

HA001\_V2011

ความงามในการเรียนรู้  
ก้าวสู่โรงพยาบาลคุณภาพ

รศ.นพ.จิตเจริญ ไชยาคำ

รอง ผอ. HACC\_MD\_KKU



ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง  
ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง  
ลาก และ เกียรติยศ จะตกแก่ท่านเอง  
**ถ้าท่านทรงธรรมะแห่ง  
อาชีพไว้ให้บริสุทธิ์**

7 H

1. Head = ปัญญา นำ สติทำ สมาธิมั่น
2. Hand = ทำงานอย่างมืออาชีพ
3. Heart = ใจ ความพร้อมที่จะเรียนรู้
4. Harmony = สอดประสาน
5. Habit = สร้างนิสัยการเรียนรู้
6. Health = สุขภาพเจ้าของ
7. Happiness = ความสุขทั้งในระหว่างการทำงาน และ กลับบ้าน

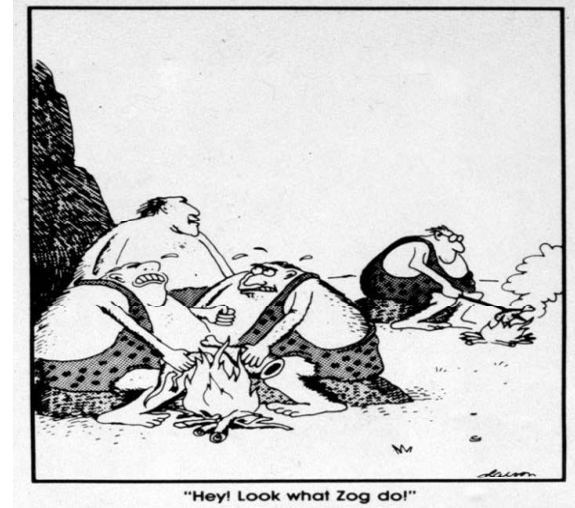
## ๓ หลัก จับให้มั่น

- หลักคิด
- หลักวิชา
- หลักปฏิบัติ

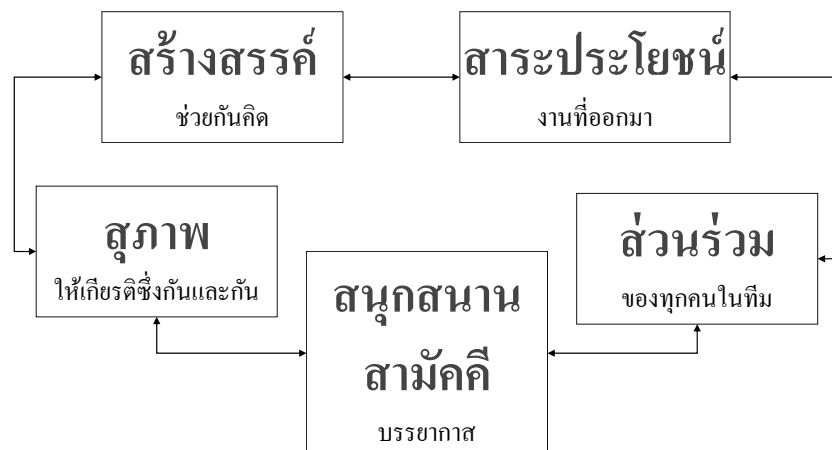


## หลักคิด

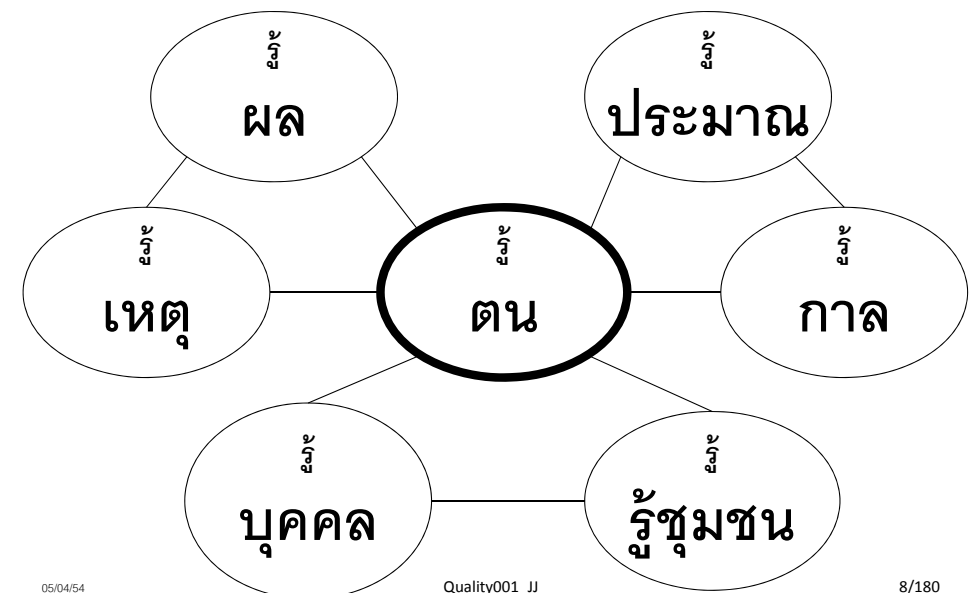
- ได้คิด
- คิดได้



## 5 ๘ สำหรับทีมที่มีประสิทธิภาพ



## สัปริสรรณ 7 = 7 หลักของคนสมบูรณ์แบบ



# คนไทยยุคใหม่

- เป็นคนดี
- มีความรู้ คู่คุณธรรม
- รักการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- คิดเป็น ทำเป็น คิดสร้างสรรค์
- เป็นคนไทยในมาตรฐานสากล

## *What makes life 100% ?*

*IF, ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ*

*IS EQUAL TO, 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26*

Then,

*H+A+R+D+W+O+R+K*

*8 + 1 + 18 + 4 + 23 + 15 + 18 + 11 = 98 % Only*

*K+N+O+W+L+E+D+G+E*

*11 + 14 + 15 + 23 + 12 + 5 + 4 + 7 + 5 = 96 % Only*

But,

*A+T+T+I+T+U+D+E*

*1 + 20 + 20 + 9 + 20 + 21 + 4 + 5 = 100 %*

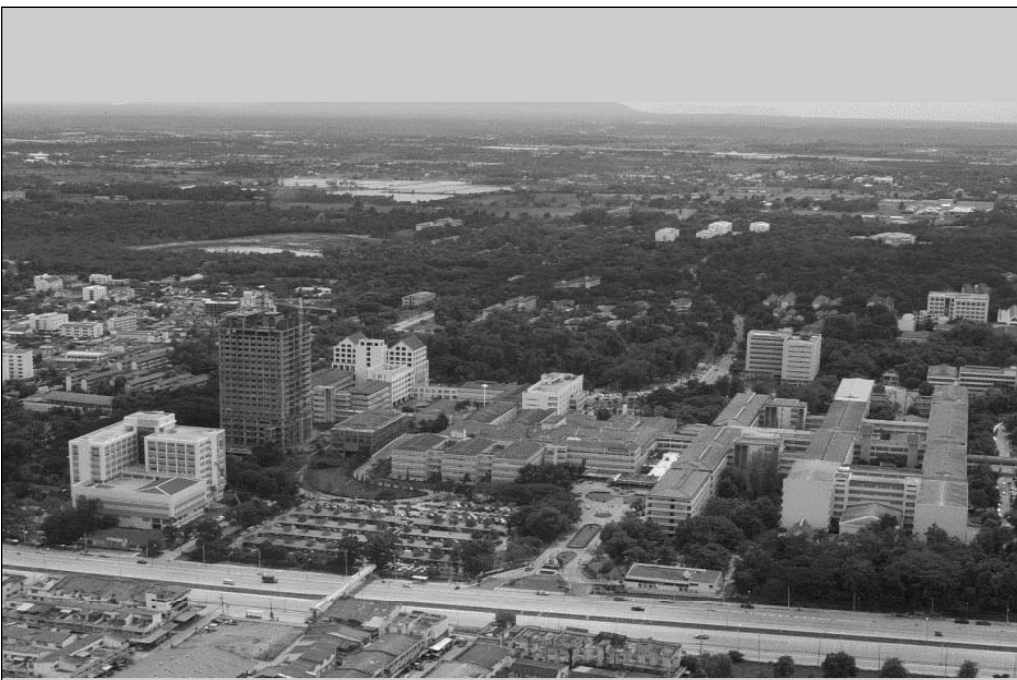
*So a person with the right ATTITUDE  
is always a WINNER*



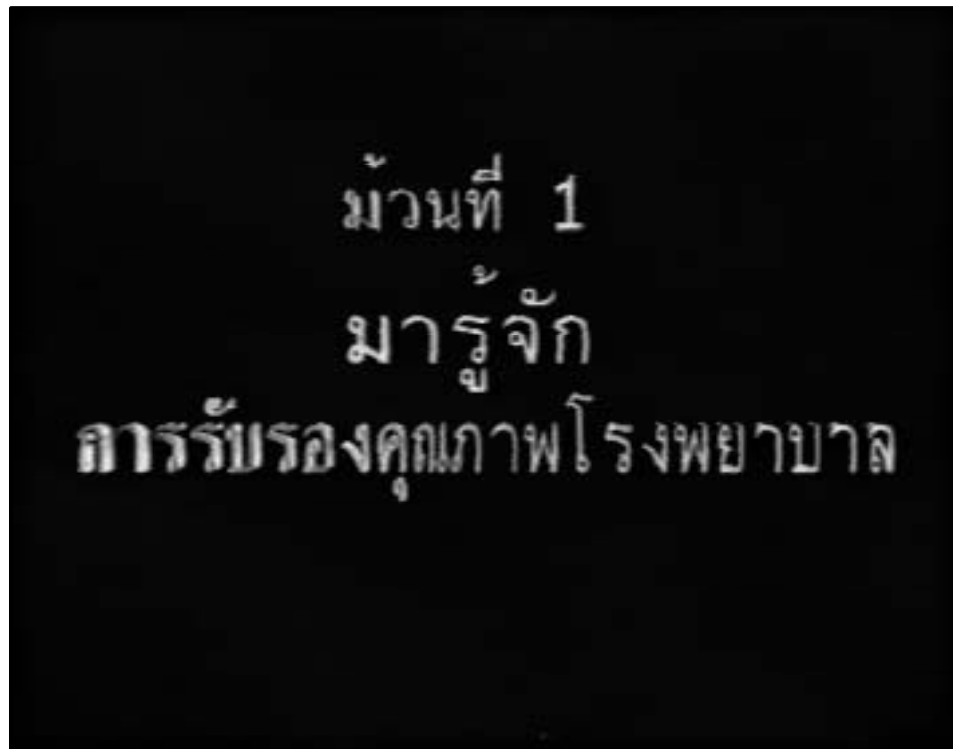
## หลักวิชา



**HA พื้นฐาน**



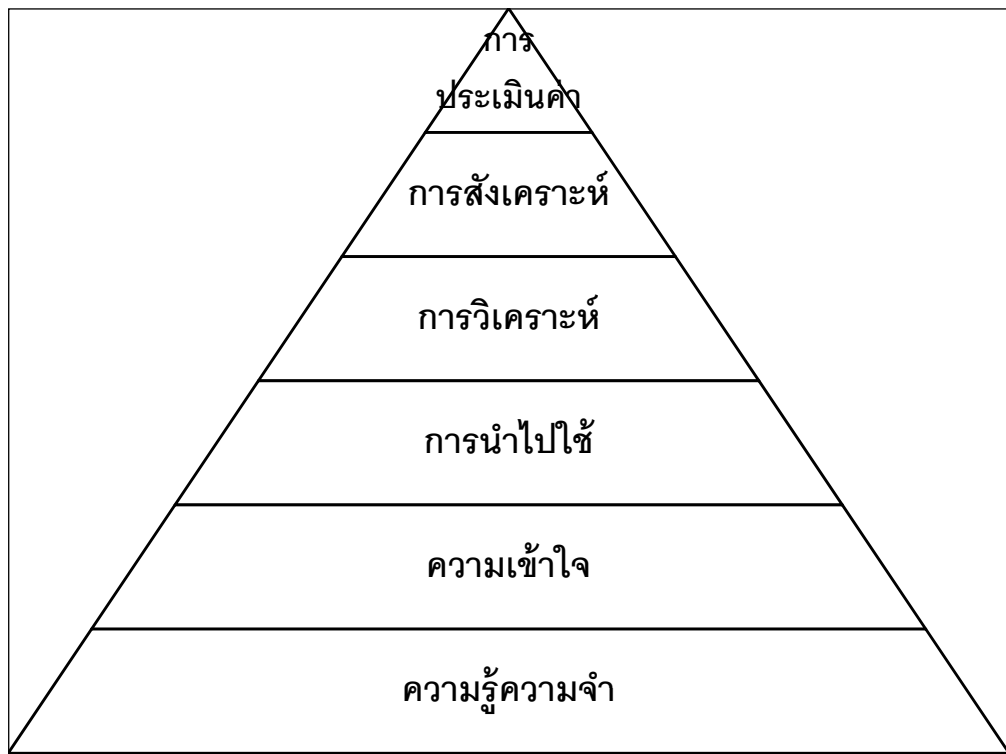
การพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาล



### ทำความเข้าใจกับ HA

- HA คือการกระตุ้นให้ทำหน้าที่ตามเป้าหมายขององค์กร
- การเน้นผู้รับผลงานเป็นศูนย์กลาง
- การทำงานเป็นทีม
- การทบทวนประเมินตนเอง

ประเมิน คือ ยืนยัน การสะท้อน  
ผลของการวางแผน/การกระทำ  
จากการ กิจกรรมที่ได้กระทำ  
เก็บข้อมูล(Data) มาวิเคราะห์เป็น  
สารสนเทศ (Information)  
ในการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาคุณภาพและ  
มาตรฐานวิชาชีพ/สหวิชาชีพ



ในวันนี้ ... จันคิดว่าตนเอง มี  
ความสามารถพอ  
ที่จะทำงานในความรับผิดชอบ  
จะไม่มามัวตั้งคำถาม..อย่างไม่จบสิ้น  
ว่าทำไมต้องมีการพัฒนาคุณภาพ  
และ ถามว่าทำดีแค่นี้เพียงพอหรือยัง  
คุณภาพมีส่วนให้จันได้ทำงานที่นี้ต่อไป  
และ ขอขอบคุณ  
ที่มีคุณภาพเป็นเครื่องมือพัฒนางาน

ในวันนี้

...ฉันจะรู้สึก ปลาบปลื้ม  
ที่ได้อยู่ในสังคม  
และยุคสมัยที่ไม่ต้องทำงาน..  
อาบเหงื่อต่างน้ำ

ในวันนี้

...

ฉันจะรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงาน  
และสุขกายสบายใจ  
ที่ไม่ต้องออกไปต่อสู้..ในสนามรบ  
หรือเจ็บป่วย....จนต้องรอเข้าห้องผ่าตัด

ในวันนี้

...

ฉันจะไม่คาดหวังให้ใครมาทำดีกับฉัน  
จะไม่เปรียบเทียบรายได้..  
หรือสถานภาพของตนเองกับผู้อื่น  
จะพอใจ..อย่างที่ผมเป็นอยู่

ในวันนี้

...

ฉันจะไม่ค่อยเป็นห่วงว่า  
“แล้วฉันจะได้อะไรจากงานนี้”  
จะคิดเพียงว่าวันนี้ฉันจะเข้าไปช่วย  
ในการพัฒนาเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างไรบ้าง



ในวันนี้

...

เมื่อฉันออกจากที่ทำงาน

ฉันจะไม่มัวครุ่นคิดว่า

ได้พัฒนางานไปมากแค่ไหน

หรือยังพัฒนางานอะไรไม่เสร็จ

แต่จะนึกถึงเวลาข้างหน้า วันพรุ่งนี้

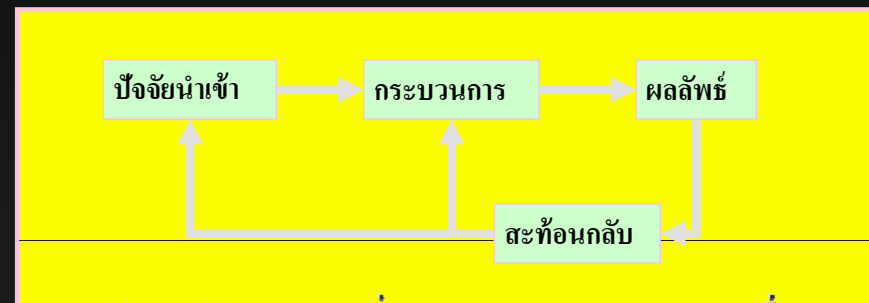
และรู้สึกขอบคุณสำหรับงานที่มีให้พัฒนา

ลุล่วงไปด้วยดี



HA รับรองว่า รพ.

- มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีคุณภาพโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
- มีทรัพยากรเพียงพอและบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีกระบวนการทำงานและการดูแลผู้ป่วยที่เหมาะสม
- มีการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลผู้ประกอบการวิชาชีพ



• มีระบบป้องกันความเสี่ยง การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และการชำระไว้ซึ่งคุณภาพที่พัฒนาได้

ทำงานประจำให้ดี

มีอะไรให้हारือกัน

ขยันทบทวน



การประเมินตนเอง

มีอะไรบ้างที่ควรจะพิจารณา

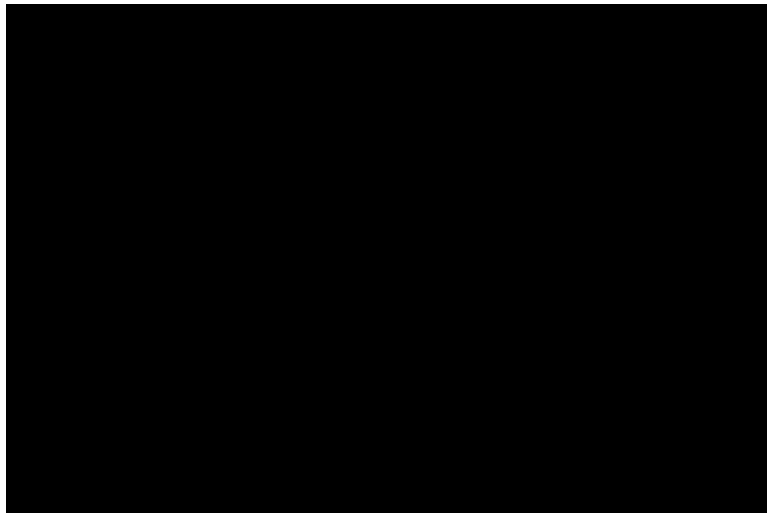
# เครื่องมือพื้นฐานเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน



## ๕ ส สำหรับ ค คน คุณภาพ

- ส สะสาง สิ่งที่ได้เรียนรู้ ความรู้/ทักษะ ที่ต้องรู้
- ส สะดวก จัดหมวดหมู่ ลำดับความคิด
- ส สะอาด ต่อยอดได้ เมื่อกลับที่หน่วยงานเจ้าของ
- ส สุขลักษณะ ทำเป็นประจำทุกวัน/สัปดาห์/เดือน
- ส สร้างนิสัย นักเรียนรู้ นักพัฒนา นักสร้างสรรค์

ทบทวนตนเอง เมื่อวานนี้  
เราทำอะไร ได้เรียนรู้อะไร



ทบทวน และ เขียนลงในกระดาษ  
ในมุมมองเจ้าของที่  
เรียนรู้มาในอดีต



1. คุณภาพ คือ....
2. การประกันคุณภาพ คือ ..
3. การพัฒนาคุณภาพ คือ...





# เข้ากลุ่มสรุป ๔ ประเด็น เตรียมนำเสนอ ๑๐๓๐



1. กลุ่มได้ทำอะไร เรียนรู้อะไร
2. สรุป
  - 1.1 คุณภาพ คือ....
  - 1.2 การประกันคุณภาพ คือ ..
  - 1.3 การพัฒนาคุณภาพ คือ...



# กติกา ให้เสนอ ๑ ประเด็น/๑ กลุ่ม ไม่ซ้ำกับกลุ่มอื่น

1. กลุ่มได้ทำอะไร เรียนรู้อะไร
2. สรุป
  - 1.1 คุณภาพ คือ....
  - 1.2 การประกันคุณภาพ คือ ..
  - 1.3 การพัฒนาคุณภาพ คือ...



## สรุป ความงามในการเรียนรู้ร่วมกัน

- ได้เรียนรู้อะไร
  - กลุ่มที่ ๑๒ การป้องกันการติดเชื้อ
  - กลุ่มที่ ๗ การทำงานเป็นทีม
  - กลุ่มที่ ๙ ได้ฝึกตนเอง
  - กลุ่มที่ ๑ สร้างแรงบันดาลใจ
  - กลุ่มที่ ๓ เรียนรู้
  - กลุ่มที่ ๕ ระบบการทำงาน ร.พ ศรีนครินทร์
  - กลุ่มที่ ๑๐ การบริหารเวลา
  - กลุ่ม ๖ วัฒนธรรมองค์กร
  - กลุ่มที่ ๔ การฝึกกระบวนการ คิด วิเคราะห์
  - กลุ่มที่ ๒ ความสนุกสนาน และ ข้อคิด
  - กลุ่มที่ ๑๑ การแสดง การทำงานเป็นทีม คิดสร้างสรรค์  
สามัคคี
  - กลุ่มที่ ๘ การรู้จักที่จะยอมรับและ ละคร

## สรุป ความงามในการเรียนรู้ร่วมกัน

- คุณภาพ
  - บรรลุผลสำเร็จของงาน ผู้รับบริการมีความสุข
  - ความน่าเชื่อถือของงานนั้นๆ
  - มาตรฐาน พึงพอใจ
- การประกันคุณภาพ
  - ตัวชี้วัด KPI (กะปี)
  - ได้รับความบริการอย่างมีมาตรฐาน มีการประเมินอย่างต่อเนื่อง
  - การดำเนินงานเพื่อสร้างไว้ซึ่งคุณภาพเพื่อการรับรอง
  - ให้ความรับรองมั่นใจได้ประโยชน์จากผู้รับบริการ
- การพัฒนาคุณภาพ
  - ได้การรับรอง น่าเชื่อถือ
  - การปรับปรุงให้ดีขึ้นจากมาตรฐานเดิม
  - การปรับปรุงทบทวนประเมินผลให้ได้รับความพึงพอใจดีขึ้น

## สรุป ความงามในการเรียนรู้ร่วมกัน

- ท่าน ผช.เพชรรัตน์
  - งานบริการ เวลาเราไปซื้อ เราต้องการอะไร เช่น
    - ความสะดวกที่จะเข้าถึง
    - รวดเร็ว
    - ปลอดภัย

## ก่อนเดินทางต้องรู้จุดหมายปลายทาง



**คุณภาพ คือ อะไร**

**คุณภาพ คน คือ..**

**คุณภาพงาน คือ...**

## คุณภาพ

- คุณภาพ คือ การ  
เป็นไปตามข้อกำหนด  
หรือ มาตรฐาน
- คุณภาพ คือ **ความพึง  
พอใจของ ผู้มีส่วน  
เกี่ยวข้อง**

# คุณภาพ

- ไร้ข้อผิดพลาด
- ไร้ความเสี่ยง
- ผลผลิต **output** จำนวนผู้ป่วย/จำนวนวันที่ผู้ป่วยนอน
- ผลลัพธ์ **outcome** ทันเวลา พอดี พอเพียง
- ผลกระทบ **impact** เกิดอะไรกับผู้ป่วย

## ควบคุมคุณภาพ

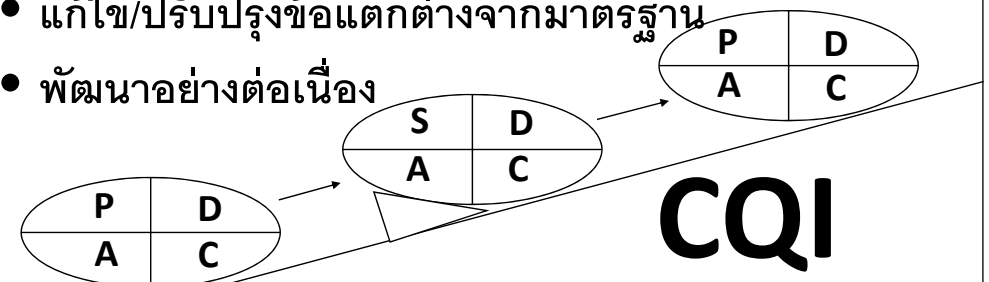
- ควบคุมให้คุณภาพ ให้เป็นไปตามข้อกำหนด มาตรฐาน ความพึงพอใจ
- ให้คงเส้นคงวา ทำดีทุกทุกวัน ทำวันนี้ให้ดีกว่าเมื่อวาน ทำพรุ่งนี้ให้ดีกว่าวันนี้ ทำทุกวัน ทำทุกกิจกรรม ทำทุกทุกลมหายใจ

## การควบคุมคุณภาพ Quality Control

- การป้องกัน/บำรุงรักษา
- การดำเนินการให้ได้ตาม
  - มาตรฐานที่กำหนด
  - ตามความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

## ขั้นตอนการควบคุมคุณภาพ

- กำหนดเป้าหมายที่วัดได้เป็นมาตรฐาน
- ดำเนินการตาม เพื่อให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนด
- วัดผลงานขององค์กร และ เปรียบเทียบกับมาตรฐาน
- แก้ไข/ปรับปรุงข้อแตกต่างจากมาตรฐาน
- พัฒนาอย่างต่อเนื่อง





การประกันคุณภาพ

## Quality Assurance

- ตรวจสอบ (เรียนรู้) เพื่อป้องกัน ความผิดพลาด(Incident) ความเสี่ยง (Risk) ความไม่สม่ำเสมอ ความเบี่ยงเบนต่างๆ ชนิดที่ครอบคลุมทุกอย่าง โดยเริ่มต้นตั้งแต่ โครงสร้าง กระบวนการ ผลลัพธ์ หรือ ผลกระทบที่ได้รับเกิดขึ้น ว่าเป็นไปตามมาตรฐาน หรือ เกณฑ์ที่กำหนด

45

## ประกันอะไร

- กิจกรรม ที่ตัวเราชอบ เป็นวิชาชีพของเรา ชีวิตที่เหมาะสม สังคมคนรอบข้างยอมรับ

## ประกันอะไร

- กิจกรรม ที่เป็นความดี เพื่อให้ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทศนคติ ของตัวเราให้ พัฒนากว่า สิ่งที่เป็นอยู่ ไม่ถดถอย ก้าวไปข้างหน้า

## ประกันอะไร

- การสร้าง ส นิสัย ผู้ที่ใช้วิชาชีพที่มีคุณธรรม นำความรู้
- สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกัน ในและนอกหน่วยงาน

# การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง Continuous Quality Improvement



- เป็นการให้คำมั่นสัญญาว่าจะมีการพัฒนาในทุกส่วนขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และ ผลที่ได้ ออกมาต้องได้เกินผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่คาดว่าจะได้รับ

# การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

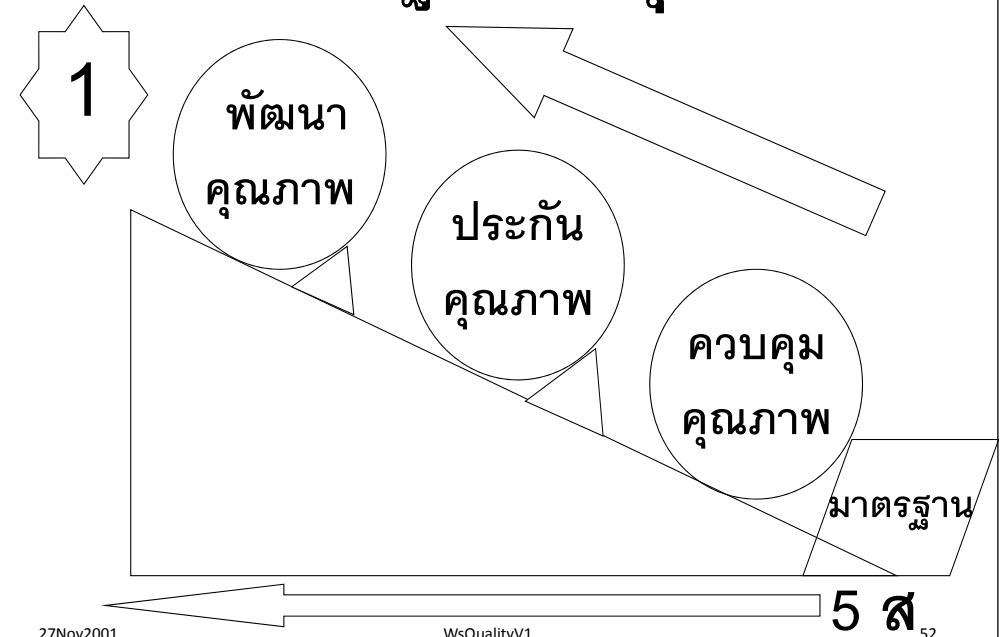


- ตั้งเป้า
- ฝ้าดู
- ปรับเปลี่ยน
- เรียนรู้
- พัฒนา

## พัฒนาอะไร ทำอย่างไร

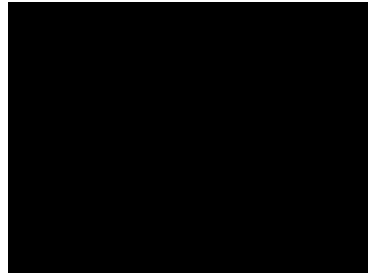
- ตั้งเป้า/ฝ้าดู/ปรับเปลี่ยน (ปรุง)/เรียนรู้/สร้างสรรค์
- คุณภาพ มาตรฐาน ความพึงพอใจ ที่ตน คน สังคม ประเทศชาติยอมรับ

## ลำดับพื้นฐานของคุณภาพ



คุณภาพ>>ควบคุม>>ประกัน>>พัฒนา..

- มองตนเองให้ออก
- บอกตนเองให้ได้
- ใช้ตนเองให้เป็น
- เฟ้นการเรียนรู้
- เน้นการพัฒนา จาก คน งาน และ องค์กร>>>องค์กร



## การประเมินคุณภาพ



Canadian Council  
on Health Service  
Accreditation

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล B01:05



การบูรณาการคุณภาพสู่การพัฒนาคุณภาพที่ยั่งยืน

- แนวคิด ปรัชญา  
การบูรณาการทำงาน  
แบบสหสาขาวิชาชีพ





คำพ่อสอน สหสาขาวิชาชีพ

1

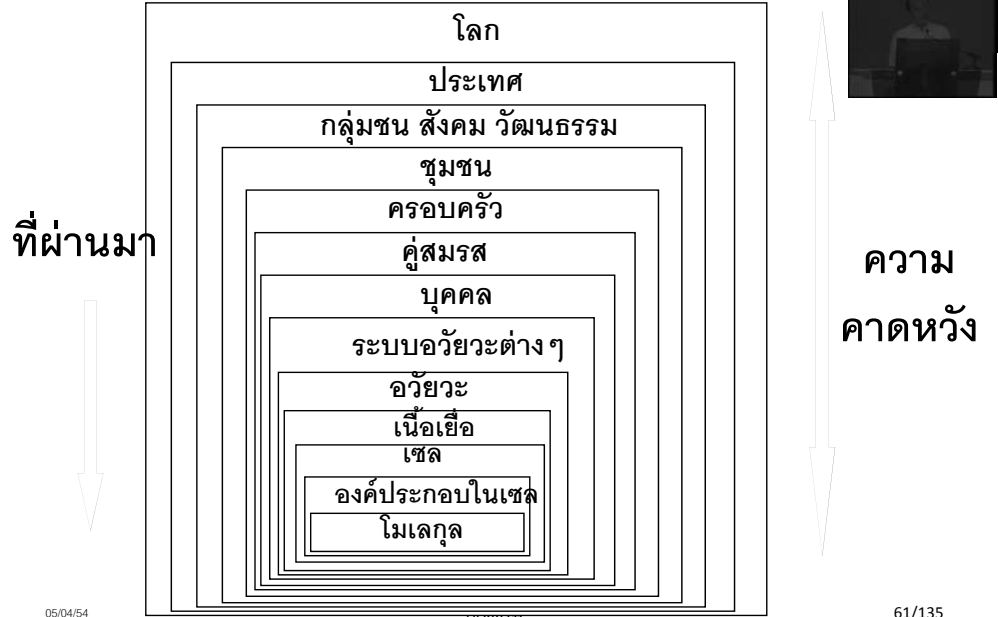
... การที่จะให้งาน  
ประสานกันนั้นมีหลักสำคัญ  
อยู่ว่า ทุกฝ่ายจะต้องไม่  
แบ่งแยกกัน ไม่แย่ง  
ประโยชน์ ไม่แย่ง  
ความชอบกัน แต่ละฝ่ายแต่  
ละคนต้องทำงานด้วยความ  
บริสุทธิ์ใจ(1/3)

มุ่งหวังผลสำเร็จในการ  
งานเป็นใหญ่ยิ่งกว่าสิ่ง  
อื่น ความบริสุทธิ์ใจ  
และความมุ่งหมายอัน  
เที่ยงตรงเป็นอย่าง  
เดียวกันนั้น จะทำให้  
เข้าใจกันได้(2/3)

.ผู้ใดมีหน้าที่และความสามารถ  
อย่างไรก็จะทำตามหน้าที่ และ  
ความสามารถอย่างนั้น ให้  
ประสาน สอดคล้องกันได้โดย  
อัตโนมัติ ความเจริญก้าวหน้า  
และความสำเร็จก็จะบังเกิด  
ตามมา . . .(3/3)

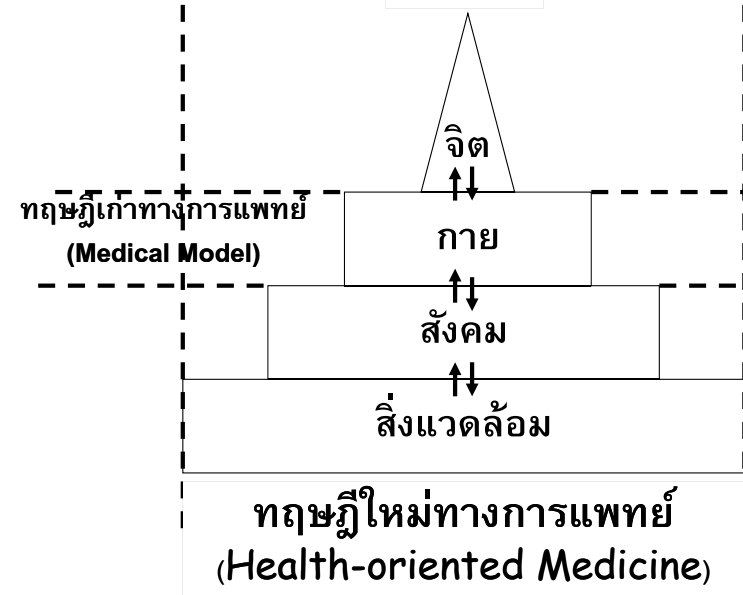
พระบรมราโชวาทในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของสถาบันเทคโนโลยีการเกษตร แม่โจ้ เชียงใหม่ ครั้งที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๒๒

# ความเชื่อมโยงระบบสุขภาพในคนๆหนึ่ง



ความ  
คาดหวัง

# สุขภาพ



พระเจดีย์แห่งสุขภาพ หมายถึง ดุลยภาพระหว่าง สิ่งแวดล้อม-สังคม-กาย-จิต (ศ.นพ.ประเวศ วะสี)

# การทำงานร่วมกันเป็นทีม



บทเรียน  
จาก  
รพ.บ้านตาก

# การบูรณาการระหว่าง วิชาชีพ

คน ใหม่-คนเดิม-คนในพื้นที่  
เทคโนโลยีเดิม และ เทคโนโลยีใหม่



ชอบ ชีพ ชีวิต

# •Life Long Learning

05/04/54

HA001JJ

65/135

การบูรณาการคุณภาพสู่การพัฒนา  
คุณภาพที่ยั่งยืน

# •Incident Risk QA CQI KM integration

05/04/54

HA001JJ



ถอดบทเรียน ได้เรียนรู้อะไรจาก Clip



HA001JJ

67/135

กิจกรรม  
เรียนรู้อะไรในแต่ละกรณี  
เข้ากลุ่ม เล่าที่ถอดบทเรียน  
RCA วิเคราะห์สาเหตุ  
วางแผนป้องกัน แก้ไข และ  
พัฒนา แต่ละ กรณีอย่างไร  
เตรียมนำเสนอ ๑๔๔๕  
หลังทานอาหารว่าง





แน่วแน่ แก้ไข ในสิ่งผิด  
จะรักชาติ จนชีวิต....  
นุ่มนวล ต่อผู้อื่น  
หนักแน่น ทั้งกาย วาจา  
แนบเนียน ในกลวิธี  
โน้มน้าว ผู้ที่หลงทาง  
นำทาง ผู้ที่มีแนวคิด  
นึกคิด สู่ชาติ

HA001JJ

73/135

