

แนวทางการวิเคราะห์ SERVICE PROFILE ของหน่วยงาน/บริการ/ทีมงาน

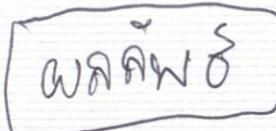
รศ. นพ. รวช. ชาญชัยานนท์

รองคณบดีฝ่ายคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์

สำหรับ quality coach@29 jan 2019

อยากรู้อะไรจาก Service profile

- 1 ทราบตัวตนที่แท้จริงของหน่วยงาน
- 2 เห็นความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการของผู้รับผลงาน-ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ-เป้าหมายของการจัดบริการ-ตัวชี้วัด-กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ
- 3 ได้มีการระบุความเสี่ยงสำคัญ แนวทางการป้องกันความเสี่ยง และการ monitor
- 4 การเรียนรู้จากการติดตามตัวชี้วัด
 - ทบทวน ปรับปรุง นวัตกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ knowledge assets
- 5 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ
- 6 การใช้ core values



SIPOC Model / Value chain model

Service Quality
Management



Vision

Impact

1

Customers

2

Outcome

สินค้าหรือบริการคืออะไร

3

Outputs

ความต้องการคืออะไร

4

Process

กระบวนการที่นำมาซึ่งคืออย่างไร

5

Inputs

ผู้ส่งมอบปัจจัยคือใคร

6

Suppliers

ศูนย์ เมืองรักษ์ ฝ่ายปรึกษาและนำด้านการพัฒนาองค์กร สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ



แนวทางการวิเคราะห์ service profile ของ หน่วยงาน/บริการ/ทีมงาน

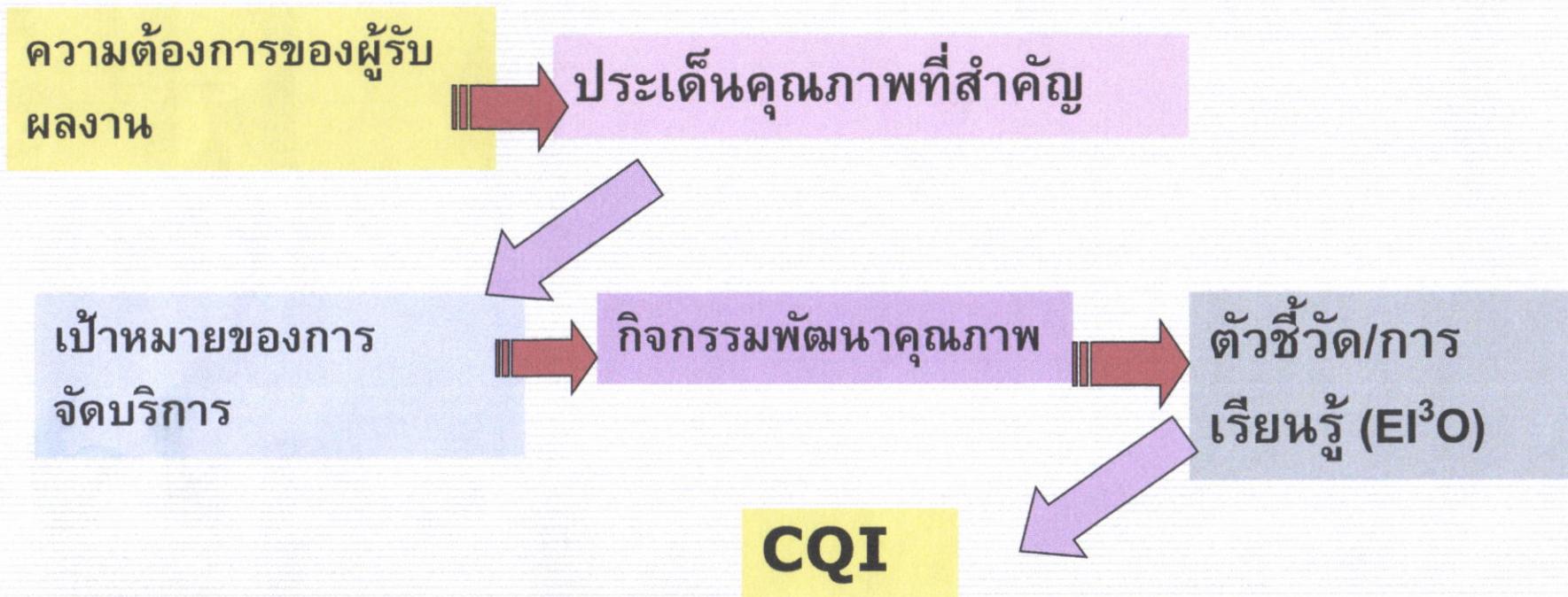
- เห็นบริบทชัดเจนหรือไม่ ว่ากลุ่มผู้ป่วยหรือผู้รับ^{ผล}งานที่ให้การดูแลมีลักษณะอย่างไร มีความต้องการพิเศษหรือความต้องการเฉพาะอย่างไร ทีมงานมีศักยภาพและข้อจำกัดอย่างไร
- เป็นโรงพยาบาลขนาด เตียง รับผิดชอบดูแลผู้ป่วยในเขตอัมเภอ.....ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ.....กลุ่มผู้ป่วยหรือผู้รับ^{ผล}งานที่ให้การดูแลมีหั้งผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน โรคที่พบบ่อย 5 อันดับแรกในผู้ป่วยนอกคือผู้ป่วยที่ต้องรับไว้ในโรงพยาบาล 5 อันดับแรกได้แก่ ..

แนวทางการวิเคราะห์ service profile ของ หน่วยงาน/บริการ/ทีมงาน

- จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พนว่า
ผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่ ต้องการความรวดเร็วในการ
ให้บริการ ผู้ป่วยในต้องการคุณภาพและมาตรฐานการ
รักษาพยาบาล
- ศักยภาพของทีมงาน

แนวทางการวิเคราะห์ service profile ของ หน่วยงาน/บริการ/ทีมงาน

- เห็นความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งต่อไปนี้หรือไม่ ความต้องการ
ของผู้รับผลงาน-ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ-เป้าหมายของการ
จัดบริการ-ตัวชี้วัด-กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

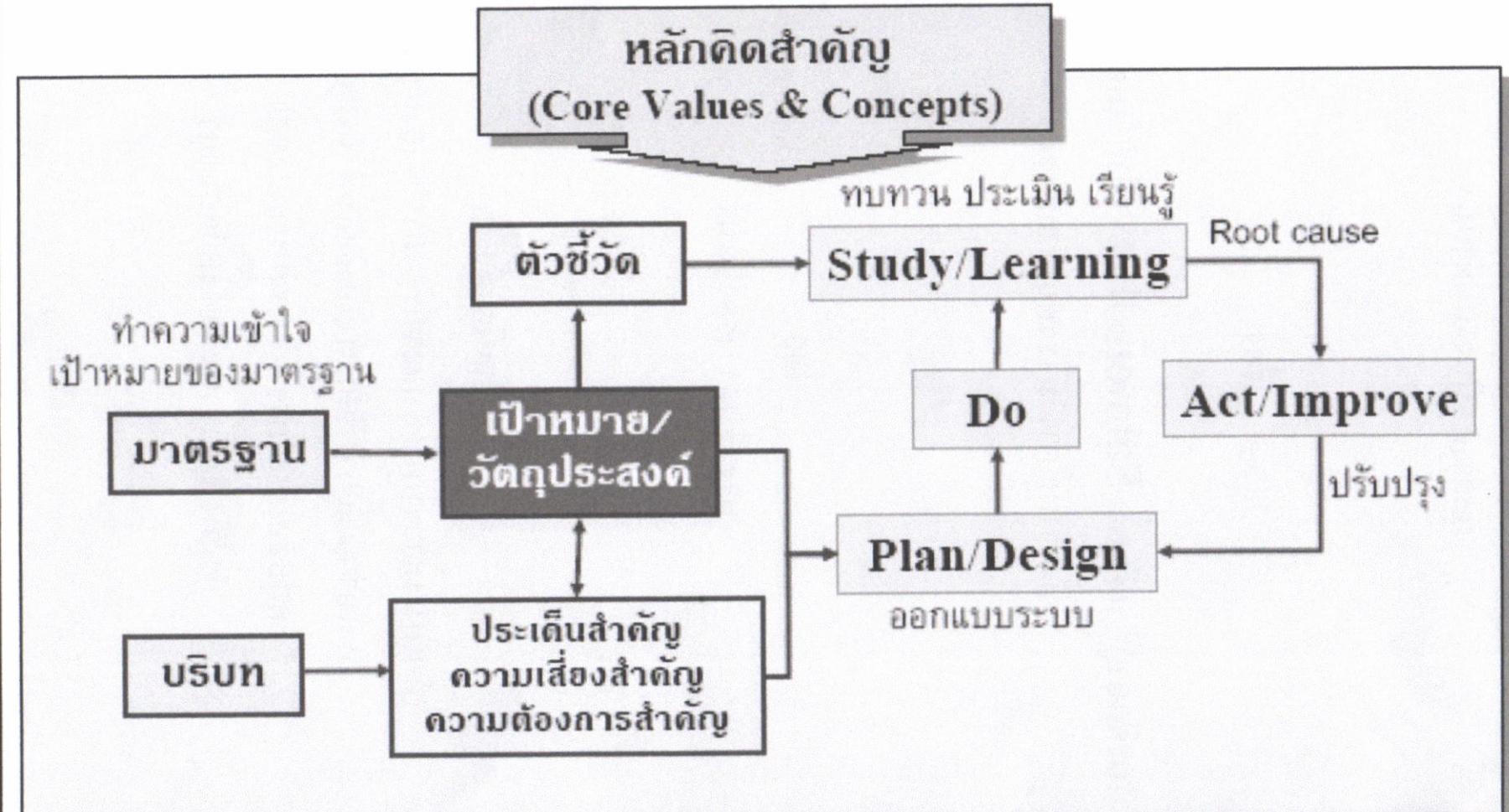


E=evaluation, I=improvement, I=innovation, I= integration,
O= output

แนวทางการวิเคราะห์ service profile ของ หน่วยงาน/บริการ/ทีมงาน

เป้าหมายของการ จัดบริการ	กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ	ตัวชี้วัด
เพื่อให้ผู้รับบริการที่เป็น ผู้ป่วยนอกได้รับการ ตรวจอย่างรวดเร็ว	การคัดกรอง การจัดคิวตรวจ	Waiting time รอ ตรวจ รอตรวจเลือด รอ รับยา
เพื่อให้ผู้ป่วยในมีความ ปลอดภัย ลดความเสี่ยง	กิจกรรมทบทวนขณะ ดูแลผู้ป่วย สำรวจความเสี่ยง	รายงานอุบัติการณ์ความ ไม่ปลอดภัยต่าง ๆ LOS Readmission rate

การใช้มาตรฐานเพื่อการพัฒนาและติดตามคุณภาพ คือกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญ เชื่อมโยงหลักการและnamธรรมสู่การปฏิบัติ



แนวทางการวิเคราะห์ **Service profile** ของ หน่วยงาน/บริการ/ทีมงาน

- ได้มีการระบุความเสี่ยงสำคัญ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสี่ยงทางคลินิกในโรคต่างๆ) ไว้อย่างชัดเจนเพียงใด แนวทางการป้องกันความเสี่ยงเหล่านั้นมีความรัดกุมเพียงใด มีการ monitor ความเสี่ยงสำคัญอย่างไรบ้าง**

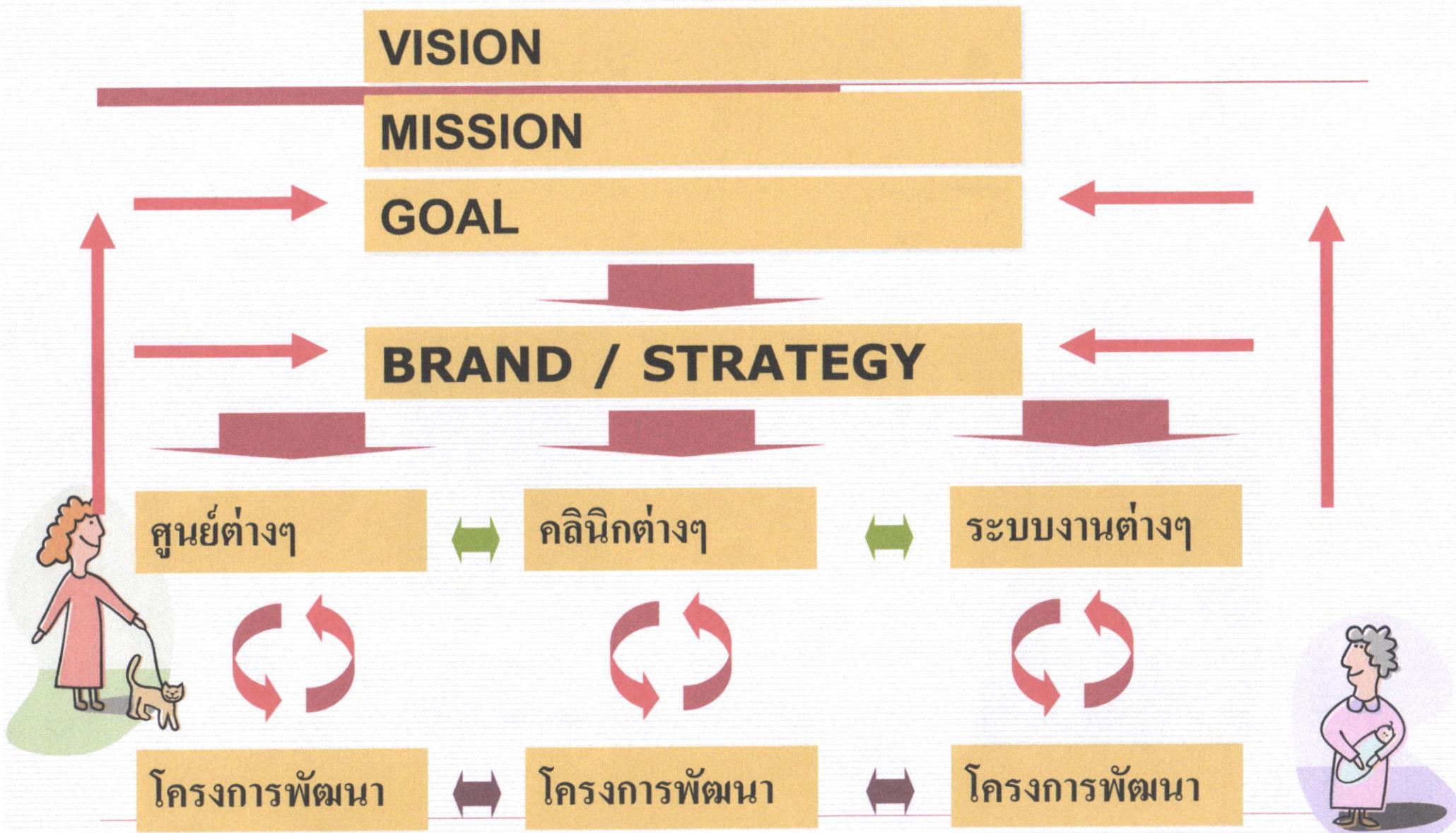
แนวทางการวิเคราะห์ service profile ของ หน่วยงาน/บริการ/ทีมงาน

- มีการนำเสนอตัวชี้วัดในช่วงเวลาที่ผ่านมาอย่างไร สะท้อนประเด็นคุณภาพที่สำคัญได้อย่างครบถ้วนหรือไม่ มีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร มีการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพอย่างไร

แนวทางการวิเคราะห์ service profile ของ หน่วยงาน/บริการ/ทีมงาน

- กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ สอดคล้องกับกลยุทธ์
ขององค์กร ประเด็นคุณภาพและความเสี่ยงที่
สำคัญของหน่วยงานอย่างไร การปรับปรุงนั้น
ส่งผลที่ป้องกันปัญหาได้ดีเพียงใด (นำ root
cause มาพิจารณาหรือไม่ วิเคราะห์ระบบที่
เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนหรือไม่)

ORG. SUCCESS



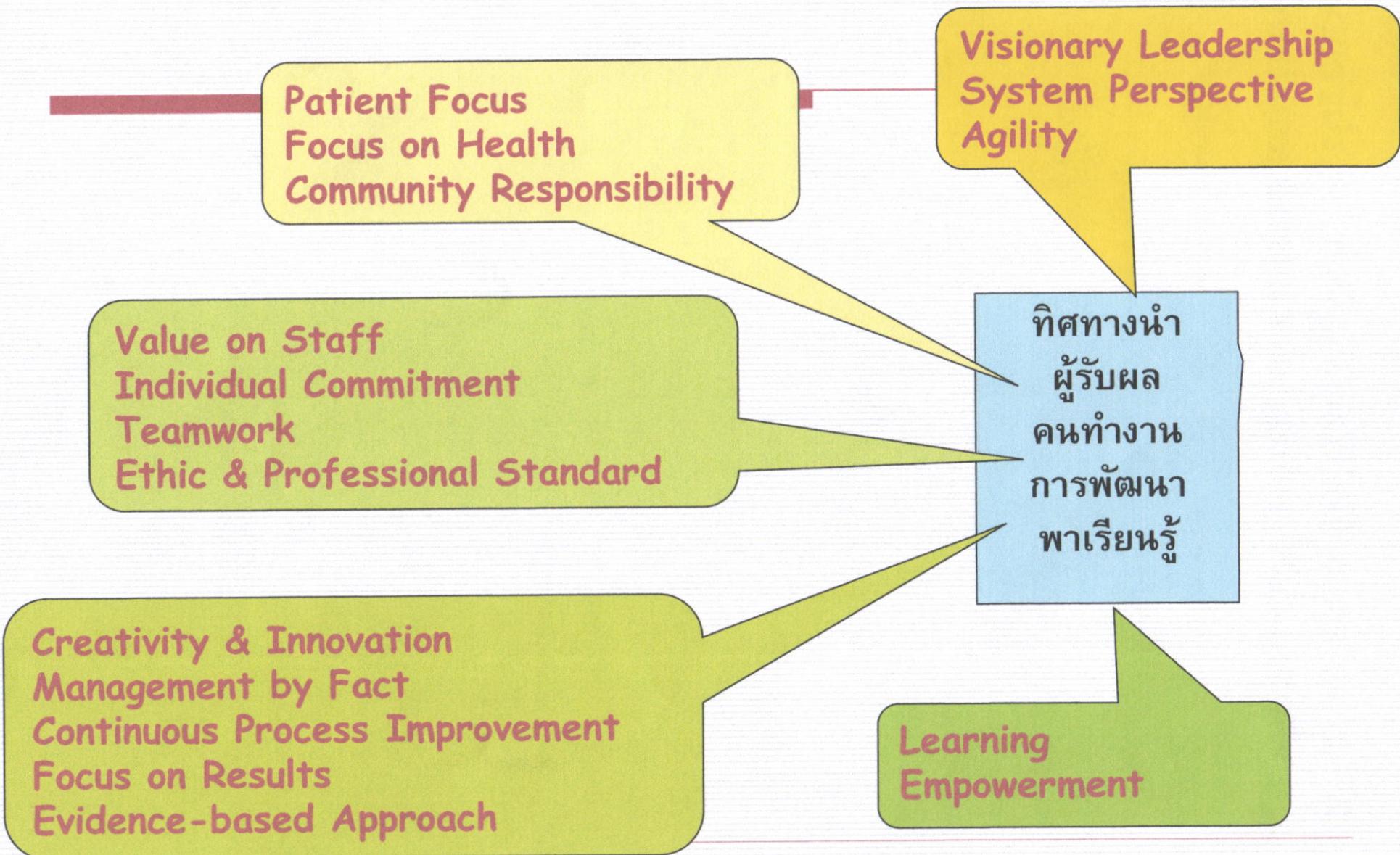
สิทธิ์ศักดิ์ พฤกษ์ปิติ Kühl n. ADLI solution

แนวทางการวิเคราะห์ **Service profile** ของ

หน่วยงาน/บริการ/ทีมงาน

- มีการใช้ **core values** ของการพัฒนาคุณภาพ ให้เห็นชัดเจนหรือไม่
- Core values** ของบันไดขั้นที่ 1-3
- ทำงานประจำให้ดี มีอะไรให้คุยกัน ขยายบทบาท
- เป้าหมายชัด วัดผลได้ ให้คุณค่า อย่างมีติดต่อ
- ทิศทางนำ ผู้รับผล คนทำงาน การพัฒนา พาระยนธ์

Core Values & Concept



Scoring Guideline

วัตถุประสงค์ของ scoring guideline

- เป็นเครื่องมือเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาล
- เป้าหมายสำคัญของการให้คะแนนนี้ คือให้ทราบถึงทิศทางการพัฒนาข้างหน้า

แนวทางการใช้

- ใช้ประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐาน หรือเปรียบเทียบกับเป้าหมายของหน่วยงาน
 - การตัดสินใจต้องอาศัยการมองในภาพรวม และการใช้ดุลยพินิจร่วมกัน
- การใช้ scoring guideline ของผู้เยี่ยมสำรวจ
- เพื่อเสนอแนะต่อกomite กรรมการรับรอง
 - เพื่อเขียนข้อเสนอแนะต่อโรงพยาบาล



สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล: เรียนรู้การเป็นผู้เยี่ยมสำรวจภายนอก

Scoring Guideline: For Continuous Improvement to Excellence

