

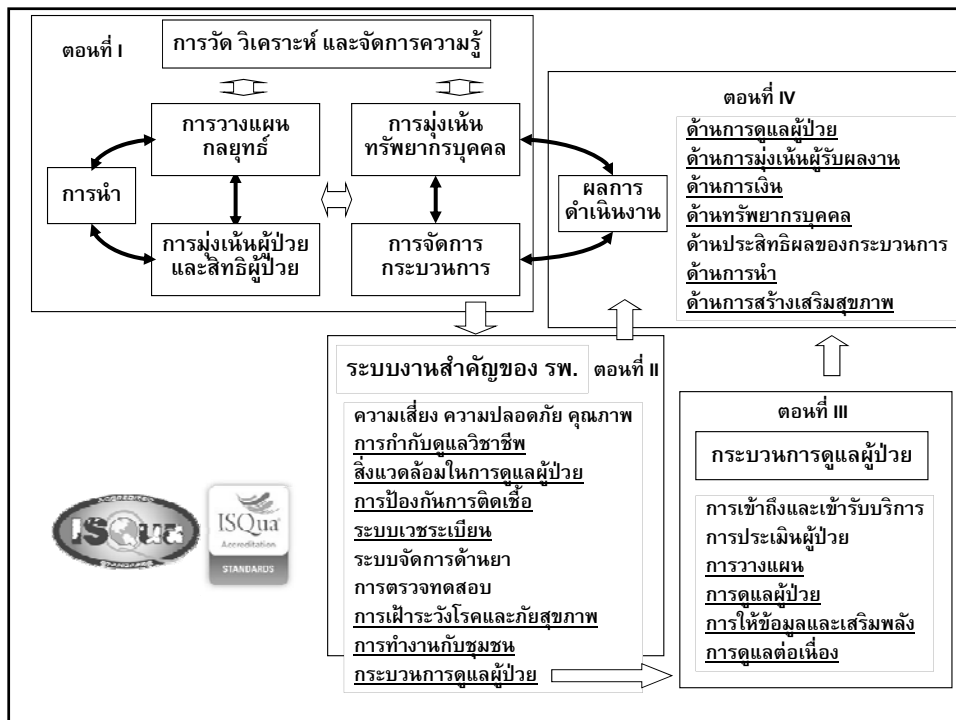
# SPA & Self Assessment Report เพื่อจุดประกายการพัฒนาคุณภาพ Part III

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

หลักสูตร HA 501 SPA & Self Assessment Report

วันที่ 10-12 มิถุนายน 2558 ณ โรงแรมนารายณ์

ดร.อากาศกร สุปัญญา



## ทำให้มาตรฐานเข้าไปอยู่ในชีวิตประจำวัน

### 1. คุยกันเล่น

WHY (in general)	มาตรฐานนี้มีเป้าหมายอะไร
WHY (for us)	มาตรฐานนี้จะช่วยให้ระบบของเราดีขึ้นได้อย่างไร
WHAT	อะไรที่เราทำได้ อะไรที่ยังเป็นจุดอ่อน จุดอ่อนนั้นอยู่ตรงไหน กับใคร เมื่อไร ที่ใด

### Management by Fact Genba Genbutsu

### 2. เห็นของจริง

HOW

อิงบริบท

### Management by Fact

เราทำงานกันอย่างไร ไปเยี่ยมชมกันอย่างสนุก ๆ  
เล่าให้ฟัง ทำให้ดู ชิวว่าเรากันอย่างไร เราเข้าใจกันอย่างไร  
ความปลอดภัยหรือความเสี่ยงอยู่ตรงไหน เราป้องกันอย่างไร  
ถ้าเป็นอย่างนั้นจะทำอย่างไร เป็นอย่างไรจะทำอย่างไร  
มีการทำจริงหรือไม่ ดูได้จากตรงไหน ถามได้จากใคร  
จะทำอย่างไรให้ทำได้ง่ายขึ้น (ใช้หลัก Human Factors)

### 3. อิงการวิจัย

HOW MUCH

ช่วยกันเป็นคนช่างสงสัย ตั้งประเด็นข้อสงสัยไว้มาก ๆ  
เลือกประเด็นสำคัญ ตั้งคำถามการวิจัย  
ทำ mini-research เก็บข้อมูลแต่เพียง ใช้คำถามน้อย จำนวนตัวอย่างน้อย  
เก็บน้อยแต่ให้ได้ข้อมูลและความรู้ที่ตรงประเด็น เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา



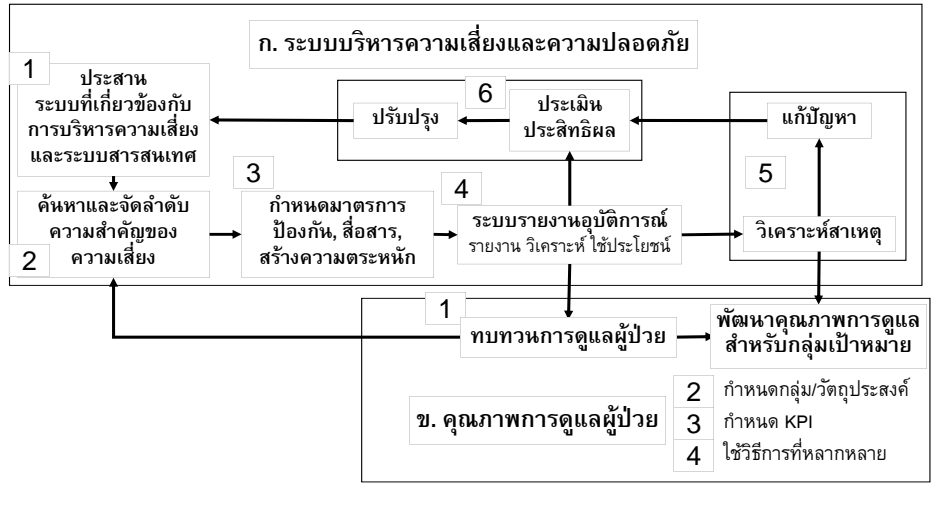
นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล "New HA Standards: Concept & Overview" 9<sup>th</sup> HA National Forum 13 มีนาคม 2551

## สรุปคุยกันเล่น: เป้าหมายและจุดอ่อนของเรา

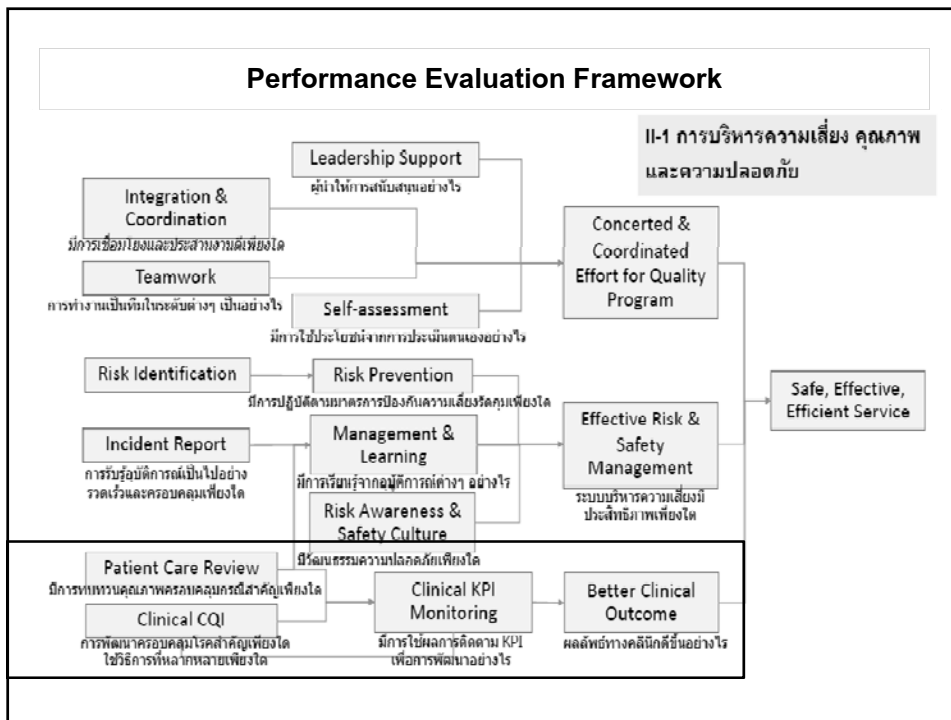
มาตรฐาน	Why Concept Purpose	บริบทของเรา	
		What	Where
Access	สิทธิของประชาชน บริการที่จำเป็น -> ผลลัพธ์ที่ดี	กายภาพ, ภาษา, วัฒนธรรม ค่าใช้จ่าย, เวลาให้บริการ	บริการฉุกเฉิน
Entry	ตัดสินใจรับ/ไม่รับ เตรียมความพร้อมผู้ป่วย	การลงนามหลังได้รับข้อมูล	ผู้ป่วยที่มีปัญหาการรับรู้
Assessment	ทราบปัญหา/ความต้องการ ของผู้ป่วยอย่างครอบคลุม	การประเมินด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม	
Planning	แผนตอบสนองปัญหา/ความต้องการ ของผู้ป่วยอย่างครอบคลุม	ไม่มีแผน ไม่มีเป้าหมาย ไม่ครอบคลุม	
Implementation	แผนได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ปัญหาของผู้ป่วยได้รับการตอบสนอง ผลลัพธ์ดี		
Evaluation	ทราบผลการดูแล ทั้งรายบุคคล และรายกลุ่ม รู้ว่าจะต้องปรับอะไร		
Continuity of Care	ปัญหาที่เหลือได้รับการดูแล ป้องกันการกำเริบซ้ำ		

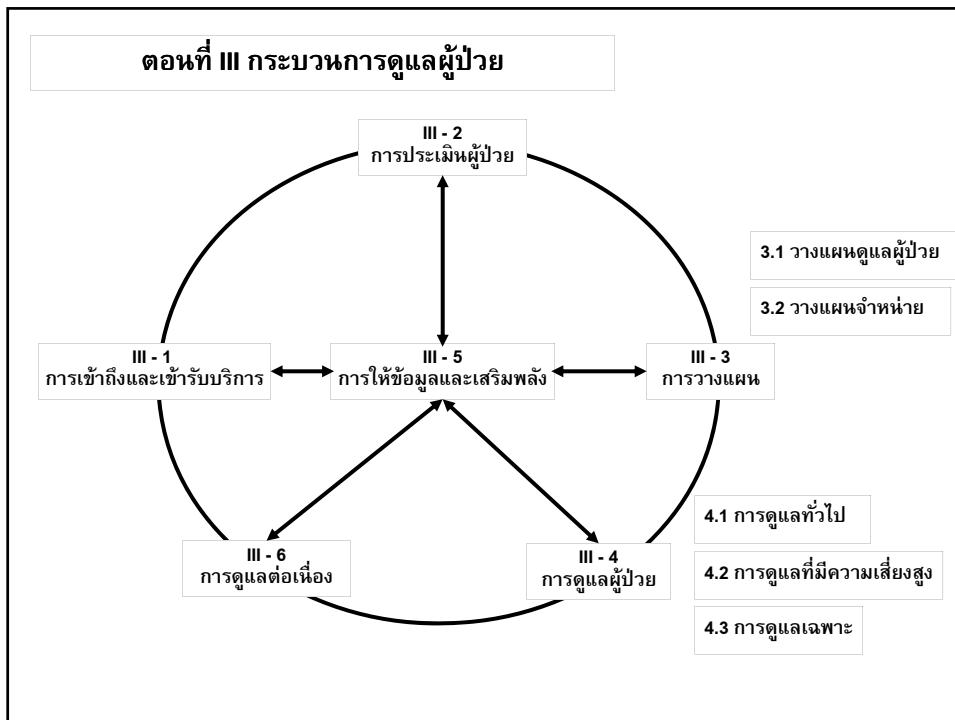
## II – 1.2 ระบบบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ (Risk, Safety, and Quality Management System)

มีระบบบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ ของโรงพยาบาลที่มีประสิทธิผลและประสานสอดคล้องกัน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยในลักษณะบูรณาการ



## Performance Evaluation Framework

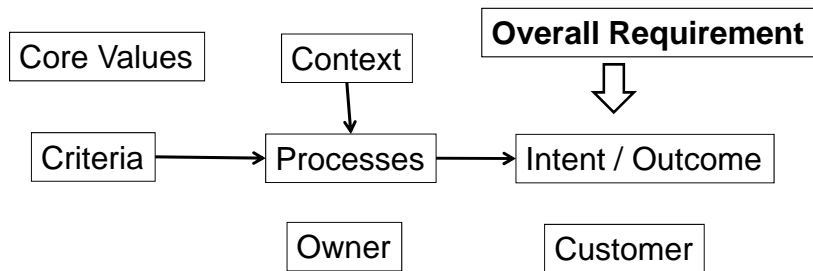




<b>ระดับของข้อกำหนด</b>	
<p><b>III-1 การเข้าถึงและเข้ารับบริการ (ACN)</b></p> <p>ทีมผู้ให้บริการสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ง่าย, กระบวนการรับผู้ป่วยเหมาะกับปัญหาสุขภาพ / ความต้องการของผู้ป่วย ทันท่วงที มีการประสานงานที่ดี ภายใตระบบและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล.</p> <p>(1) ชุมชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของตน. ทีมผู้ให้บริการพยายามลดอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการ ในด้านกายภาพ ภาษา วัฒนธรรม และอุปสรรคอื่นๆ. ทีมผู้ให้บริการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว. ระยะเวลารอคอยเพื่อเข้ารับบริการเป็นที่ยอมรับของชุมชนที่ใช้บริการ.</p>	<p>Basic Requirement</p> <p>Overall Requirement</p> <p>Multiple Requirement</p>

## สิ่งที่ซ่อนอยู่ในมาตรฐานแต่ละข้อ

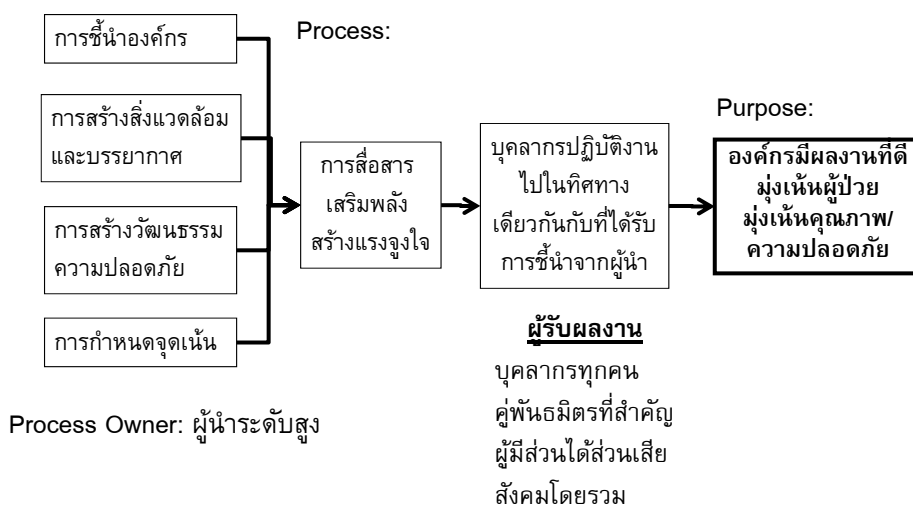
ความมุ่งหมาย: Intent (รู้ว่าทำไปเพื่ออะไร)  
 เจ้าของกระบวนการ: Process Owner (รู้ว่าใครต้องทำ)  
 ผู้รับผลของกระบวนการ: Process Customer (รู้ว่าคนทำต้องคิดถึงใคร)  
 หัวใจสำคัญของข้อ : Key Issues of Criteria (รู้ประเด็นสำคัญที่ต้องทำ)  
 ปัจจัยที่ควรพิจารณา: Key Factors to be Considered (Context) (ข้อมูลที่ต้องรู้)  
 กระบวนการ: Processes (รู้ขั้นตอนที่ต้องทำ)



9

## I – 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

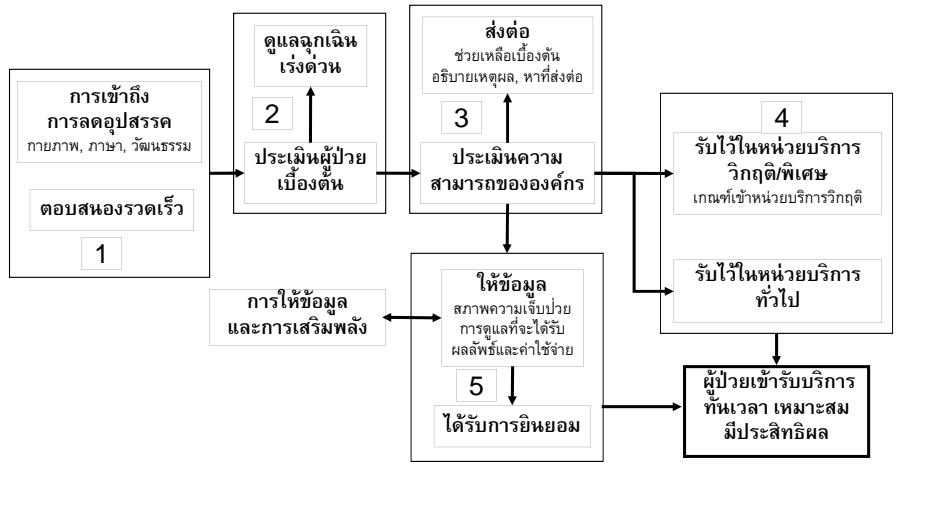
ผู้นำระดับสูงซึ่งนำองค์กร สื่อสารและส่งเสริมผลการดำเนินงานที่ดี ให้ความมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้รับบริการ



10

### III – 1. การเข้าถึงและเข้ารับบริการ (Access & Entry)

ทีมผู้ให้บริการสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ง่าย กระบวนการรับผู้ป่วยเหมาะกับปัญหาสุขภาพ/ความต้องการของผู้ป่วย ทันเวลา มีการประสานงานที่ดี ภายใต้ระบบและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ



#### III-1 การเข้าถึงและเข้ารับบริการ

ทีมผู้ให้บริการสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ง่าย, กระบวนการรับผู้ป่วยเหมาะกับปัญหาสุขภาพ / ความต้องการของผู้ป่วย ทันเวลา มีการประสานงานที่ดี ภายใต้ระบบและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ.

**Purpose:** เป้าหมายของมาตรฐานคืออะไร [ผู้ป่วยเข้ารับบริการ ทันเวลา เหมาะสม มีประสิทธิภาพ]

**Process Owner:** ใครเป็นคนทำ [PCT,CLT] [1.1 ER-OPD-คลินิกเฉพาะโรค]

**Process Customer:** ผู้รับผลของกระบวนการนี้ ผู้ป่วยกลุ่มไหน ใครที่ต้องถึง [ทบทวนข้อมูลกลุ่มผู้ป่วย วิเคราะห์ดูว่ากลุ่มไหนบ้าง แต่ละกลุ่มต้องการอะไร]

**Key Issues of Criteria:** รู้ประเด็นสำคัญที่ต้องทำ [ลดระยะเวลาารอคอย, ระบบการประเมินและการตอบสนอง, การได้รับบริการที่จำเป็น, การให้ข้อมูล, การส่งต่อ, ระบบการรับไว้]

**Key Factors to be Considered:** ข้อมูลที่ต้องรู้ [สถิติผู้รับบริการ, ระยะเวลาารอคอย, เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์, ผลการประเมินและประเมินซ้ำ, ผลการทบทวนการส่งต่อ, ผลการทบทวนการเสียชีวิต, ผลการทบทวน]

**Process:** กระบวนการ/ขั้นตอนสำคัญที่ต้องทำ [แนะนำให้เปิดมาตรฐาน]

**Performance:** ผลการดำเนินงาน [ระยะเวลาารอคอยแสดงข้อมูลต่อเนื่อง,.....]

### ตัวอย่างที่ควรพิจารณาตอบในแบบประเมิน

- (1) การปรับปรุงที่เกิดขึ้นในช่วง 1-2 ปี เช่น บริการที่ไม่สามารถจัดได้นำมาทบทวนปรับปรุงอย่างไร, ลดอุปสรรคการเข้าถึงอะไรมีโอกาสพัฒนาอะไร, ระยะเวลารอคอย-> การลดขั้นตอนบริการ การกระจายเวลานัด การเปิดบริการเพิ่ม, ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อกลุ่มต่างๆ, กลุ่มที่ไม่มีโอกาสเข้าถึงคือกลุ่มไหนและจัดการอย่างไร
- (2) ผลการ monitor ความรวดเร็วในการดูแล ผลของเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดจากการดูแลที่ล่าช้า (นำมาปรับอะไร)
- (3) สถิติผู้ป่วยที่ไม่สามารถรับไว้รักษา และผลประเมินในประเด็นความไม่เหมาะสมต่างๆ
- (4) ผลการประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์การรับย้ายหรือรับเข้าบริการวิกฤติ/บริการพิเศษ
- (5) ผลการประเมินเกี่ยวกับการให้ข้อมูล การลงนามยินยอม รับการรักษา และการปรับปรุงที่เกิดขึ้น

13

### กิจกรรมที่ 1: ทำความเข้าใจกับมาตรฐาน (Standard)

1. ขอให้ศึกษามาตรฐานที่ได้รับมอบหมาย(15 นาที)
2. พิจารณาประเด็นต่อไปนี้  
**Purpose:** เป้าหมายของมาตรฐานคืออะไร  
**Process Owner:** ใครเป็นคนทำ  
**Process Customer:** ผู้รับผลของกระบวนการนี้ ผู้ป่วยกลุ่มไหน ใครที่ต้องถึง  
**Key Issues of Criteria:** รู้ประเด็นสำคัญที่ต้องทำ  
**Key Factors to be Considered:** ข้อมูลที่ต้องรู้  
**Process:** กระบวนการ/ขั้นตอนสำคัญที่ต้องทำ  
**Performance:** ผลการดำเนินงาน
3. นำเสนอกลุ่มละ 2 นาที

14

### III-1 การเข้าถึงและเข้ารับบริการ

ทีมผู้ให้บริการสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ง่าย, กระบวนการรับผู้ป่วยเหมาะกับปัญหาสุขภาพ / ความต้องการของผู้ป่วย ทันเวลา มีการประสานงานที่ดี ภายใต้ระบบและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล.

**Purpose:** เป้าหมายของมาตรฐานคืออะไร

**Process Owner:** ใครเป็นคนทำ

**Process Customer:** ผู้รับผลของกระบวนการนี้ ผู้ป่วยกลุ่มไหน ใครที่ต้องถึง

**Key Issues of Criteria:** รู้ประเด็นสำคัญที่ต้องทำ

**Key Factors to be Considered:** ข้อมูลที่ต้องรู้

**Process:** กระบวนการ/ขั้นตอนสำคัญที่ต้องทำ

**Performance:** ผลการดำเนินงาน

15

### III-2 การประเมินผู้ป่วย

ผู้ป่วยทุกรายได้รับการประเมินความต้องการและปัญหาสุขภาพอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสม.

**Purpose:** เป้าหมายของมาตรฐานคืออะไร

**Process Owner:** ใครเป็นคนทำ

**Process Customer:** ผู้รับผลของกระบวนการนี้ ผู้ป่วยกลุ่มไหน ใครที่ต้องถึง

**Key Issues of Criteria:** รู้ประเด็นสำคัญที่ต้องทำ

**Key Factors to be Considered:** ข้อมูลที่ต้องรู้

**Process:** กระบวนการ/ขั้นตอนสำคัญที่ต้องทำ

**Performance:** ผลการดำเนินงาน

16



### III-3.1 การวางแผนดูแลผู้ป่วย

ทีมผู้ให้บริการจัดทำแผนการดูแลผู้ป่วยที่มีการประสานกันอย่างดีและมีเป้าหมายที่ชัดเจน สอดคล้องกับปัญหา / ความต้องการด้านสุขภาพของผู้ป่วย.

**Purpose:** เป้าหมายของมาตรฐานคืออะไร

**Process Owner:** ใครเป็นคนทำ

**Process Customer:** ผู้รับผลของกระบวนการนี้ ผู้ป่วยกลุ่มไหน ใครที่ต้องถึง

**Key Issues of Criteria:** รู้ประเด็นสำคัญที่ต้องทำ

**Key Factors to be Considered:** ข้อมูลที่ต้องรู้

**Process:** กระบวนการ/ขั้นตอนสำคัญที่ต้องทำ

**Performance:** ผลการดำเนินงาน

17

### III-3.2 การวางแผนจำหน่าย

มีการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองและได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการ หลังจากจำหน่ายจากโรงพยาบาล.

**Purpose:** เป้าหมายของมาตรฐานคืออะไร

**Process Owner:** ใครเป็นคนทำ

**Process Customer:** ผู้รับผลของกระบวนการนี้ ผู้ป่วยกลุ่มไหน ใครที่ต้องถึง

**Key Issues of Criteria:** รู้ประเด็นสำคัญที่ต้องทำ

**Key Factors to be Considered:** ข้อมูลที่ต้องรู้

**Process:** กระบวนการ/ขั้นตอนสำคัญที่ต้องทำ

**Performance:** ผลการดำเนินงาน

18

### III-4.1 การดูแลผู้ป่วยทั่วไป

ทีมผู้ให้บริการสร้างความมั่นใจว่าจะให้การดูแลผู้ป่วยอย่าง  
ทันทั่วทั้งที่ ปลอดภัย เหมาะสม และเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ

**Purpose:** เป้าหมายของมาตรฐานคืออะไร

**Process Owner:** ใครเป็นคนทำ

**Process Customer:** ผู้รับผลของกระบวนการนี้ ผู้ป่วยกลุ่มไหน ใครที่ต้องถึง

**Key Issues of Criteria:** รู้ประเด็นสำคัญที่ต้องทำ

**Key Factors to be Considered:** ข้อมูลที่ต้องรู้

**Process:** กระบวนการ/ขั้นตอนสำคัญที่ต้องทำ

**Performance:** ผลการดำเนินงาน

19

### III-4.2 การดูแลผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงสูง

ทีมผู้ให้บริการสร้างความมั่นใจว่าจะให้การดูแลผู้ป่วยที่มีความ  
เสี่ยงสูงและให้บริการที่มีความเสี่ยงสูงอย่างทันทั่วทั้งที่ ปลอดภัย  
เหมาะสม ตามมาตรฐานวิชาชีพ.

**Purpose:** เป้าหมายของมาตรฐานคืออะไร

**Process Owner:** ใครเป็นคนทำ

**Process Customer:** ผู้รับผลของกระบวนการนี้ ผู้ป่วยกลุ่มไหน ใครที่ต้องถึง

**Key Issues of Criteria:** รู้ประเด็นสำคัญที่ต้องทำ

**Key Factors to be Considered:** ข้อมูลที่ต้องรู้

**Process:** กระบวนการ/ขั้นตอนสำคัญที่ต้องทำ

**Performance:** ผลการดำเนินงาน

20

### III-5 การให้ข้อมูลและเสริมพลัง

ทีมผู้ให้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาวะสุขภาพแก่ผู้ป่วย / ครอบครัว และกิจกรรมที่วางแผนไว้เพื่อเสริมพลังผู้ป่วย / ครอบครัวให้มีความสามารถและรับผิดชอบในการดูแลสุขภาพของตนเอง รวมทั้งเชื่อมโยงการสร้างเสริมสุขภาพเข้าในทุกขั้นตอนของการดูแล.

**Purpose:** เป้าหมายของมาตรฐานคืออะไร

**Process Owner:** ใครเป็นคนทำ

**Process Customer:** ผู้รับผลของกระบวนการนี้ ผู้ป่วยกลุ่มไหน ใครที่ต้องถึง

**Key Issues of Criteria:** รู้ประเด็นสำคัญที่ต้องทำ

**Key Factors to be Considered:** ข้อมูลที่ต้องรู้

**Process:** กระบวนการ/ขั้นตอนสำคัญที่ต้องทำ

**Performance:** ผลการดำเนินงาน

### III-6 การดูแลต่อเนื่อง

ทีมผู้ให้บริการทีมผู้ให้บริการสร้างความร่วมมือและประสานงาน เพื่อให้มีการติดตามและดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่ให้ผลดี.

**Purpose:** เป้าหมายของมาตรฐานคืออะไร

**Process Owner:** ใครเป็นคนทำ

**Process Customer:** ผู้รับผลของกระบวนการนี้ ผู้ป่วยกลุ่มไหน ใครที่ต้องถึง

**Key Issues of Criteria:** รู้ประเด็นสำคัญที่ต้องทำ

**Key Factors to be Considered:** ข้อมูลที่ต้องรู้

**Process:** กระบวนการ/ขั้นตอนสำคัญที่ต้องทำ

**Performance:** ผลการดำเนินงาน

## SPA in Action

- จุดมุ่งหมายเพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนาในประเด็นที่สำคัญขององค์กร ไม่ใช่ให้ตอบ สรพ.
- อาจจะใช้ SPA in Action แทน SPA ได้
- สามารถเพิ่มคำถามได้เองเพื่อความสมบูรณ์
- สามารถวางแผนพัฒนาโดยไม่ต้องปฏิบัติตามแนวทางในคอลัมน์ขวาทั้งหมดก็ได้
- บางเรื่องต้องกลับไปดูรายละเอียดใน SPA



23

## ระดับของข้อกำหนด

### III-1 การเข้าถึงและเข้ารับบริการ (ACN)

Basic Requirement

ทีมผู้ให้บริการสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ง่าย, กระบวนการรับผู้ป่วยเหมาะกับปัญหาสุขภาพ / ความต้องการของผู้ป่วย ทันเวลา มีการประสานงานที่ดี ภายใต้ระบบและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล.

Overall Requirement

(1) ชุมชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของตน. ทีมผู้ให้บริการพยายามลดอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการ ในด้านกายภาพ ภาษา วัฒนธรรม และอุปสรรคอื่นๆ. ทีมผู้ให้บริการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว. ระยะเวลารอคอยเพื่อเข้ารับบริการเป็นที่ยอมรับของชุมชนที่ใช้บริการ.

Multiple Requirement

24

## SPA: III-1

### Multiple Requirement

<b>S</b>	(1) ชุมชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของตน. ทีมผู้ให้บริการพยายามลดอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการ ในด้านกายภาพ ภาษา วัฒนธรรม และอุปสรรคอื่นๆ. ทีมผู้ให้บริการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว. ระยะเวลารอคอยเพื่อเข้ารับบริการเป็นที่ยอมรับของชุมชนที่ใช้บริการ.
<b>P</b>	<p><b>กิจกรรมที่ควรดำเนินการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้รับผิดชอบบริการ OPD, ER, ร่วมกับ PCT/CLT ต่างๆ ร่วมกันพิจารณาประเด็นต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>บริการของ รพ.สามารถตอบสนองความต้องการสุขภาพของผู้รับบริการและชุมชนที่ รพ.รับผิดชอบได้เพียงใด มีความต้องการใดที่ รพ.ยังไม่สามารถจัดบริการได้ หรือแม้มีบริการก็ยังมีปัญหาในการเข้าถึง นำบริการที่เป็นปัญหาในการเข้าถึงมาร่วมกันพิจารณาปรับปรุง</li> <li>อุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการในด้านกายภาพ ภาษา วัฒนธรรม และอุปสรรคอื่นๆ มีอะไรบ้าง ที่ผ่านมามีความพยายามในการลดอุปสรรคต่อการเข้าถึงอย่างไร มีโอกาสพัฒนาอะไรเพิ่มเติมอีก</li> <li>ระยะเวลารอคอยก่อนที่จะได้รับการตรวจจากแพทย์ที่ OPD และ ER เป็นเท่าไร สามารถลดขั้นตอนจัดเวลานัดเพื่อกระจายภาระงาน หรือเพิ่มจำนวนหน่วยบริการได้บ้างหรือไม่</li> <li>ความเร็วในการตอบสนองผู้รับบริการในผู้ป่วยกลุ่มต่างๆ</li> </ul> </li> <li>ผู้เกี่ยวข้องนำโอกาสพัฒนาต่างๆ ที่ได้จากการทบทวนไปดำเนินการพัฒนา</li> </ul>
<b>A</b>	<p><b>ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การปรับปรุงที่เกิดขึ้นในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา</li> </ul>

## SPA in Action: III-1

### Multiple Requirement

<b>S</b>	(1) ชุมชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของตน. ทีมผู้ให้บริการพยายามลดอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการ ในด้านกายภาพ ภาษา วัฒนธรรม และอุปสรรคอื่นๆ. ทีมผู้ให้บริการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว. ระยะเวลารอคอยเพื่อเข้ารับบริการเป็นที่ยอมรับของชุมชนที่ใช้บริการ.	
<b>Act</b>	คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
	บริการใดที่เป็นความต้องการสำคัญชุมชน แต่โรงพยาบาลยังไม่สามารถจัดให้บริการได้	ทีมหน้าและผู้เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณาว่า รพ.ควรจัดบริการดังกล่าวหรือไม่ ถ้าไม่จะมีวิธีการให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการได้อย่างไร
	โรคใดบ้างที่การสื่อสารและให้ข้อมูลผ่านเทคโนโลยี สามารถช่วยดูแลผู้ป่วยได้โดยไม่ต้องมา รพ.	จัดให้มีระบบให้คำปรึกษาผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศตามความเหมาะสม
	โรคใดบ้างที่ต้องการการดูแลอย่างเร่งด่วน แต่ผู้ป่วยในบางพื้นที่มีปัญหาในการเดินทาง	ประสานกับแหล่งทรัพยากรต่างๆ ในเรื่องการสื่อสารและการเดินทาง/ขนย้าย
	ผู้ป่วยกลุ่มใดบ้างที่ติดเดี่ยวตนเอง ไม่ยอมมารับบริการ ถูกหน่วงเหนี่ยวหรือไม่ถูกพามาใช้บริการ	จัดให้มีบริการเชิงรุกหรือร่วมมือกับชุมชนในการค้นหาผู้ป่วย เพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม
	อุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการในด้านกายภาพมีอะไรบ้าง	ปรับปรุงแก้ไขโครงสร้างกายภาพ
	อุปสรรคต่อการเข้าถึงในด้านภาษามีอะไรบ้าง	จัดหาอุปกรณ์ช่วยสื่อสารหรือล่าม
	อุปสรรคต่อการเข้าถึงด้านวัฒนธรรมมีอะไรบ้าง	ทำความเข้าใจ ปังซี ตอบสนอง
	อุปสรรคต่อการเข้าถึงด้านอื่นๆ มีอะไรบ้าง	ปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสม
	ระยะเวลารอคอยก่อนที่จะได้รับการตรวจจากแพทย์ที่ OPD ของแผนกต่างๆ เป็นเท่าไร	กำหนดเป้าหมายที่เหมาะสม ปรับปรุงระบบเพื่อบรรลุเป้าหมาย เช่น เพิ่มจุดบริการ กระจายผู้ป่วย ลดขั้นตอน
	ระยะเวลารอคอยก่อนที่จะได้รับการตรวจจากแพทย์ที่ ER ในผู้ป่วยที่มีความเร่งด่วนต่างๆ เป็นเท่าไร (การตรวจขั้นต้น, การตัดสินใจส่งรักษา)	กำหนดเป้าหมายที่เหมาะสม ปรับปรุงระบบเพื่อบรรลุเป้าหมาย
	มีผู้ป่วยที่ต้องนัดคิวมาเข้ารับบริการตรวจวินิจฉัยหรือรักษาอะไรบ้าง ต้องรอคิวนานเท่าไร	ปรับปรุงเพื่อให้ระยะเวลาคอยในคิวสั้นลง อาจพิจารณาการส่งต่อหรือการสร้างความร่วมมือ
	มีขั้นตอนที่ไม่เกิดประโยชน์ในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยอะไรบ้าง	ใช้แนวคิด Lean เพื่อจัดขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าออกไป

## กิจกรรมที่ 2: SPA & SPA in Action

1. ขอให้ศึกษา SPA และ SPA in action มาตรฐานที่ได้รับมอบหมาย
2. พิจารณาประเด็นต่อไปนี้
  - purpose: เป้าหมายของมาตรฐานคืออะไร
  - Process: กระบวนการ/ขั้นตอนสำคัญที่ต้องทำ
  - Practice: การปฏิบัติที่สำคัญ
  - Assessment: ประเด็นที่ควรสรุป

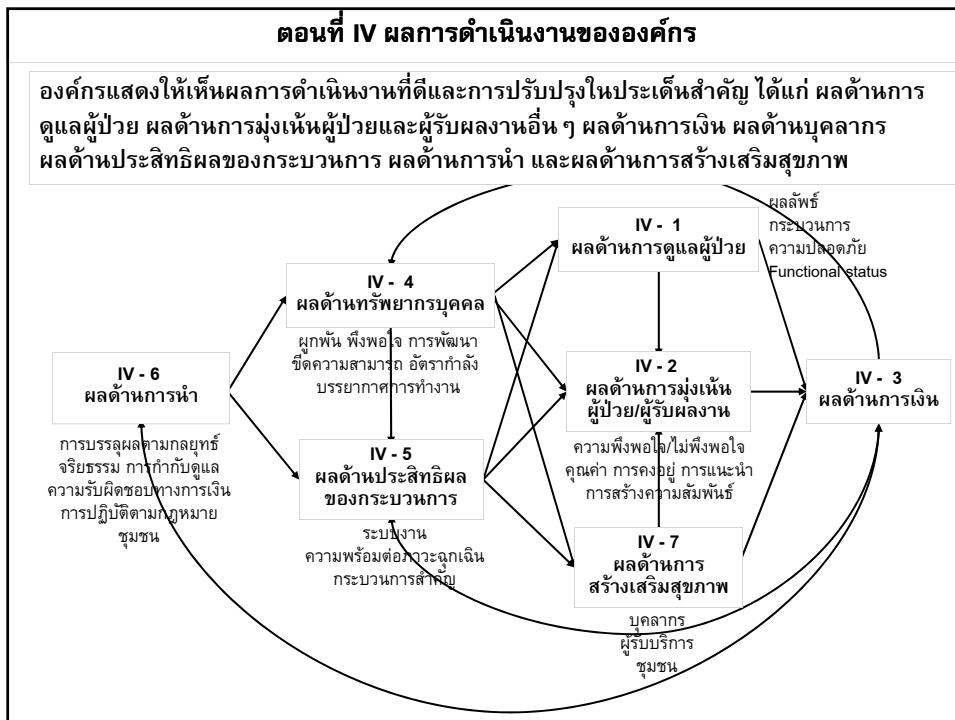
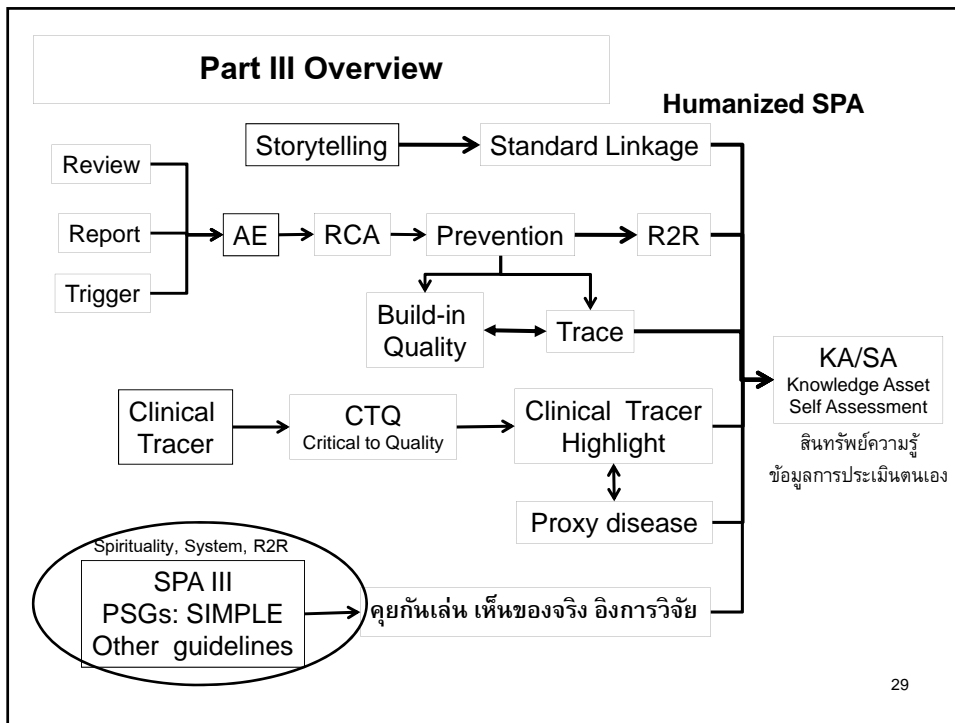
เวลา 30 นาที นำเสนอกลุ่มละ 3 นาที

27

## กิจกรรมที่ 3: SAR

1. ศึกษาเอกสาร SAR ในหมวดที่รับผิดชอบ
2. พิจารณาสรุปประเด็นที่ทำได้ดี ประเด็นที่ควรแก้ไขแต่ไม่พบ
3. นำประเด็นที่ทำได้ดีมาตรวจสอบตามขั้นตอน PDCA
  - P – Plan/Design ออกแบบเหมาะสมหรือไม่
  - D – Do ทำไปปฏิบัติตามที่ออกแบบอย่างครบถ้วนหรือไม่
  - C – Check มีการกำกับติดตามและประเมินผลเหมาะสมหรือไม่
  - A – Act มีการปรับปรุงและเรียนรู้หรือไม่
4. ประเด็นที่จะตามรอยไปดูที่หน่วยงาน

28



### การใช้มาตรฐานที่ก่อให้เกิดคุณค่า

- ทำความเข้าใจเป้าหมายและคำสำคัญ (key words) ของมาตรฐานให้กระจ่างชัด
- เน้นการใช้เพื่อการเรียนรู้และยกระดับผลการดำเนินงาน
- เน้นความเชื่อมโยงขององค์ประกอบต่างๆ ในแต่ละระบบ (ศึกษาและทำความเข้าใจเส้นที่เชื่อมต่อองค์ประกอบต่างๆ ในแผนภูมิ) และการเชื่อมโยงระหว่างระบบงานต่างๆ
- เน้นการนำมาตรฐานไปเรียนรู้และทบทวนการปฏิบัติในสถานการณ์จริง ในที่ทำงาน ที่ช่างเดียวกับผู้ป่วย
- เน้นการพัฒนาที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ระบบงาน กลุ่มผู้ป่วย หน่วยงาน) อย่างเชื่อมโยง
- **ประยุกต์ใช้มาตรฐานอย่างเหมาะสม** เช่น ประยุกต์ใช้มาตรฐานตอนที่ 1 กับระดับหน่วยงานด้วย ประยุกต์มาตรฐานว่าด้วยการจัดการกระบวนการในทุกเรื่อง
- เน้นการทบทวนประเมินผลในระดับภาพรวม และการบรรลุเป้าหมายของแต่ละระบบ