

ถอดบทเรียน ประชุมวิชาการRegional HA Forum ครั้งที่ 15 : คุณค่า คุณภาพ คุณธรรม
ระหว่างวันที่ 4 - 6 กรกฎาคม 2561 ณ KICE ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติขอนแก่น
จังหวัดขอนแก่น

วันที่ 5 กรกฎาคม 2561 เวลา 13.00-14.30 น.

- ชื่อผู้ถอดบทเรียน
1. พว.เรวัจน์ เอกวุฒิวงศา
 2. พว.พรณิภา หาญละคร

ผู้ตรวจสอบบทเรียน คือ พว. อุบล จ้วงพานิช และ พว. พนอ เตชะอธิก

ชื่อเรื่อง รายงานผลการเยี่ยมสำรวจเพื่อเร่งการพัฒนาบนฐาน 3C - PDSA

ชื่อวิทยากร ดร. อาภากร สุปัญญา

ห้อง HALL 3

บทนำ การเยี่ยมเพื่อประเมินและรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลโดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ในระหว่างการเยี่ยมจะมีการทบทวนเอกสาร สัมภาษณ์ทีมงาน ผู้รับบริการและสังเกตการณ์ปฏิบัติงานในพื้นที่ และรายงานผลการเยี่ยมสำรวจ โดยมีเป้าหมายคือ โรงพยาบาลสามารถพัฒนาต่อเนื่องทันที หลังได้รับการเยี่ยมสำรวจ

เนื้อหา เพื่อให้สามารถพัฒนาต่อเนื่องทันทีหลังได้รับรายงานการเยี่ยมสำรวจ ควรปฏิบัติ ดังนี้

- 1.) พิจารณาว่าข้อเสนอแนะสอดคล้องกับมาตรฐานหมวดไหน (Recommendation > Standards) โดยเลือกมาตรฐานที่ตรงประเด็นที่สุด อะไรคือเป้าหมายของมาตรฐานและพิจารณาว่า Core values & Concepts อะไรที่ควรนำมาใช้
- 2.) พิจารณา/ตรวจสอบกับบริบทของตนเอง (Standard > Context) เพื่อให้การพัฒนตรงประเด็นที่สุด แล้วสรุปประเด็นที่จะดำเนินการพัฒนาต่อเนื่อง
- 3.) กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาตามข้อเสนอแนะ (Context > Purpose) เพื่อเป็นตัวชี้้นำการพัฒนาและการประเมินความสำเร็จ โดยการกำหนดตัวชี้วัดตามเป้าหมาย
- 4.) ใช้แผนภูมิที่แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่จะมีผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมาย (Purpose > Driver Diagram) โดยจำแนกเป็นลำดับชั้น จากปัจจัยไปสู่แนวคิดการปรับเปลี่ยน
- 5.) ออกแบบและระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อใช้สื่อสารและติดตาม (Purpose Driver > Process Design
- 6.) กำหนดกระบวนการติดตามเพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติจริง (Process Design > Deployment) โดยใช้วงจร DALI (PDSA)
- 7.) รับฟังเสียงสะท้อนจากการทำงานเพื่อนำมาปรับปรุง input & process (Deployment > Learning & Feedback Loop โดยการตามรอยและการสังเกต การรับฟังเสียงสะท้อนจากคนทำงาน ผู้รับบริการ ฯลฯ

บทสรุป /take home message

การพัฒนาบนฐาน 3C – PDSA ภายหลังจากได้รับรายงานผลการเยี่ยมสำรวจ เพื่อให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และสัมฤทธิ์ผล การปฏิบัติตามขั้นตอน (Step by Step) ที่กล่าวมาทั้ง 7 ขั้นตอน เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง