

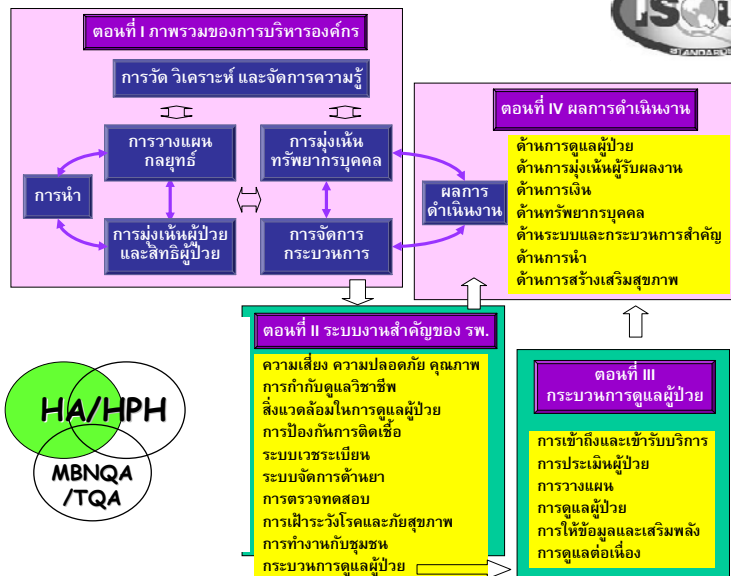
# เรียนรู้ประเด็นสำคัญของมาตรฐาน Part I

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

เรวดี ศิรินคร  
ที่ปรึกษา/ผู้เชี่ยวชาญ

1

## มาตรฐาน HA/HPH (2006)

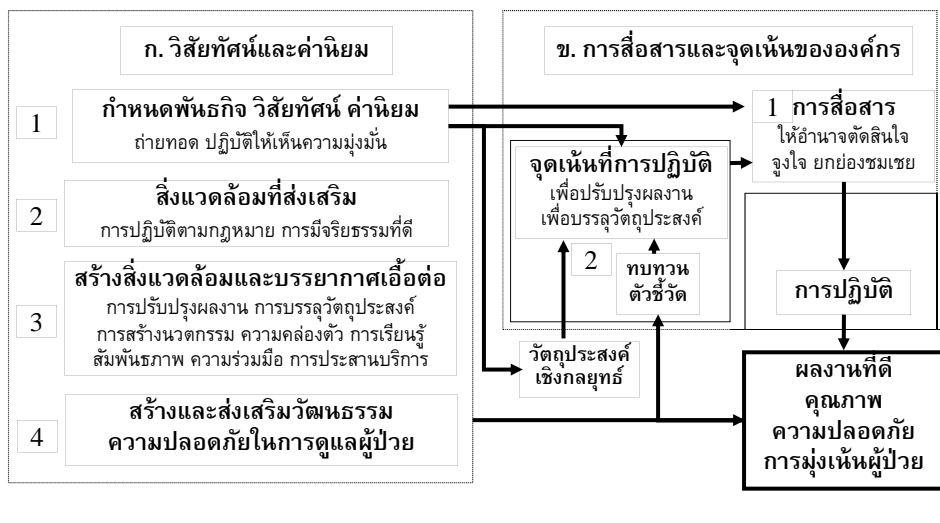


มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติ ฉลองสิริราชสมบัติ ครบ 60 ปี<sup>2</sup>

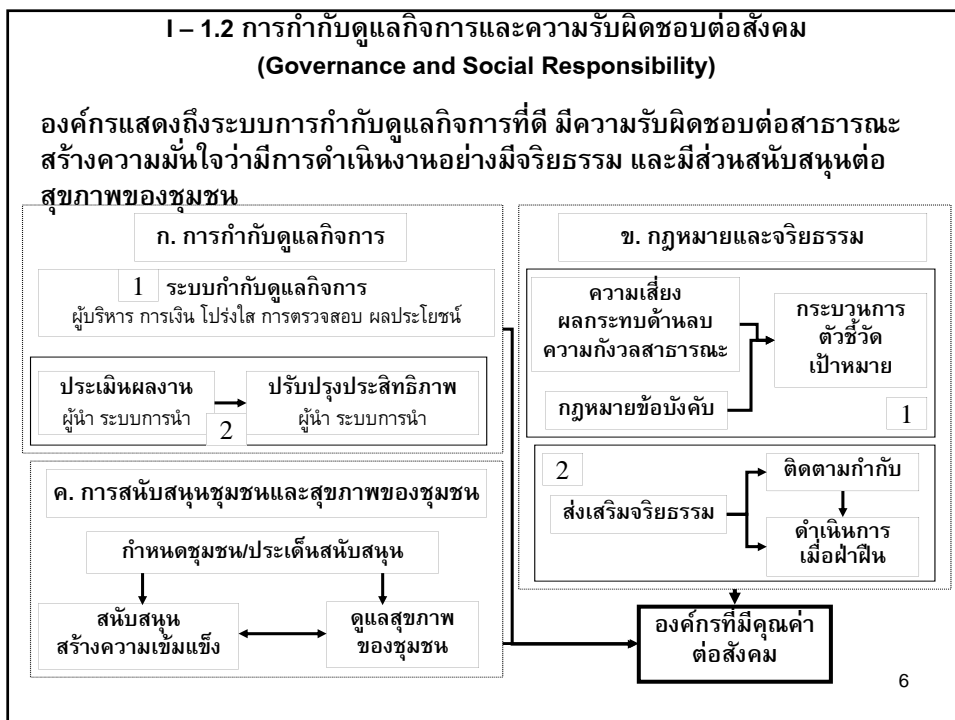
# ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร

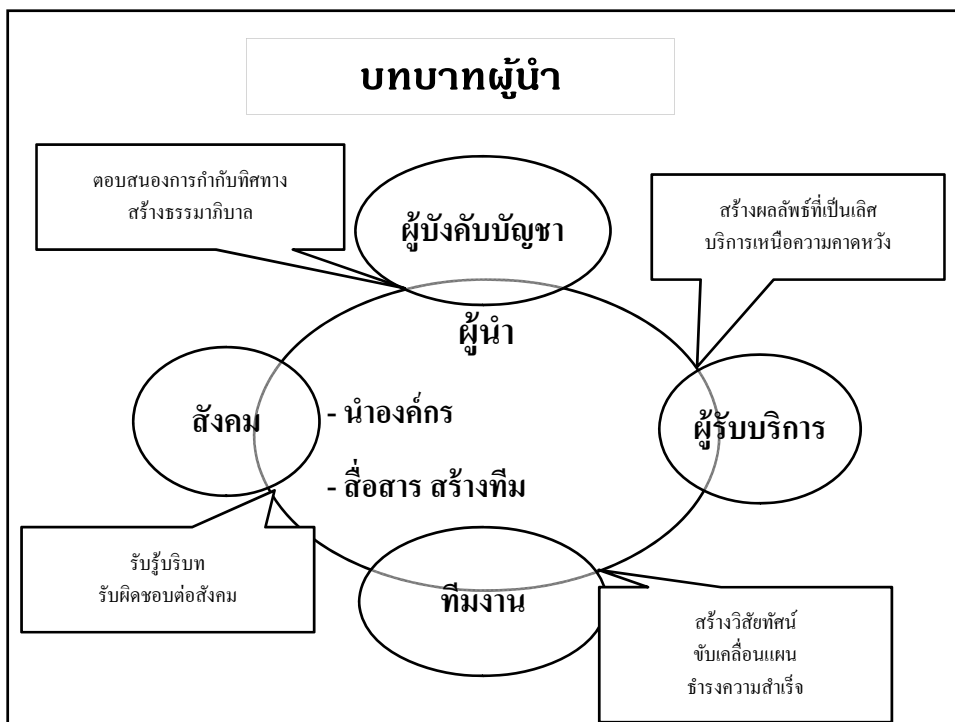
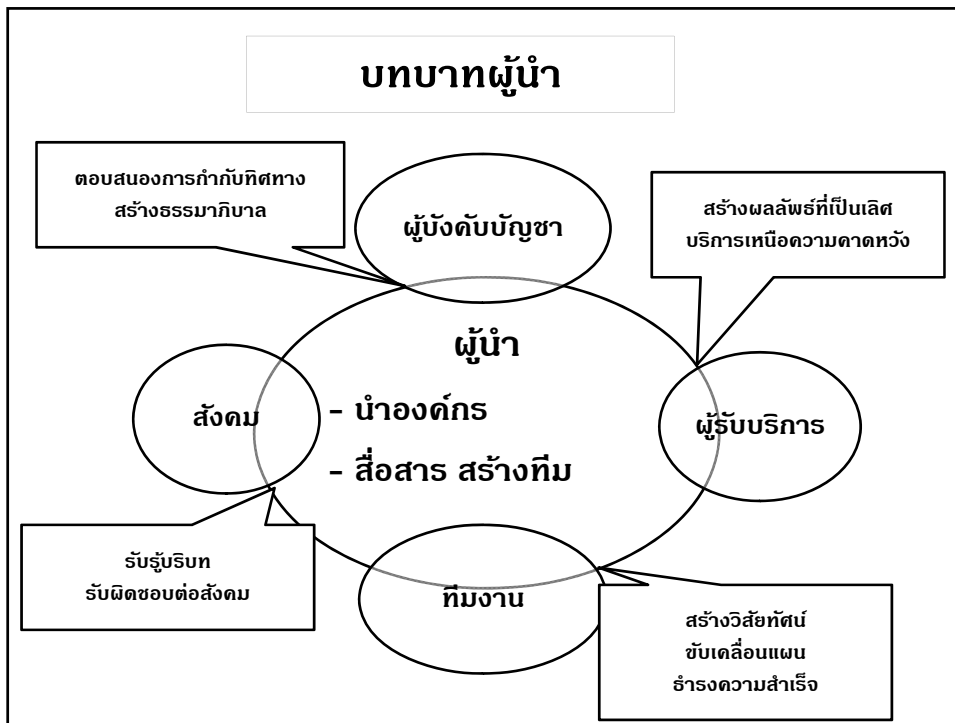
## I – 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงซึ่งนำองค์กร สื่อสารและส่งเสริมผลการดำเนินงานที่ดี ให้ความมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย



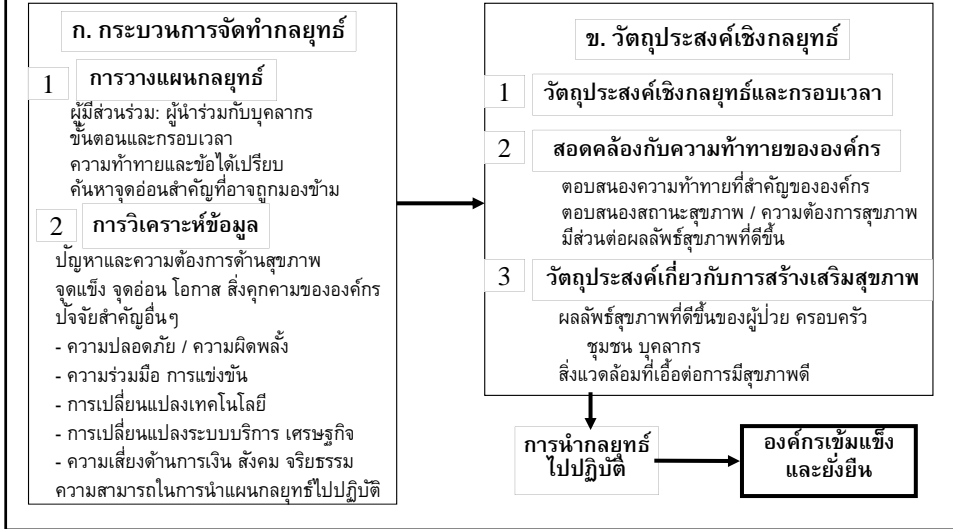
<b>วิสัยทัศน์</b>		
วิสัยทัศน์ของ รพ.		
Key words	ความหมายต่อคนทำงาน	การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น





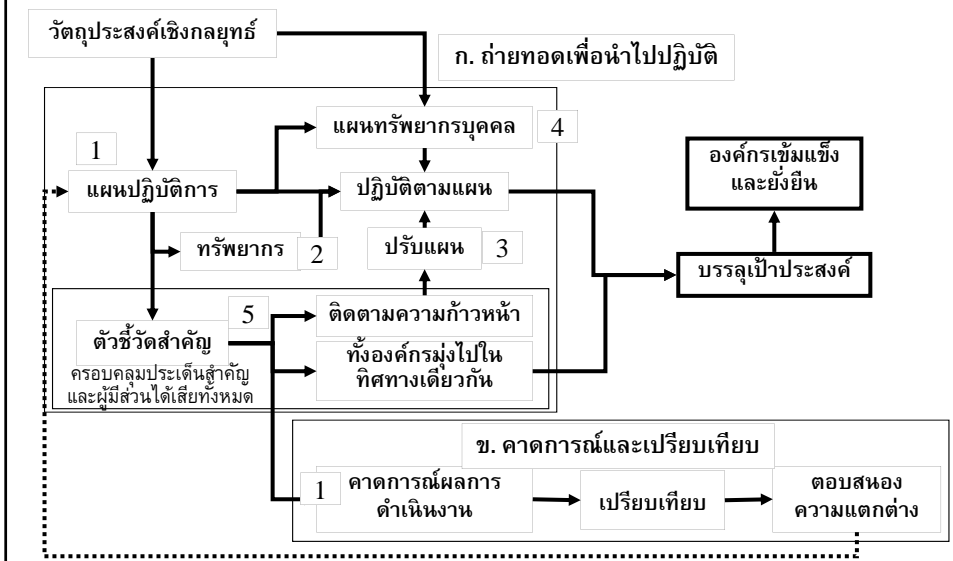
### I – 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

องค์กรกำหนดกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองความท้าทายขององค์กร และสร้างความเข้มแข็งให้กับการดำเนินงานขององค์กร



### I – 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Deployment)

องค์กรถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ และติดตามความก้าวหน้า เพื่อให้มั่นใจว่าบรรลุเป้าประสงค์



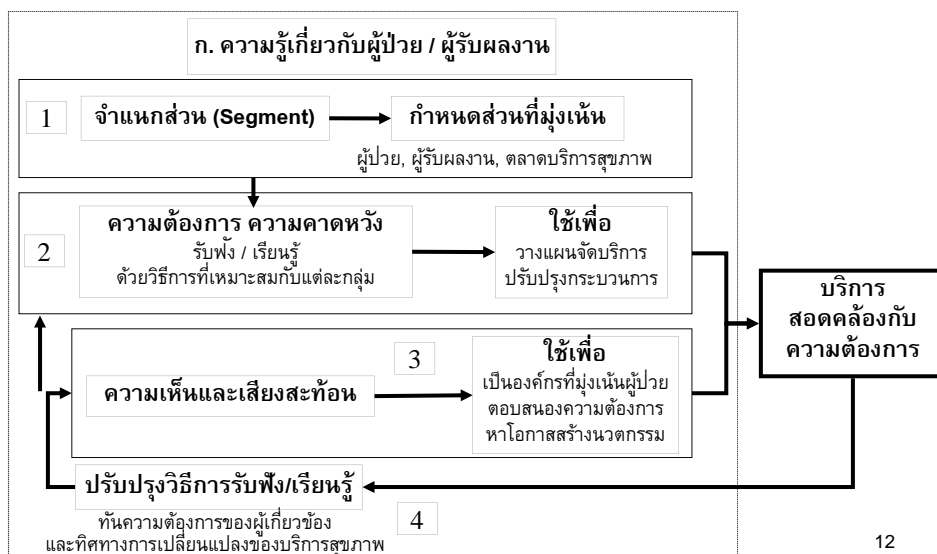
## Strategic Management

ทิศทางและเป้าหมายของ รพ.คืออะไร  
(วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์)  
งานของเราอยู่ตรงไหน  
ผลงานของเราจะมีส่วนต่อตัวชีวิตขององค์กรอย่างไร

11

### 1 – 3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน (Patient / Customer Knowledge)

องค์กรเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานของตน เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว



12

**Patient / Customer Focus**

ลูกค้าของเราคือใคร : ผู้ป่วย ครอบครัว ชุมชน  
ลูกค้าของเราต้องการอะไร  
คุณค่าที่เราสามารถส่งมอบให้แก่ลูกค้าคืออะไร

13

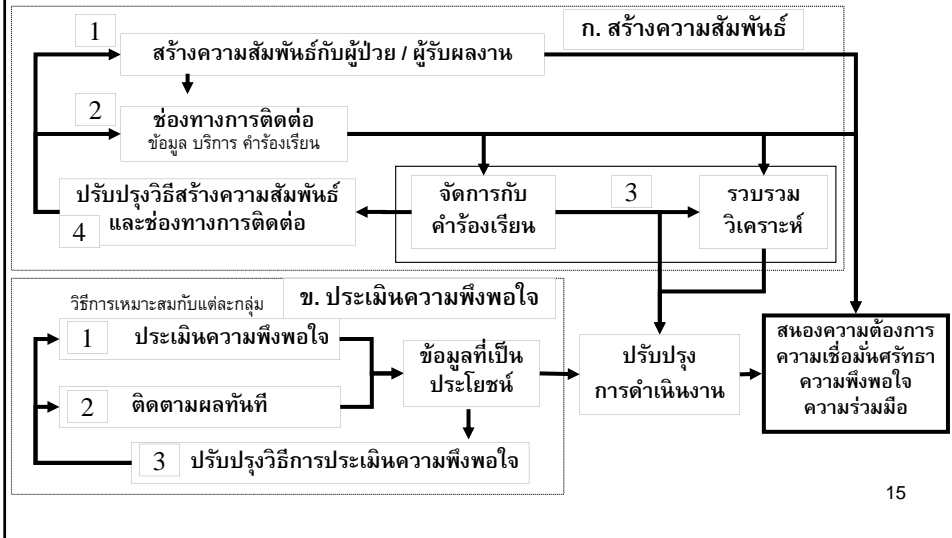
**การจำแนกส่วน (segment) ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน**

วิธีการจำแนก	กลุ่มผู้ป่วย	วิธีการรับฟัง	ความต้องการที่แตกต่างกัน
ตามภูมิศาสตร์	- - -		
ตามช่องทางบริการ	- - -		
ตามระบบ ประกันสุขภาพ	- - -		
ตามลักษณะ การเจ็บป่วย	- - -		
อื่น ๆ	- - -		

14

**1- 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับผลงาน  
(Customer Relationship and Satisfaction)**

องค์กรสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นศรัทธา ความพึงพอใจ และความร่วมมือ มีการประเมินและนำข้อมูลความพึงพอใจของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน



**การประเมินความพึงพอใจ**

ทำอย่างไรไม่ให้เป็นการมากเกินไป

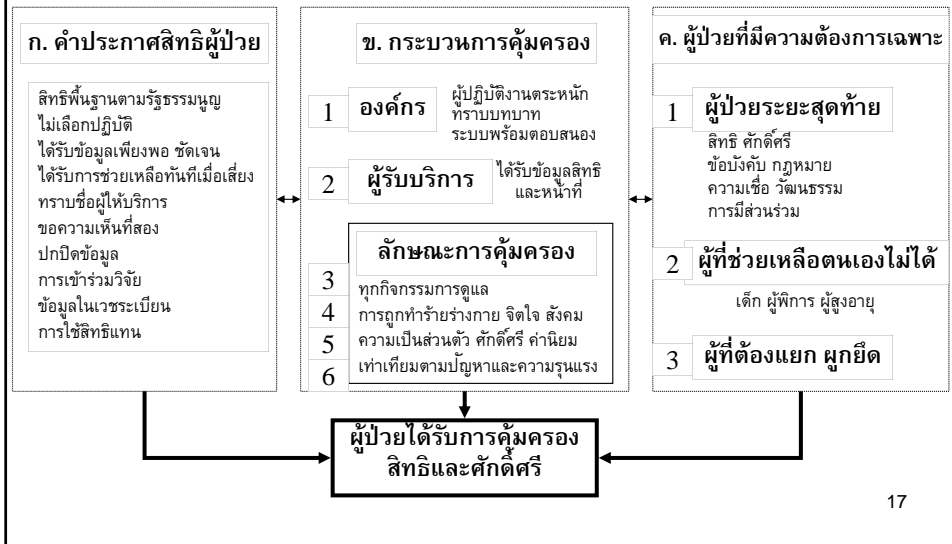
จะเน้นใช้ประโยชน์จากข้อมูลส่วนใด

จะทำให้ตัวเลขที่ได้มีความน่าเชื่อถืออย่างไร



### I – 3.3 สิทธิผู้ป่วย (Patients' Rights)

องค์กรตระหนักและให้การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย



17

### สิทธิผู้ป่วย

โอกาสคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยเชิงรุก

โอกาสที่จะเกิดปัญหาหรือความไม่พร้อมในการให้การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย

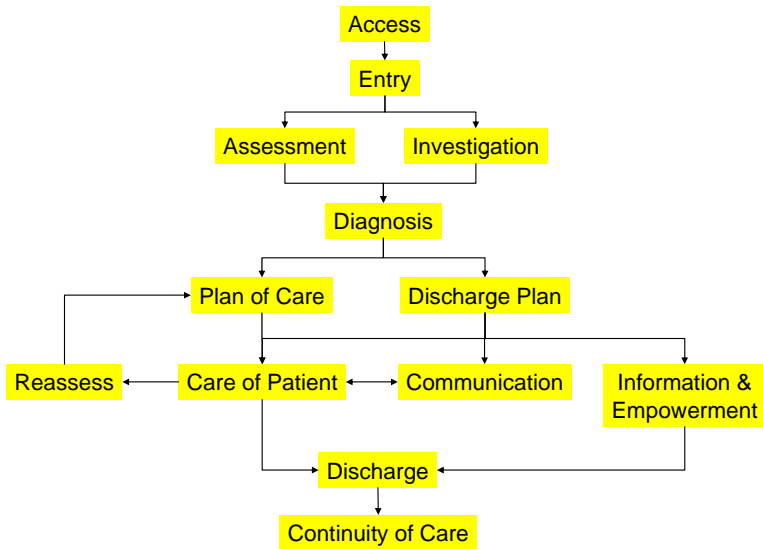
โอกาสที่จะมีการเลือกปฏิบัติ

โอกาสที่ผู้รับบริการจะไม่ได้รับข้อมูล หรือไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

โอกาสที่ผู้ป่วยที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิตจะไม่ได้รับการช่วยเหลือทันเวลาที่

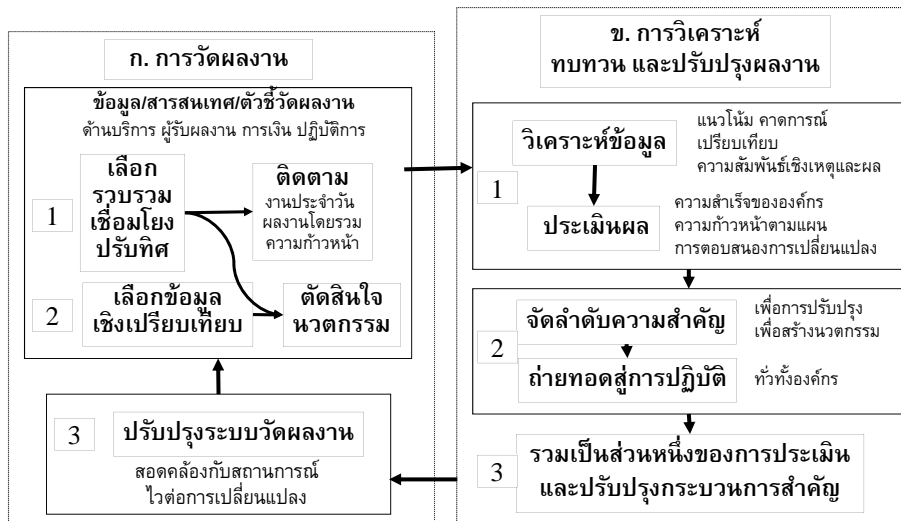
18

ตามรอย มีโอกาสละเมิดอะไร ตรงไหน



I-4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลงานขององค์กร  
(Measurement, Analysis and Improvement of Organizational Performance)

องค์กรจัดให้มีการวัด วิเคราะห์ ปรับทิศทาง ทบทวน และปรับปรุงผลงาน โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ในทุกระดับและทุกส่วนขององค์กร



## Performance Measurement

งานของเราใช้อะไรเป็นตัวชี้วัด  
ตัวชี้วัดนั้นสามารถวัดการบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่  
เราใช้ตัวชี้วัดนั้นเพื่อปรับปรุงงานของเราอย่างไร

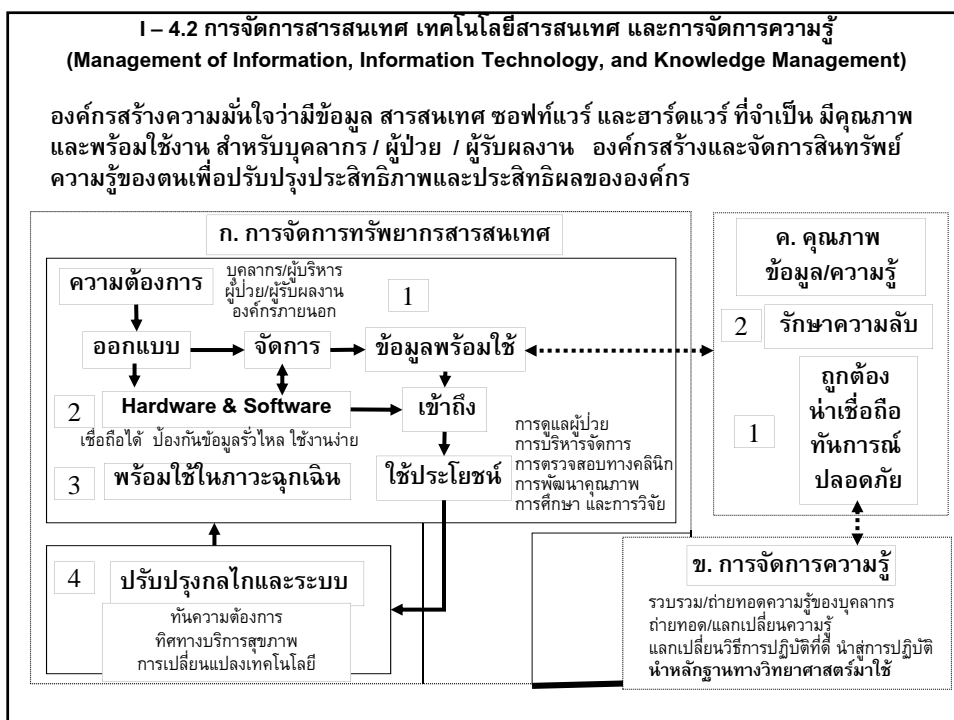
21

## ตัวชี้วัดที่มีความสำคัญต่อองค์กรโดยรวม

	ตัวชี้วัด	การใช้ประโยชน์
สำคัญสูงมาก		
สำคัญปานกลาง		
สำคัญน้อย		

22

ตัวชี้วัดที่ใช้ประโยชน์ในระดับต่าง ๆ	
	ตัวชี้วัด
ติดตามผลงานโดยรวม ติดตามการบรรลุเป้าหมาย	
ติดตามความก้าวหน้าตามแผน	
ติดตามงานประจำวัน	



## การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินแนวโน้ม

Run Chart

Control Chart

การคาดการณ์

การเปรียบเทียบ

เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มย่อย

Benchmark

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล

25

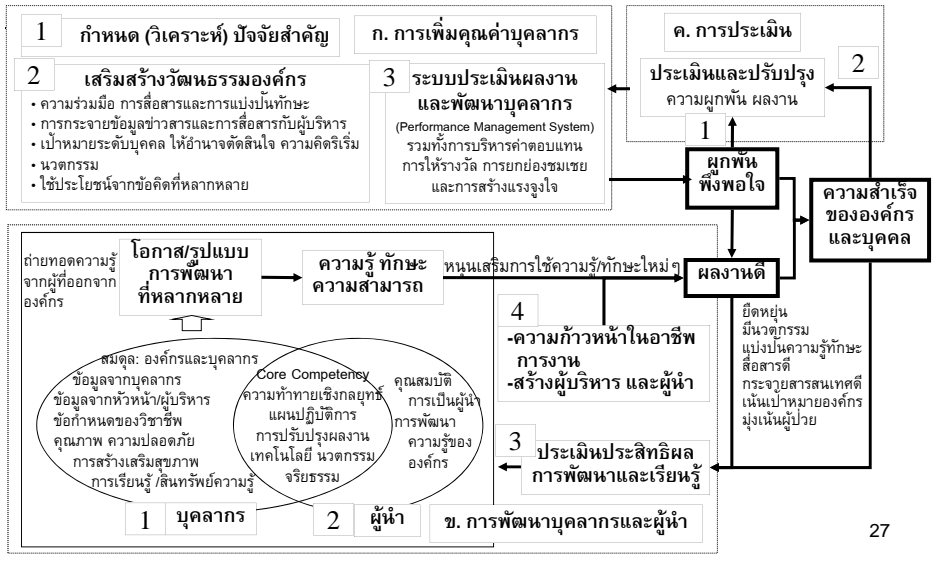
## Knowledge Management

เราแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึกกันอย่างไร  
มีการรวบรวมความรู้อะไร ดำเนินการรวบรวมอย่างไร  
เราใช้ข้อมูลวิชาการ (scientific evidence) ในการดูแลผู้ป่วยอย่างไร

26

### I – 5.1 ความผูกพันของบุคลากร (Staff Engagement)

องค์กรสร้างความผูกพันกับบุคลากร จัดระบบค่าตอบแทนและแรงจูงใจ เพื่อบรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล บุคลากรและผู้นำได้รับการพัฒนาเพื่อให้อำนาจหน้าที่



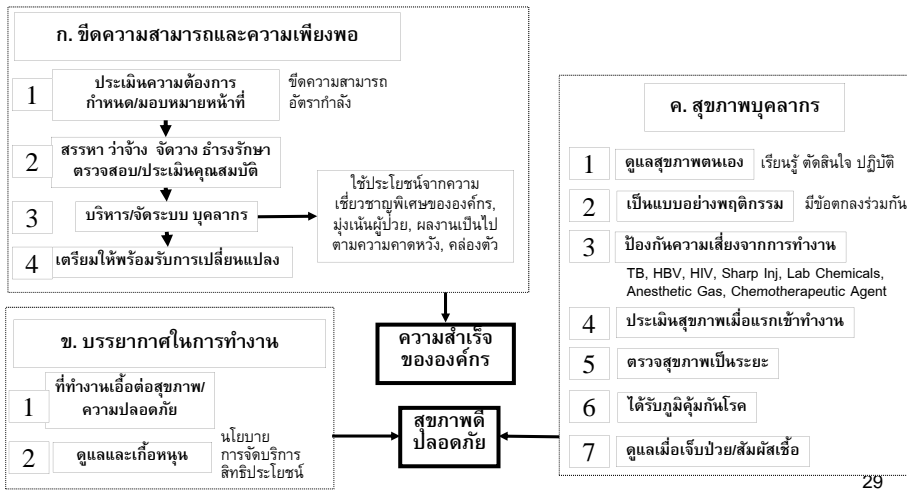
### ความผูกพันของบุคลากร

เพื่อนของท่านที่มีความผูกพันกับองค์กรมาก ๆ มีลักษณะอย่างไร

ปัจจัยอะไรที่ทำให้เพื่อนของท่านมีความผูกพันกับองค์กรมาก

### I – 5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Staff Environment)

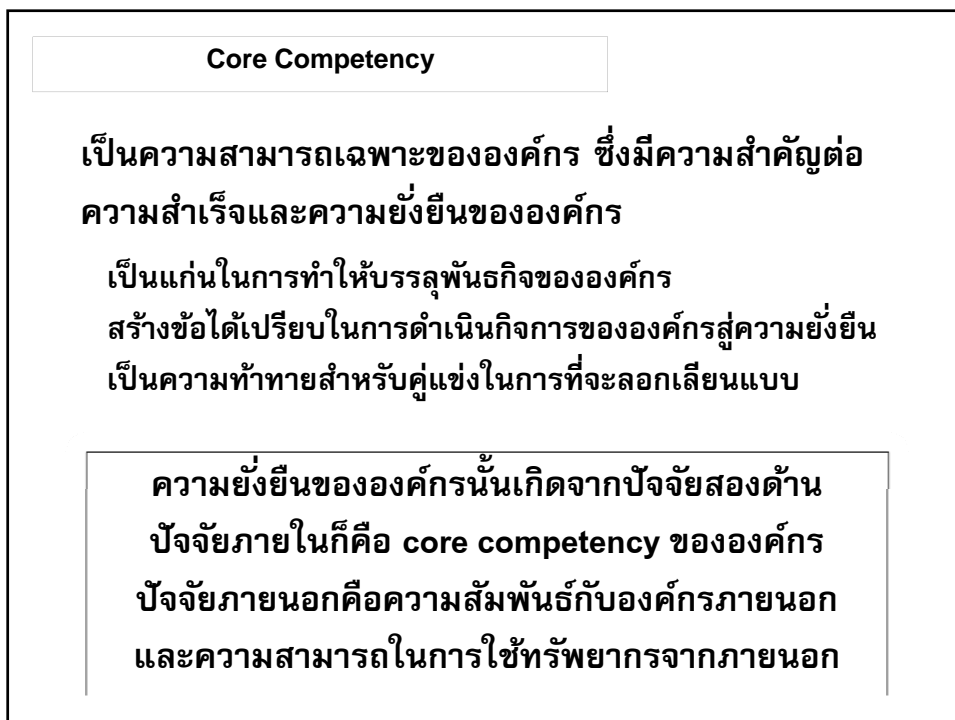
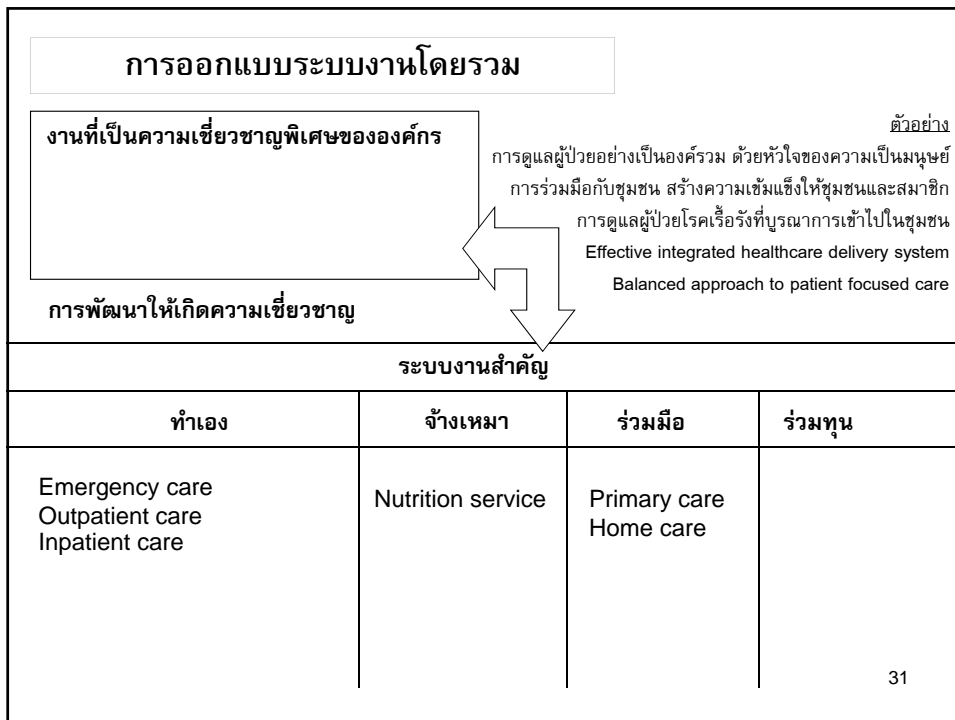
องค์กรบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ องค์กรจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรมีความสุขภาพดี และมีความปลอดภัย



### I – 6.1 การออกแบบระบบงาน (Work Systems Design)

องค์กรกำหนดงานที่เป็นความเชี่ยวชาญพิเศษของตน ออกแบบระบบงาน และกระบวนการสำคัญ เพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้ป่วย / ผู้รับผลงานอื่น ๆ พร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉิน และบรรลุความสำเร็จขององค์กร

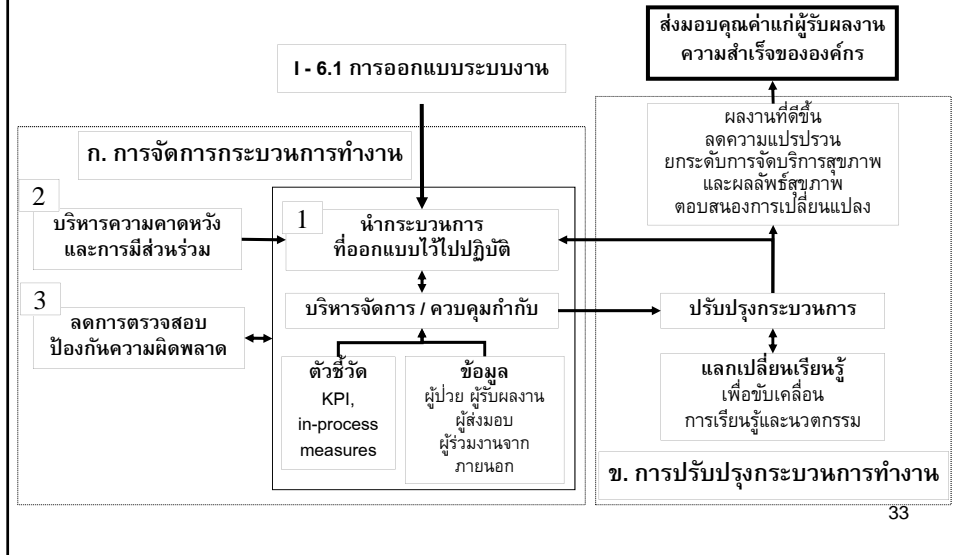






**I – 6.2 การจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน  
(Work Process Management and Improvement)**

องค์กรนำกระบวนการทำงานสำคัญไปปฏิบัติ บริหารจัดการ และปรับปรุงกระบวนการดังกล่าว เพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้ป่วย / ผู้รับผลงานอื่น และเพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร



**บทบาทผู้บริหารในการติดตาม  
ประเมินความก้าวหน้าของ  
การพัฒนางาน**

