

Strategic and Information Management

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

การประชุมเชิงปฏิบัติการ

“การพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลตามมาตรฐาน HA/Advance HA”

13 กรกฎาคม 2559



The Integrated Management System

ผู้ป่วยที่รับผิดชอบ
ต่อสุขภาพของตน

Requirements

Engaged
Customers

Leadership

Strategy

คนทำงานที่ผูกพัน

Engaged
Workers

Meet → Delight

เอาผลลัพธ์ที่มีคุณค่าต่อ
ผู้ป่วยและผู้เกี่ยวข้อง
เป็นตัวตั้ง

Get
Results
Be Valued

Predict Outcomes

Work
Processes

ระบบงานที่ดี

Data and Dashboard to Monitor Progress

มีระบบข้อมูลที่ดีเพื่อ
ติดตามความก้าวหน้า

Strategy Development and Execution

Strategic Line of Sight



We also have strengthened the line of sight from **strategic challenges and advantages** to **core competencies**, to **strategy**, and then to **work systems and work processes**. This clear set of linkages should move an organization from the strategic environment in which it functions to the execution of its operations in a logical sequence. While each of these concepts is complex, the line of sight should simplify the execution.





Strategic Line-of-Sight

Core Competency

เรื่องที่องค์กรมีความ
ชำนาญที่สุด

Vision

- สิ่งที่องค์กรต้องการจะเป็น
- ภาพลักษณ์ที่ต้องการให้
ผู้อื่นรับรู้ในอนาคต

Work
Process

Work
System

Strategy

Core
Competency

Challenges
Advantages

Vision

Strategy

การเตรียมการสำหรับอนาคต:

- บริการใหม่
- ลูกค้าใหม่
- core competency ใหม่
- นวัตกรรม

Challenges

แรงกดดันที่มีผลต่อความสำเร็จใน
อนาคตขององค์กร

Advantages

ปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรประสบ
ความสำเร็จ (core competency,
ความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอก)

Strategic Line Of Sight: Plan



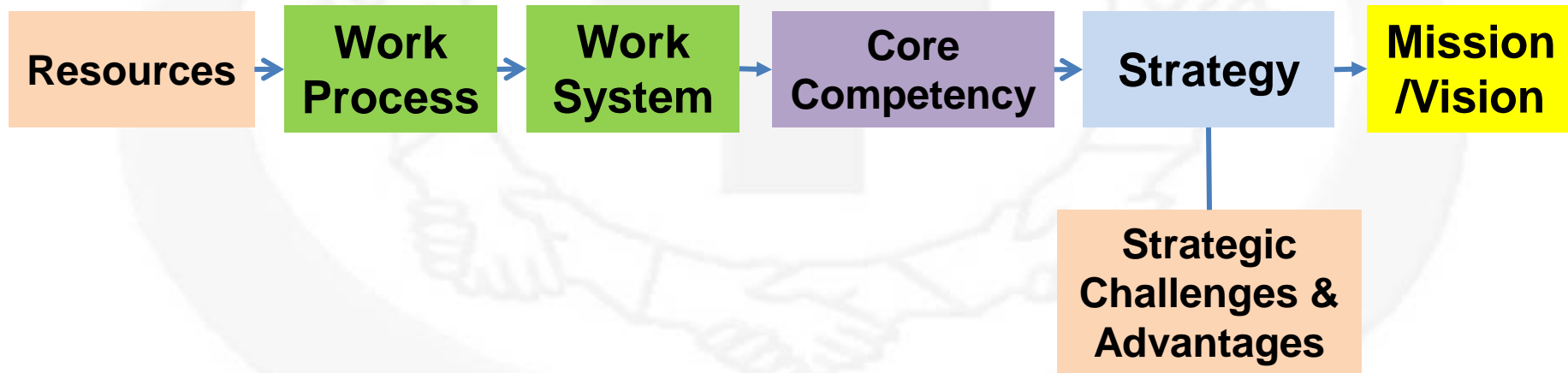
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
(องค์การมหาชน)



Strategic Line Of Sight: Action



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
(องค์การมหาชน)



Work System



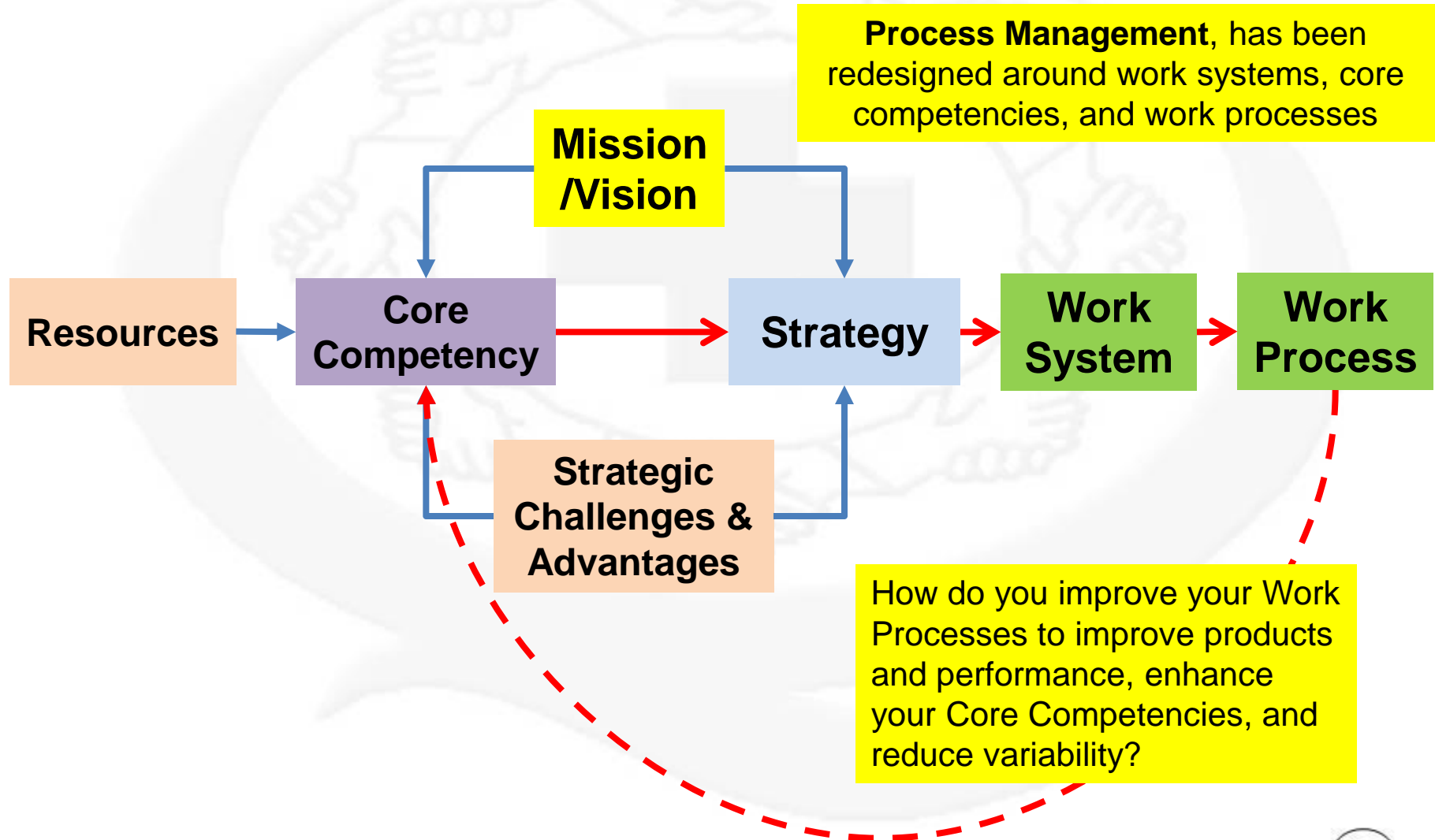
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
(องค์การมหาชน)



Work Process



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
(องค์การมหาชน)



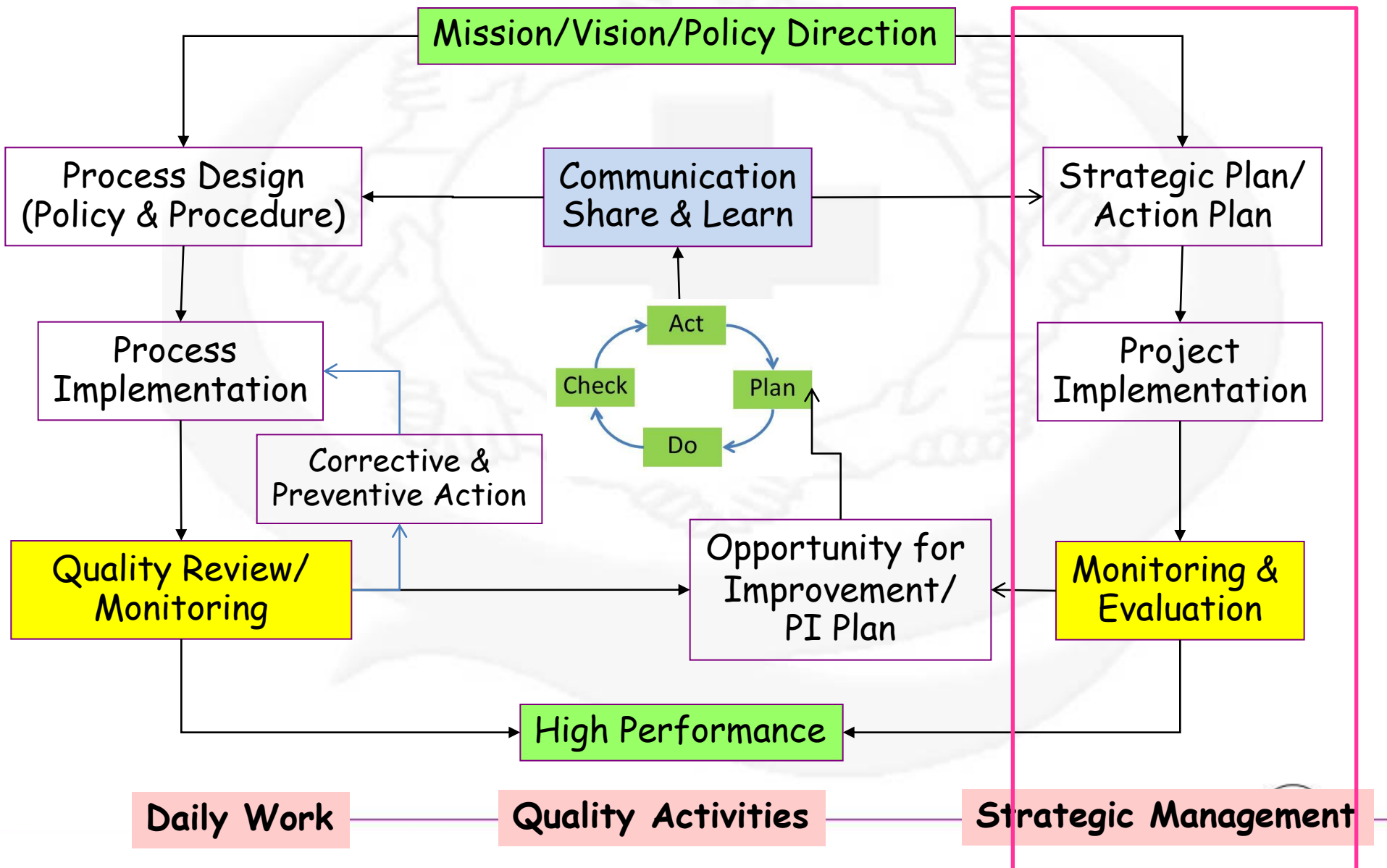


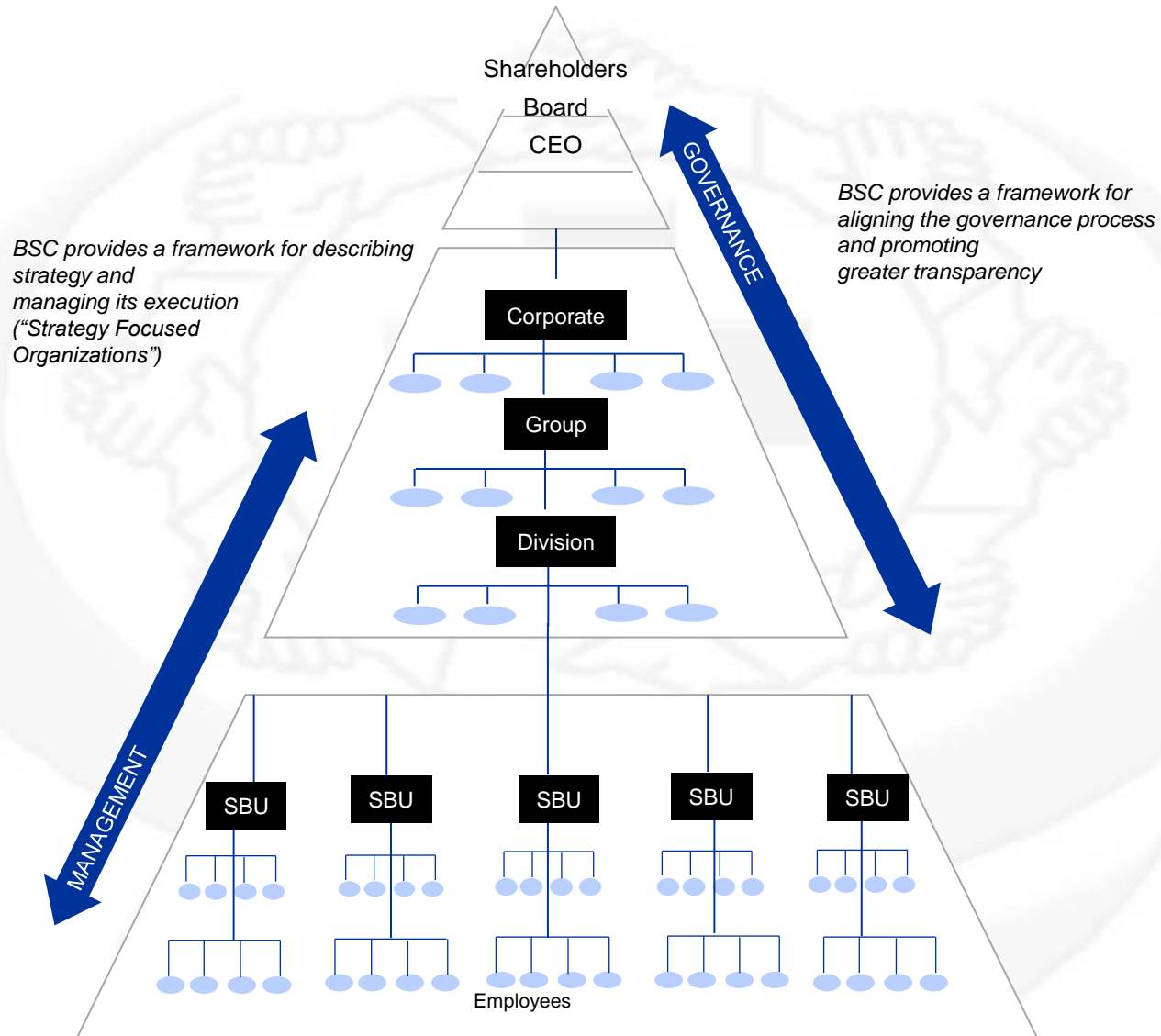
ทำไมต้อง Strategic Line of Sight

- เชื่อมโยงวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ
- วิเคราะห์ข้อมูลรอบด้านทั้งโอกาสและความท้าทาย
- ผูกพันผู้บริหารในทิศทางการนำ และการจัดสรรทรัพยากร
- ผูกพันผู้ปฏิบัติในการออกแบบระบบงานและกระบวนการงานที่ตอบสนองต่อทิศทางและทรัพยากร
- สามารถวัดผลได้โดยประมวลจากภาพย่อยเป็นภาพใหญ่ และเปรียบเทียบกับความสำเร็จที่โรงพยาบาลตั้งเป้าไว้
- ผู้บริหารบอกได้ว่าจะนำองค์กรไปสู่อะไร ผู้ปฏิบัติบอกได้ว่างานที่ตนเองทำอยู่ตอบสนองทิศทางขององค์กรอย่างไร

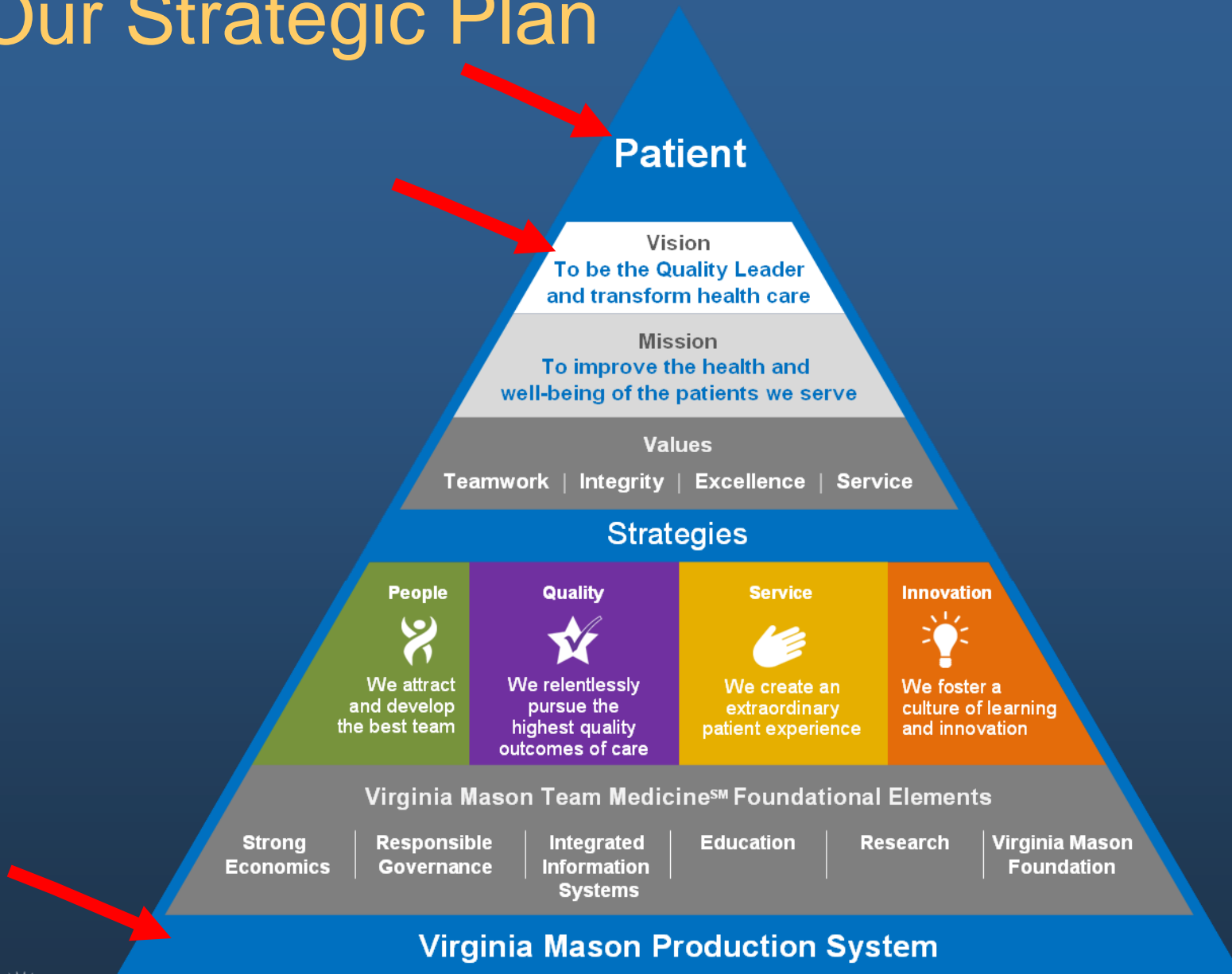


Hospital Performance Improvement Framework





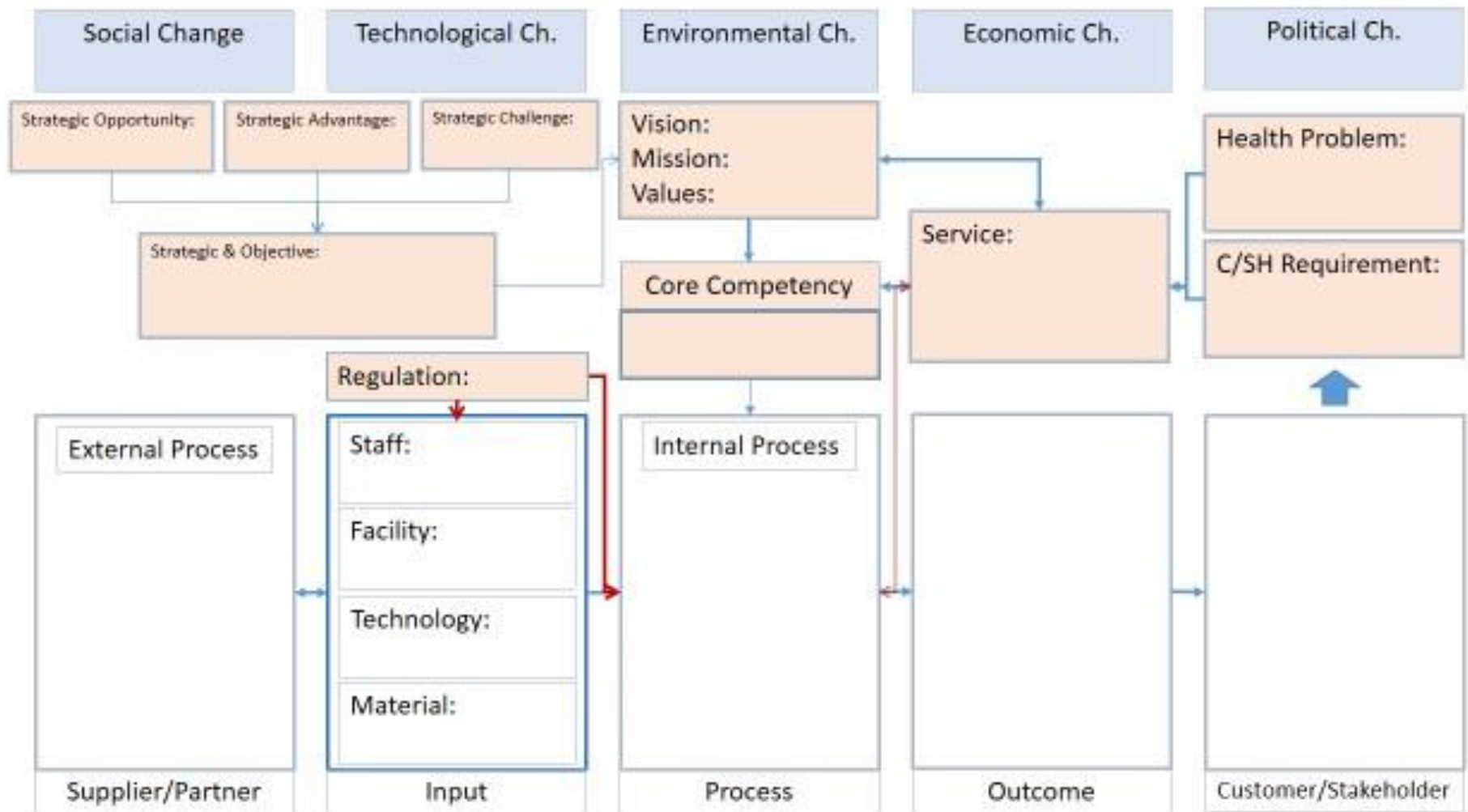
Our Strategic Plan



Hospital Profile



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
(องค์การมหาชน)

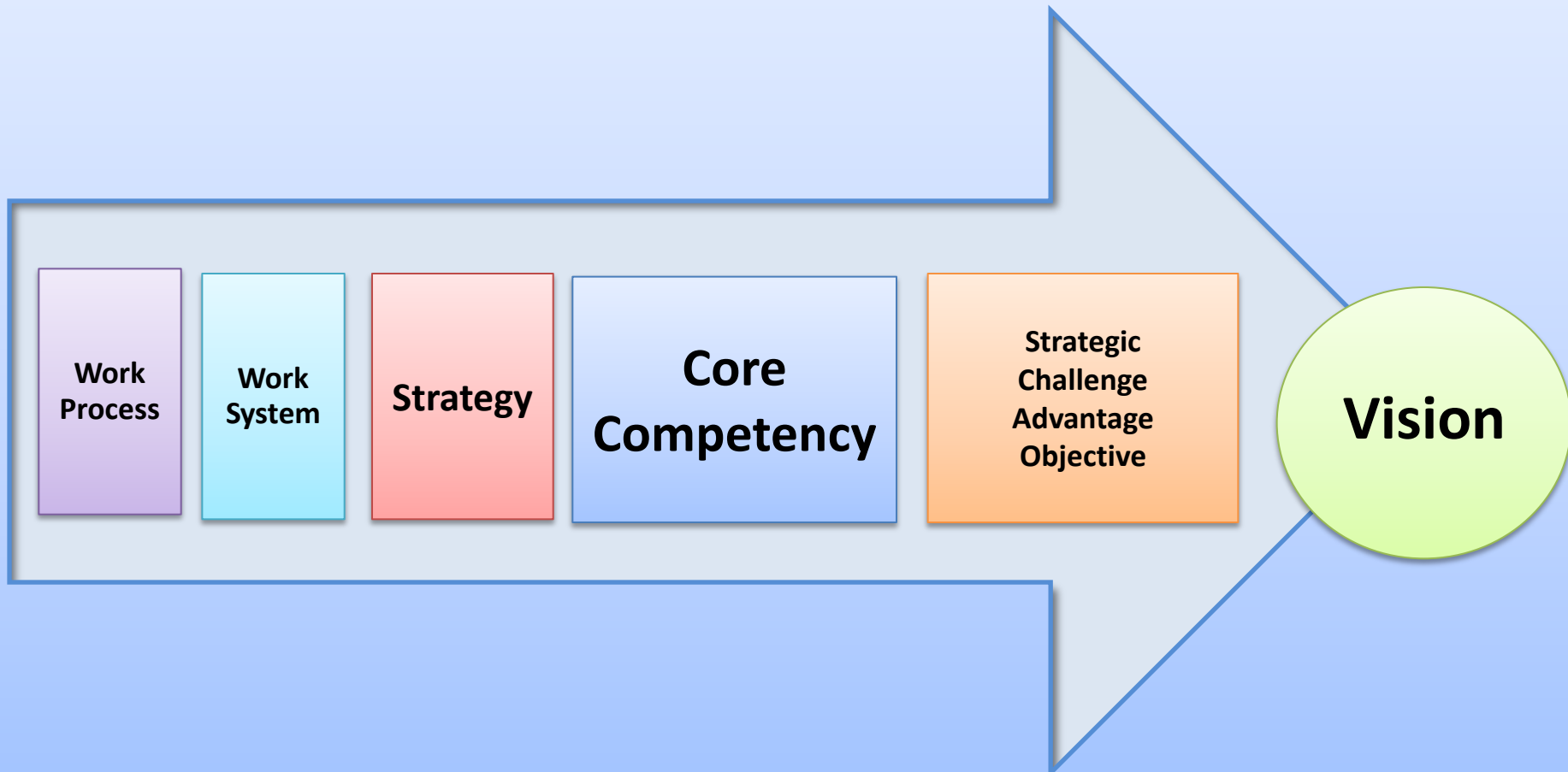


[illegible]



ความเชื่อมโยงจากงานประจำสู่วิสัยทัศน์

Data and Information Management

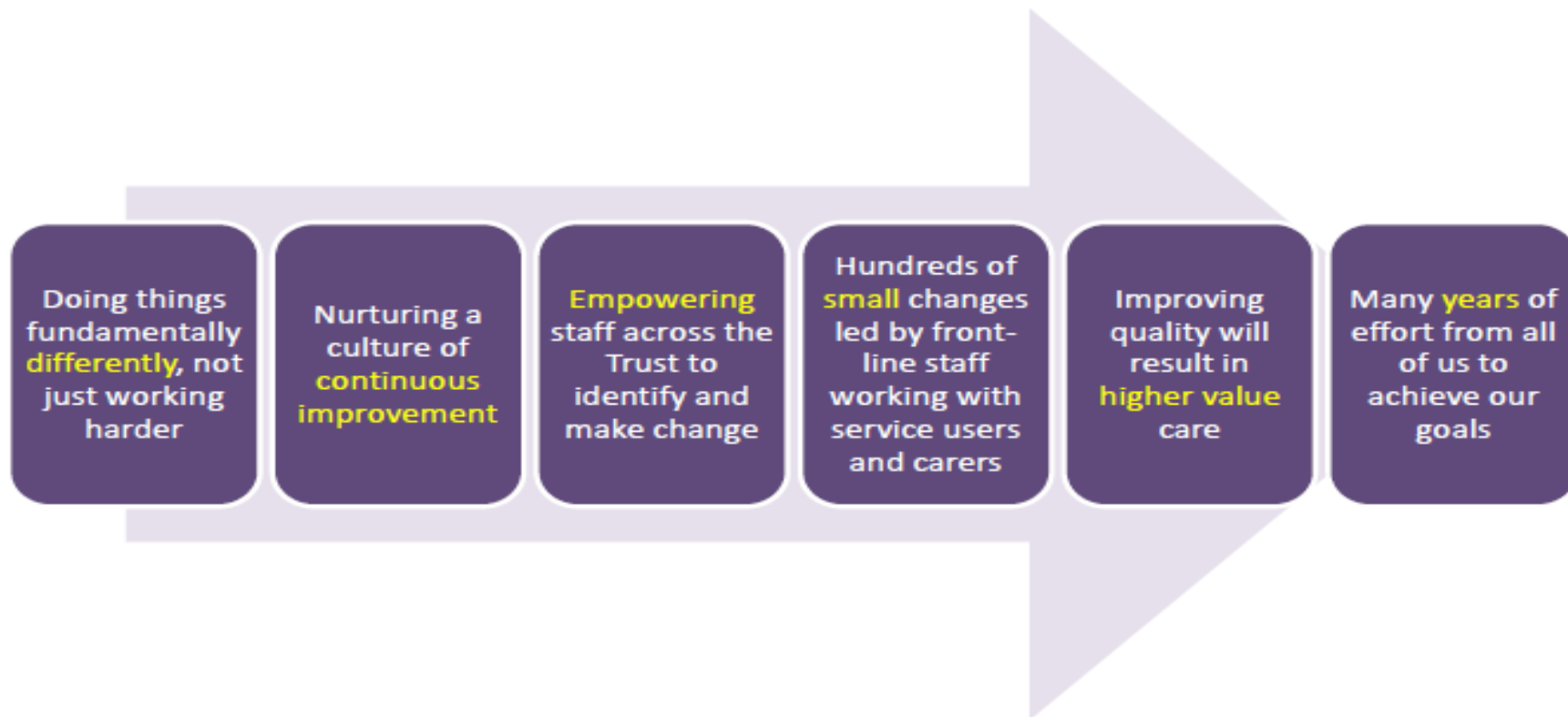


You've got to think about big things while you're doing small things, so that all the small things go in the right direction.

—Alvin Toffler



How do we Achieve This?



We care

We respect

We are inclusive



แนวคิดสำคัญ ระบบวัดผลการดำเนินงาน

ความท้าทายขององค์กร

ปัญหาสุขภาพในพื้นที่
ความต้องการของผู้รับบริการ
สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การแข่งขัน
ปัจจัยภายในองค์กร

I - 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

องค์กรกำหนดกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
เพื่อตอบสนองกับความท้าทายขององค์กร และสร้าง
ความเข้มแข็งให้กับการดำเนินงานขององค์กร.

Purpose

6.1 การออกแบบระบบงาน

องค์กรกำหนดงานที่เป็นความเชี่ยวชาญพิเศษของตน
ออกแบบระบบงาน และกระบวนการสำคัญ เพื่อส่งมอบ
คุณค่าให้แก่ผู้ป่วย / ผู้รับผลงานอื่นๆ, พร้อมสำหรับภาวะ
ฉุกเฉิน, และบรรลุความสำเร็จขององค์กร.

6.2 ก. การจัดการ

กระบวนการทำงาน

องค์กรนำกระบวนการทำงานสำคัญไปปฏิบัติ บริหาร
จัดการ เพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้ป่วย / ผู้รับผลงานอื่น
และเพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร.

Process

I - 4.1 ก. การวัดผล

งานขององค์กร

องค์กรจัดให้มีการวัดผลงาน โดยใช้ข้อมูลและ
สารสนเทศ ในทุกระดับและทุกส่วนขององค์กร.

Performance

IV ผลการดำเนินงานขององค์กร

องค์กรแสดงให้เห็นผลการดำเนินงานที่ดีและการปรับปรุงในประเด็น
สำคัญ ได้แก่ ผลด้านการดูแลผู้ป่วย ผลด้านการมุ่งเน้นผู้ป่วยและ
ผู้รับผลงานอื่นๆ ผลด้านการเงิน ผลด้านบุคลากร ผลด้าน
ประสิทธิภาพของกระบวนการ ผลด้านการนำ และผลด้านการสร้าง
เสริมสุขภาพ

Analysis, Review,
& Improvement

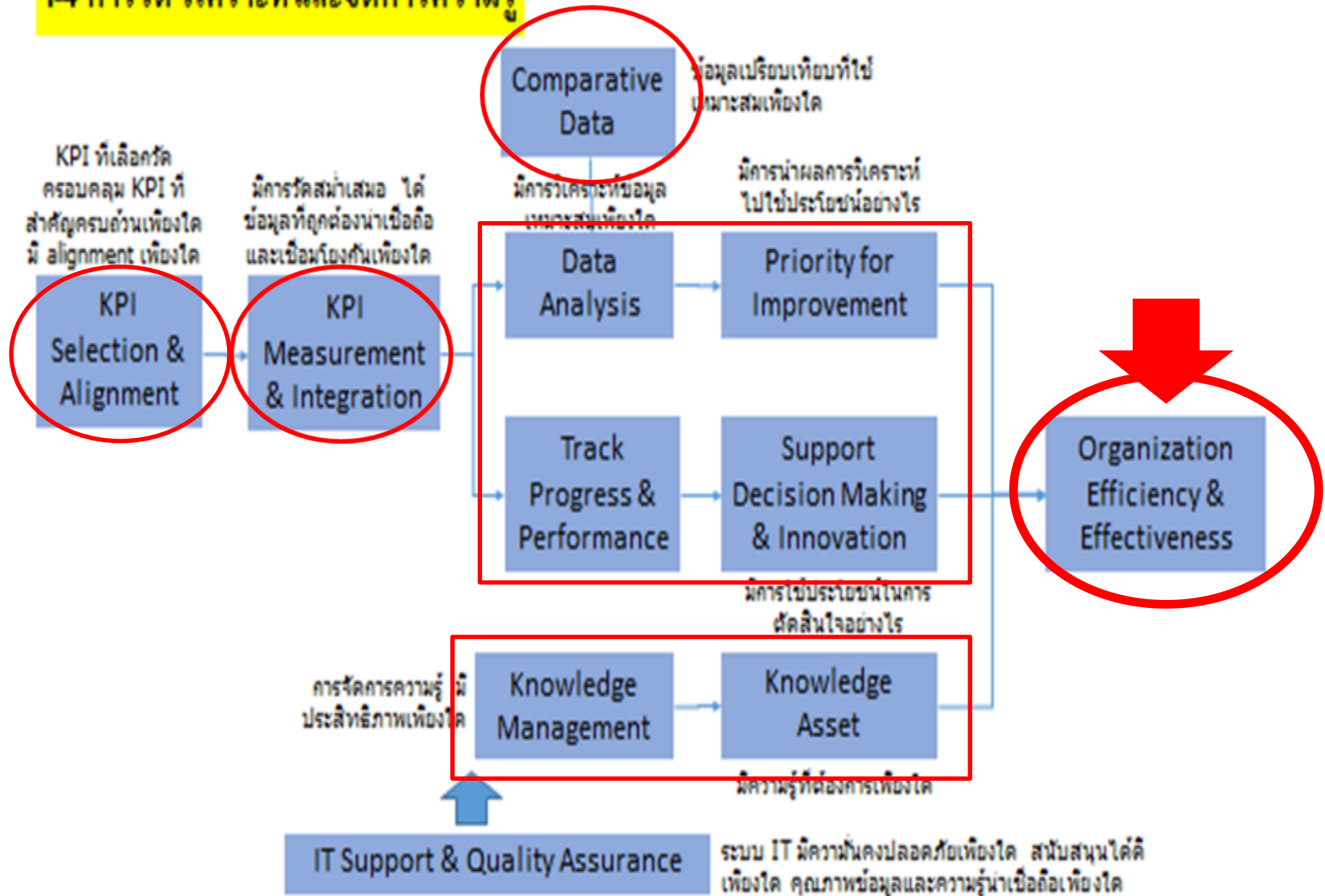
I - 4.1 ข. การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลงาน

I - 6.2 ข. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

II - 1.1 การพัฒนาคุณภาพที่ประสานสอดคล้องกันในทุกระดับ

II - 1.2 ระบบบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ

I-4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้





V-M-V-P



Str. Chall.
Str. Adv.

+

Core
Competency



Strategy



Organization Model



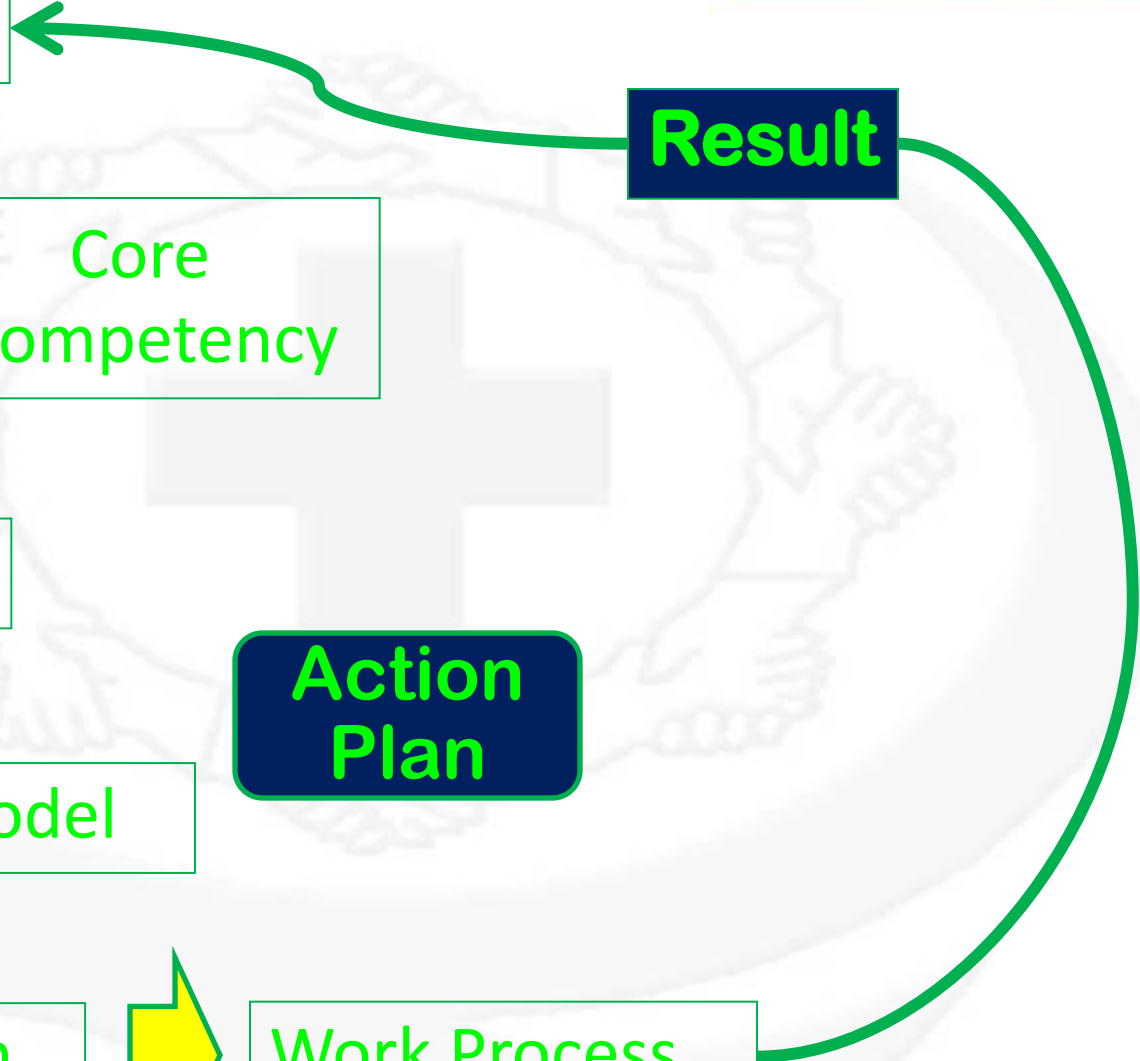
Work System



Work Process

Action
Plan

Result





V-M-V-P

Result

Str. Chall.
Str. Adv.

+

Core
Competency

Strategy

Organization Model

Work System

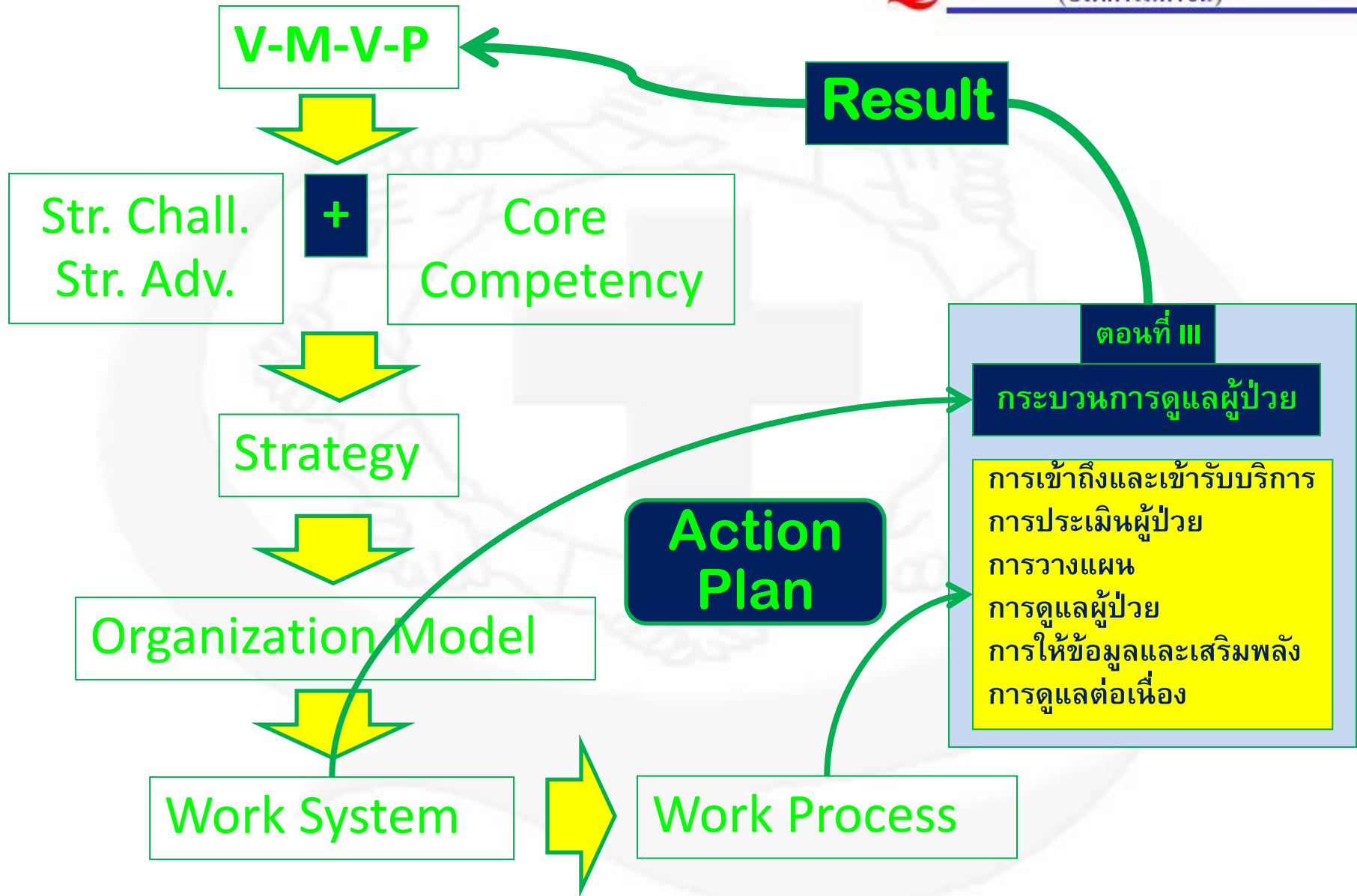
Action
Plan

Work Process

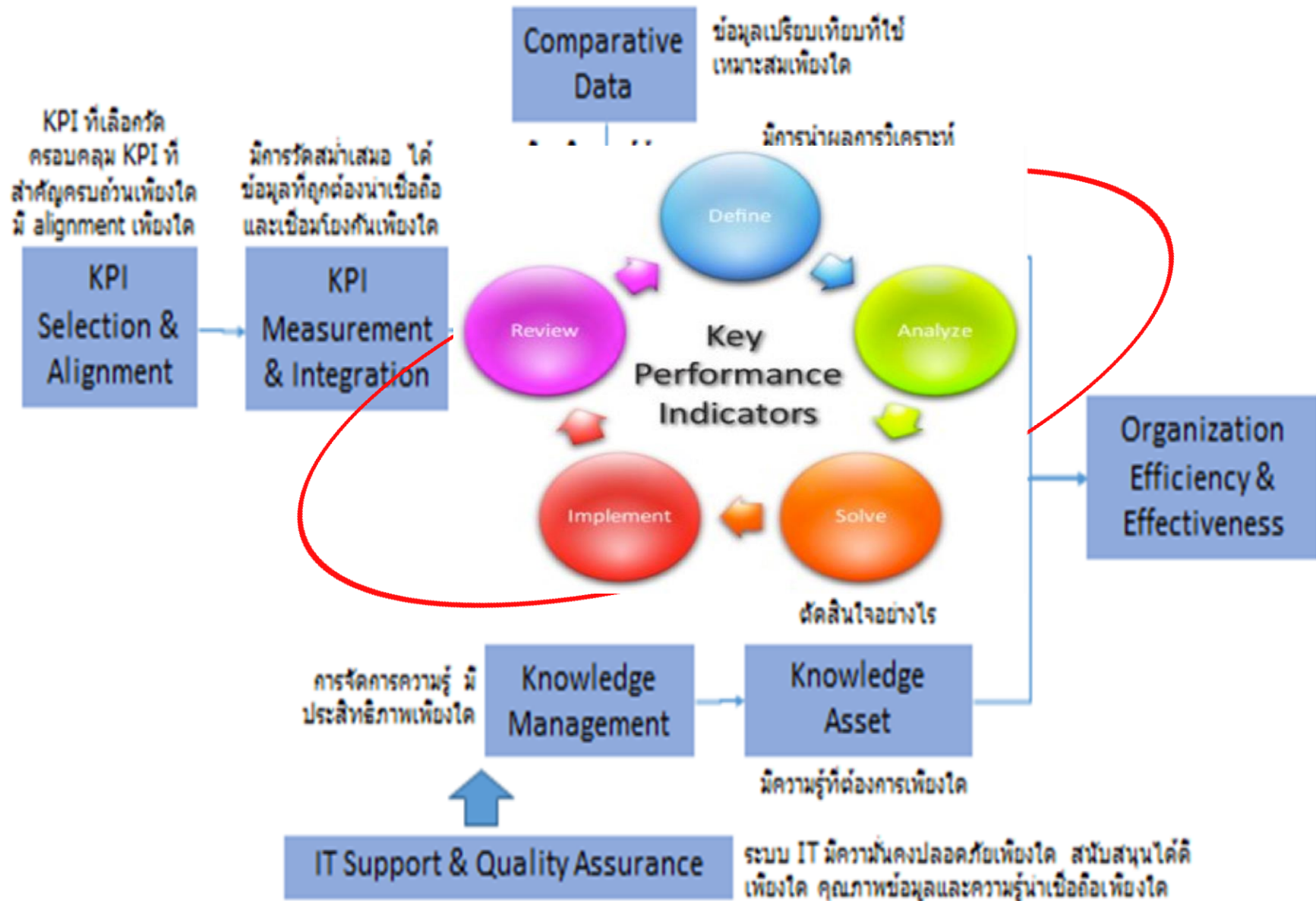
ตอนที่ II

กระบวนการ/ระบบสำคัญ

ความเสี่ยง ความปลอดภัย คุณภาพ
การกำกับดูแลวิชาชีพ
สิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย
การป้องกันการติดเชื้อ
ระบบเวชระเบียน
ระบบจัดการด้านยา
การตรวจทดสอบ
การเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ
การทำงานกับชุมชน
กระบวนการดูแลผู้ป่วย



I-4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้



การใช้ KPI เพื่อประโยชน์ของการดำเนินงานขององค์กร

เพื่อตรวจสอบสถานะ (Check Position)

KPI เป็น Tool ตรวจสอบว่าองค์กรอยู่ ณ. ตำแหน่งใดในการแข่งขัน

เพื่อสื่อสารสถานะ (Communicate Position)

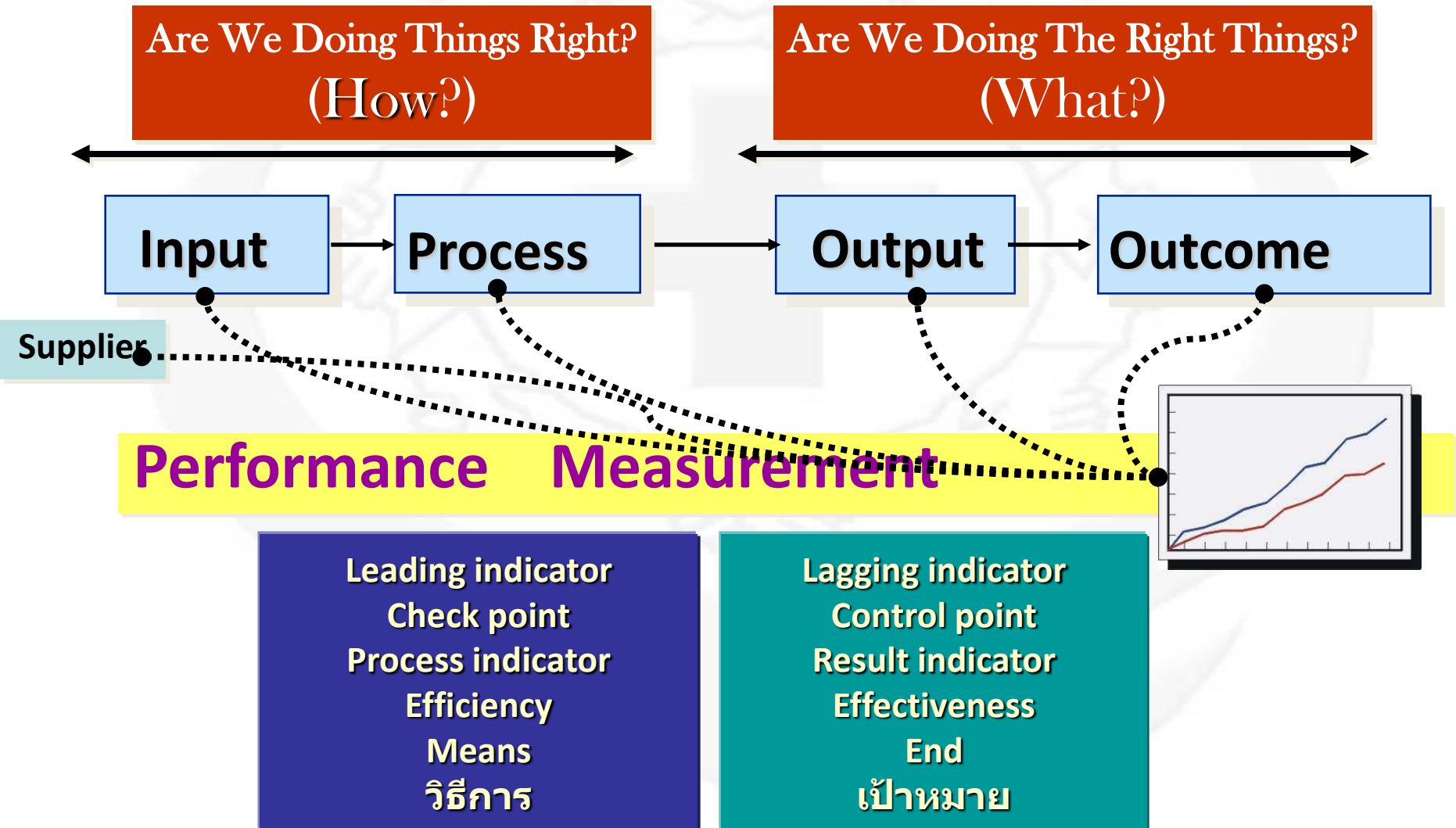
KPI เป็น Tool สื่อสารให้บุคคลในองค์กรยอมรับและไปในทิศทางเดียวกัน
ตัดสินใจด้วยข้อเท็จจริง ไม่ใช่ความรู้สึก

เพื่อยืนยันและจัดลำดับความสำคัญ (Confirm Priorities)

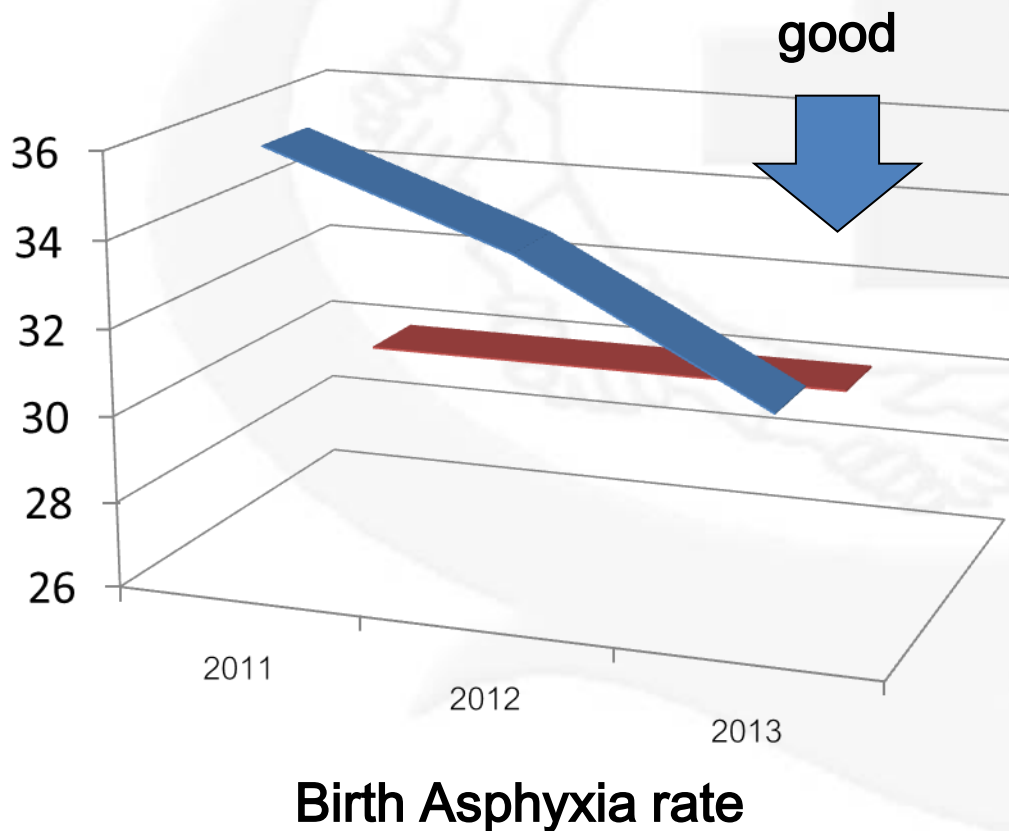
KPI ให้ข้อมูลที่น่าไปประเมิน สิ่งใดสำคัญเร่งด่วน และสำคัญลดหลั่นลงไป

เพื่อตรวจสอบและติดตามความก้าวหน้า (Compel Progress)

KPI เป็น Tool ช่วยทบทวนความคืบหน้าและควบคุมการดำเนินการให้ได้ตามเป้าหมาย



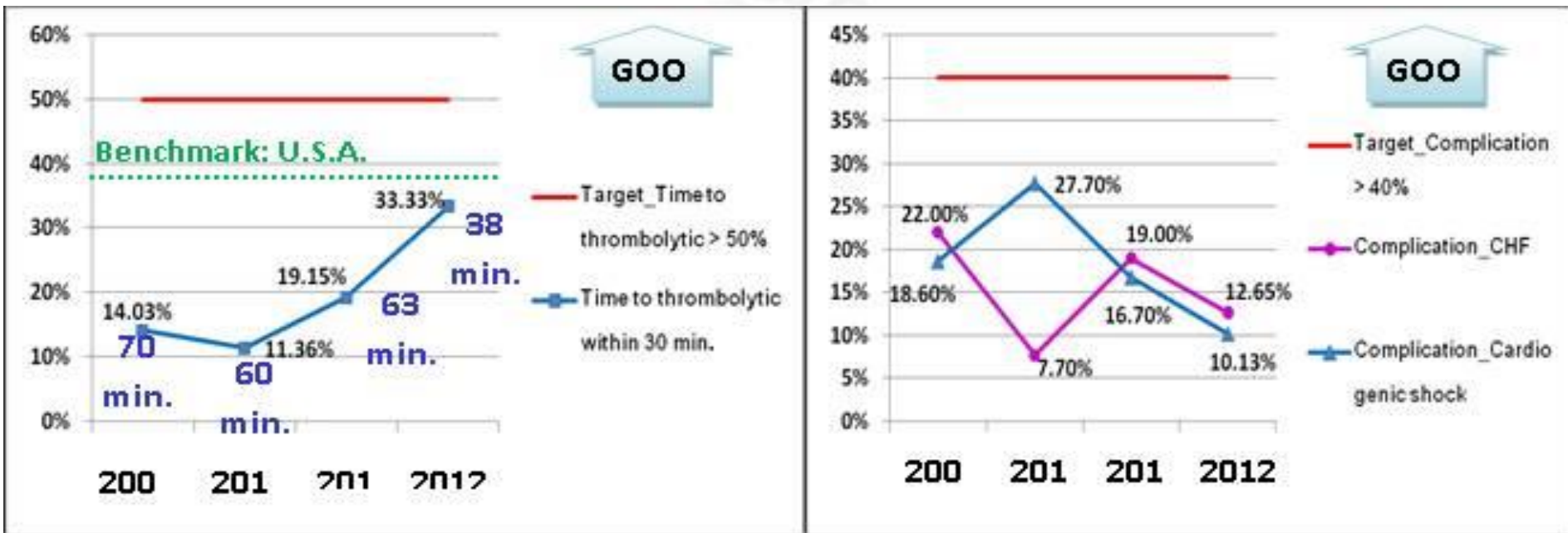
การวิเคราะห์ผลลัพธ์เพื่อนำไปสู่การพัฒนา



แปลผลข้อมูลว่าอย่างไร

อะไรเป็น root cause
หรือการพัฒนาคุณภาพที่
ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง
ดังกล่าว

จะพัฒนาผลลัพธ์ให้ดีขึ้น
ได้อย่างไร



อัตราของผู้ป่วย **STEMI** ที่ได้รับยาละลายลิ่มเลือด ภายใน 30 นาที แม้ว่าจะไม่บรรลุเป้าหมาย แต่ก็มีแนวโน้มที่ดีขึ้น ห้องปฏิบัติการสามารถรายงานผลการตรวจ **cardiac enzyme (Troponin I, CK-MB)** ภายในเวลา **1 ชั่วโมง** แพทย์ผู้ดูแล มีการสั่งใช้ยาตาม **CPG** และมีการเก็บข้อมูลภาวะแทรกซ้อนคือ **CHF** และ **Cardiogenic shock** ซึ่งเป็น **Clinical risk** ที่สำคัญของโรค นำตัวชี้วัดมาทบทวนหาโอกาสพัฒนาระบบ **Fast track** ให้รวดเร็วขึ้น พัฒนาระบบการสื่อสารระหว่างทีมและเครือข่ายที่ร่วมดูแลรักษาโดยใช้ **IT** เข้ามาช่วยทำให้มีการวินิจฉัยที่รวดเร็ว ตลอดจนพัฒนา **Standing order** เพื่อให้การสั่งการรักษาและปฏิบัติตามแผนการรักษามีความรวดเร็วและคลาดเคลื่อนลดลง นอกจากนี้บุคลากรยังได้บทเรียนจากการทบทวนทำให้เกิดความตระหนักในการทำงานอย่างรวดเร็วมากขึ้น



Systematic Evaluation & Improvement

- เลือกประเด็นที่สำคัญสูงมาประเมินและปรับปรุง
- ขยับวิธีการประเมินให้มีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น
 - วิธีการเชิงคุณภาพ
 - วิธีการเชิงปริมาณ ใช้ประเด็นจากวิธีการเชิงคุณภาพ ใช้การสุ่มตัวอย่างเพื่อให้เป็นภาระแต่ยังคงความน่าเชื่อถือ
 - การวิจัยประเมินผล
- ขยับวิธีการปรับปรุง
 - ทำ CQI ง่าย ๆ เล็ก ๆ
 - ทำ CQI หลายเรื่อง ต่อเนื่อง
 - ใช้ความคิดสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรมในระบบงาน
- หาวิธีการรับรู้ผลกระทบ