDSA มาใช้:

- จากการวิเคราะห์โดยทีมบริหารความปลอดภัยโรงพยาบาล (SMS) พบว่า ในการใช้แนวคิด 3C-PDSA พบว่า การดำเนินการพัฒนาคุณภาพที่ผ่านมานั้นมีจุดอ่อนในการดำเนินงาน ได้แก่ ก่อนที่จะดำเนินงานเราได้คำนึงถึง 3C-PDSA จึงส่งให้บางระบบได้ได้ถูกปรับให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร บางระบบไม่ได้คำนึงถึง Criteria ที่สำคัญ และทุกระบบไม่ได้นำ Concept หลักการบริหารงานคุณภาพมาใช้ นอกจากนี้ บางระบบไม่ได้ถูกปรับให้ทันสมัย ในส่วนของการนำสู่การปฏิบัติ พบว่ายังไม่ครอบคลุม และจุดอ่อนสำคัญที่พบยังขาดการติดตาม ประเมินผลและการพัฒนาระบบที่เป็นรูปธรรมชัดเจน
- ในปี 2561 หลังจากทีมผู้บริหารและทีมนำได้วางเป้าหมายการรับรองคุณภาพ HA ชั้นที่ 3 ภายในปี 2562 ได้ มอบหมายให้คณะกรรมการ SMS ศึกษา concept และมาตรฐาน HA เพื่อนำสู่การปฏิบัติ ทีม SMS ได้สร้าง ความเข้าใจในแนวคิด 3C-PDSA ให้แก่ กลุ่มที่ 1 หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ทีมนำระบบต่างๆ กลุ่มที่ 2 บุคลากร ทั้งโรงพยาบาล โดยมีการจัดอบรมทั้งหมด 4 รุ่นในวันที่ 6 - 7 สิงหาคม 2561 ครอบคลุมเจ้าหน้าที่ 92.55% (เจ้าหน้าที่ 472 คน จากทั้งหมด 510 คน) ที่ไม่ได้เข้าประชุมจำนวน 38 คน คือเจ้าหน้าที่รับการนิเทศจาก กระทรวง 10 คน เจ้าหน้าที่ลาคลอด 5 คน ลาศึกษาต่อ 2 คน ลา กิจ/ลาพักผ่อน/ลาป่วย 21 คน
- จากการดำเนินงานของแต่ละทีมนำต่างๆ พบว่ามีการนำแนวคิด 3C-PDSA ไปใช้และทีมงานได้วางแผนจะ ดำเนินงานในปี 2562 โดย **ธรรงค์และสร้าง**ความเข้าใจพร้อมทั้งวางแผนทางสำรวจความรู้ความเข้าใจของ เจ้าหน้าที่ทุกในโรงพยาบาล โดยทุกคนต้องเข้าใจในหลักแนวคิด 3C-PDSA และนำไปปรับใช้กับงานประจำของ ตนเองได้ และทีม RM ต้องติดตามประชาสัมพันธ์ให้รับทราบและเข้าใจทั่วถึงทุกหน่วยงาน
- จากการวิเคราะห์พบว่าในกระบวนการติดตามประเมินผล (L) ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร QMR จึงได้มีการ จัดประชุม Safety meeting ทุกเดือนเพื่อกระตุ้นให้ทีมประเมินผลงานตนเองและรายงานผลการดำเนินงาน

ระบุปัญหา

รายละเอียด
ที่ไม่จำเป็น

ตัวอย่างการเขียนแบบ 3P



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

(1) การนำระบบบริหารงานคุณภาพตามแนวคิด 3C-PDSA มาใช้:

- มีการส่งเสริมการนำแนวคิด 3C-PDSA มาใช้โดย (1) ทีมบริหารความปลอดภัยโรงพยาบาล (SMS) สร้างความเข้าใจกับผู้บริหาร ทีมนำระบบ และบุคลากรทั้งโรงพยาบาล (อบรมเจ้าหน้าที่ ได้ 92.6%) ทุกระดับ (2) จัดประชุม Safety meeting ทุกเดือนเพื่อกระตุ้นให้ทีมประเมินผลงานตนเองและรายงานผลการดำเนินงาน (3) วางแผนสำรวจความเข้าใจและการนำไปปรับใช้ ผลการสำรวจล่าสุดพบว่า.....

เปลี่ยนจากการระบุปัญหาเป็นการระบุผลลัพธ์หลังปรับปรุง

การเขียนที่สั้นกระชับจะทำให้เห็นส่วนที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ควรดำเนินการเพิ่มเติมได้ง่ายขึ้น

- การตรวจเยี่ยมหน้างานโดยผู้นำ
- การจัดตั้งคลินิกให้คำปรึกษา
- การส่งเสริมให้หน่วยงานจัดลำดับประเด็นสำคัญมาพัฒนา

วิสัยทัศน์: โรงพยาบาลมาตรฐานระดับสากล ผู้รับบริการประทับใจและบอกต่อ บุคลากรมี
สุข

(1) ผู้นำชี้นำองค์กร:

การเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลจากวิสัยทัศน์ขององค์กร:

- จากผลลัพธ์ข้างต้นทำให้โรงพยาบาลได้รับรางวัล Green belt Certificate เมื่อวันที่....
- ผ่านการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (HPH Plus) และเกณฑ์คุณภาพส่งเสริมสุขภาพแห่งชาติ (HPH NQC) จากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

รพ.มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ถ้าจะบรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว ผู้คนจะพูดถึงว่าอย่างไร
(อะไรคือมาตรฐานสากล? อาจจะเป็นการมีมาตรฐานการดูแลที่อิง evidence, ผลลัพธ์การดูแลที่เทียบเคียงกับต่างประเทศ)
มีการเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้น หรือมีความพยายามทำอะไร เพื่อให้ได้ภาพดังกล่าว
(ทำอะไรเพื่อให้ผู้รับบริการบอกต่อ ทำอะไรเพื่อให้บุคลากรมีสุข?)



I-1.1ข(1) ผู้นำสื่อสารและสร้างความผูกพัน:

กับกำลังคน (สื่อสารการตัดสินใจที่สำคัญ/ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง, สร้างแรงจูงใจ):

- เพื่อแก้ปัญหาการประเมินและการวินิจฉัยโรคฉุกเฉินที่ล่าช้าและไม่ถูกต้อง ที่ทีมงานได้ใช้แนวคิดการเพิ่มกำลังคนที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ เพื่อ triage ผู้ป่วยให้ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยดำเนินการต่อไปนี้ (1) ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ triage ไม่ถูกต้อง (2) ทบทวนอัตรากำลัง (3) จัดระบบเวร (4) แนวทางการ triage ทำให้เกิดบทเรียน การปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ และมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐานที่กำหนดทำให้อัตราการตายด้วยโรคสำคัญลดลง

- ปรับปรุงระบบค่าตอบแทน และระบบการเพิ่มอัตรากำลังที่เหมาะสม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้กำลังคนในองค์กรมีความพึงพอใจต่อองค์กร ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง (1) ค่าตอบแทนและระบบการเพิ่มอัตรากำลังที่เหมาะสมตามข้อเสนอแนะ ของกำลังคนที่ผ่านมาทบทวน (2) นำเสนอฝ่ายบุคคล (3) ประกาศติดตามบอร์ดทำให้เกิดผลลัพธ์อัตราความพึงพอใจของกำลังคนต่อโรงพยาบาลมากขึ้น

อะไรคือประเด็นสำคัญที่ผู้นำต้องสื่อสารกับกำลังคน ใช้ช่องทางอะไร ผลลัพธ์เป็นอย่างไร

อะไรคือมาตรการสร้างแรงจูงใจที่ไม่ใช่เรื่องค่าตอบแทน