

Hospital profile



คำถามก่อนแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ท่านคิดว่า **Hospital profile** มีประโยชน์อย่างไรบ้าง ในความคิดของท่าน



Hospital Profile

เป็นการมองภาพโดยรวมขององค์กรว่ามีข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญอะไรบ้าง
คำถามต่อไปนี้จะช่วยให้เห็นโอกาสพัฒนาตั้งแต่การจัดทำ Hospital Profile

เรามีข้อมูลเหล่านี้หรือยัง

ข้อมูลที่เรา มีนั้น ตรงประเด็นและคมชัดพอหรือไม่

จากข้อมูลที่เรา มีอยู่ ทำให้เราเห็นโอกาสลงมือกระทำอะไร



Hospital Profile

ก.สภาพแวดล้อมขององค์กร

- (1) ขอบเขตการให้บริการ ประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์
- (5) กฎระเบียบข้อบังคับ

มีที่มาจาก **Organization Profile**
ของ **MBNQA/TQA**

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

- (1) โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลองค์กร
- (2) ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานสำคัญ
- (3) ความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอก บทบาทของผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ

ค. สภาวะการแข่งขันขององค์กร

- (1) การแข่งขัน ความเติบโต ความสำเร็จ แหล่งข้อมูลเปรียบเทียบ
- (2) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (ด้านกิจการ ปฏิบัติการ สังคม บุคคล)
- (3) การพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้

ปรับให้สอดคล้องกับ TQA Criteria 2555-2556⁴



Strategic Line-of-Sight

Core Competency
เรื่องที่องค์กรมีความ
ชำนาญที่สุด

Vision

- สิ่งที่องค์กรต้องการจะเป็น
- ภาพลักษณ์ที่ต้องการให้
ผู้อื่นรับรู้ในอนาคต



Strategy

การเตรียมการสำหรับอนาคต:

- บริการใหม่
- ลูกค้าใหม่
- core competency ใหม่
- นวัตกรรม

Challenges

แรงกดดันที่มีผลต่อความสำเร็จใน
อนาคตขององค์กร

Advantages

ปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรประสบ
ความสำเร็จ (core competency,
ความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอก)



ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

เป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้กำหนดแผนกลยุทธ์ที่นำไปสู่ความสำเร็จ

MBNQA/TQA กำหนดให้วิเคราะห์ในประเด็นต่อไปนี้

- ด้านกิจการ (business)
- ด้านปฏิบัติการ (operational)
- ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (societal responsibility)
- ด้านทรัพยากรบุคคล (human resource)

สรพ.เคยกำหนดแนวทางวิเคราะห์ไว้ และควรนำไปจัดหมวดหมู่ตามTQA ดังนี้

- โรคที่เป็นปัญหาสำคัญในพื้นที่ (business/operational)
- โรคที่เป็นโอกาสพัฒนา หรือมีข้อจำกัดในการให้บริการ (business)
- เหตุการณ์ที่มีผลต่อการพัฒนา / การเปลี่ยนแปลงนโยบาย (business)
- ปัญหาสำคัญที่โรงพยาบาลกำลังพยายามแก้ไข (operational)
- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์อื่นๆ ขององค์กร



Hospital Profile 2008 (Context, Direction, Result)

1. ข้อมูลพื้นฐาน

3. ทิศทางขององค์กร

พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม
แผนกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ จุดเน้น/เข็มมุ่ง

4. ผลการดำเนินการ

- (1) โรคที่เป็นปัญหาสำคัญในพื้นที่
- (2) โรคที่เป็นโอกาสพัฒนา หรือมีข้อจำกัดในการให้บริการ
- (3) เหตุการณ์ที่มีผลต่อการพัฒนา / การเปลี่ยนแปลงนโยบาย
- (4) ปัญหาสำคัญที่โรงพยาบาลกำลังพยายามแก้ไข
- (5) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์อื่นๆ ขององค์กร

2. บริบทขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

- 2.1 ขอบเขตการให้บริการ
- 2.2 ประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- 2.3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- 2.4 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

- 2.5 โครงสร้างองค์กร
- 2.6 ผู้ป่วยและผู้รับผลงานสำคัญ
- 2.7 ความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอก

ค. ความท้าทายขององค์กร

- 2.8 การแข่งขัน ความเติบโต ความสำเร็จ
- 2.9 ความท้าทายที่สำคัญ
- 2.10 การพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้



Hospital Profile 2011

- ส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐาน ให้กรอกข้อมูลตามที่ระบุไว้ในตาราง สามารถเพิ่มหรือลดแถวได้ตามข้อมูลขององค์กร
- ส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญขององค์กร ให้ตอบประเด็นสำคัญอย่างกระชับในลักษณะ bullet จำกัดความยาวไม่เกิน 6 หน้า



กิจกรรมเรียนรู้จาก Hospital profile

ศึกษาแบบฟอร์ม **Hospital profile** แล้วช่วยกัน
ตอบคำถามต่อไปนี้

- 1) ในหัวข้อที่ได้รับมอบหมายปัจจุบันใครเป็นคนตอบ
- 2) และในความเป็นจริงใครควรเป็นคนตอบ
- 3) ท่านจะหาคำตอบได้จากไหนอย่างไร
- 4) ท่านนำข้อมูลที่ตอบในข้อนี้ไปใช้ประโยชน์อย่างไร



การวิเคราะห์ตาม Overall Requirement

หยุดก่อน

ก่อนที่จะอ่านมาตรฐานทั้งเล่ม

ก่อนที่จะทำอะไรมากมาย

ให้ลองตอบคำถามต่อไปนี้ก่อน

แล้วพิจารณาว่าเรา (ทีมนำ) จะทำอะไรให้มากกว่าที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

คำถามเหล่านี้มีได้ใหม่มาจากไหน

แต่มาจาก overall requirement ของมาตรฐานนั่นเอง



การวิเคราะห์ตาม Overall Requirement

- I-1 ผู้นำระดับสูงมีบทบาทเพียงใดในการชี้นำองค์กร เพื่อให้องค์กรมี performance ที่ดี มีความยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคม และองค์กรมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพียงใด
- I-2 แผนกลยุทธ์ขององค์กร ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และสร้างความเข้มแข็งให้กับการดำเนินงานขององค์กรเพียงใด มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และติดตามความก้าวหน้าเพื่อให้มั่นใจว่าบรรลุเป้าประสงค์หรือไม่
- I-3 บริการที่จัดให้มีความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยเพียงใด มีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วยและคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยดีเพียงใด



การวิเคราะห์ตาม Overall Requirement

- I-4 ระบบการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน สามารถนำไปใช้เพื่อติดตามความก้าวหน้าตามเป้าหมาย และสนับสนุนการตัดสินใจได้ดีเพียงใด มีข้อมูล/ความรู้ที่จำเป็น และพร้อมใช้งานเพียงใด
- I-5 บุคลากรขององค์กรมีความผูกพัน มีแรงจูงใจ มีความสามารถ มีสุขภาพดี สร้างผลงานที่ดีเพื่อความสำเร็จขององค์กรเพียงใด
- I-6 ระบบงานและกระบวนการทำงานได้รับการออกแบบและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้ป่วยและความสำเร็จขององค์กรหรือไม่ เพียงใด



การวิเคราะห์ตาม Overall Requirement

- II-1 มีระบบบริหารความเสี่ยง/ความปลอดภัย และระบบบริหารคุณภาพ ที่ได้ผลและประสานสอดคล้องกันเพียงใด
- II-2 มีระบบส่งเสริมและกำกับดูแลมาตรฐานและจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ ที่ได้ผลเพียงใด
- II-3 มีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อความปลอดภัย สุขภาพและความผาสุกของทุกคนเพียงใด มีเครื่องมือ/ระบบสาธารณสุขปโภค ที่จำเป็น พร้อมใช้ ตลอดเวลาหรือไม่
- II-4 มีระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ รวมทั้งการเฝ้าระวังที่ได้ผลเพียงใด
- II-5 มีระบบบริหารเวชระเบียนและการบันทึกเวชระเบียนที่เอื้อต่อการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพเพียงใด



การวิเคราะห์ตาม Overall Requirement

II-6 การให้ยาแก่ผู้ป่วยนั้น เหมาะสม ถูกต้อง ปลอดภัย ได้ผล เพียงใด

II-7 การ investigate ต่าง ๆ มีความถูกต้องปลอดภัย น่าเชื่อถือ เพียงใด
มีการใช้เลือดอย่างเหมาะสม ถูกต้อง ปลอดภัย เพียงใด

II-8 มีการเฝ้าระวังและควบคุมการระบาดของโรคในชุมชนดีเพียงใด

II-9 การทำงานกับชุมชน สอดคล้องกับปัญหาของชุมชนเพียงใด มีการ
เสริมพลังชุมชนให้เข้มแข็งเพียงใด

III ผู้ป่วยได้รับการประเมิน วางแผน ให้การดูแลอย่างทันที่
ปลอดภัย เหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพ เพียงใด มีการให้ข้อมูล
เสริมพลัง ดูแลต่อเนื่องอย่างได้ผลเพียงใด