



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

SMART HQ พลังเครือข่ายความร่วมมือ ในการพัฒนาคุณภาพเพื่อความยั่งยืน

17-18 สิงหาคม 2560

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ทิศทางการพัฒนาคุณภาพ กับมาตรฐาน HA ฉบับใหม่

PTT by นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

Share and Learn by พญ.ปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

Learning Objectives



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

- (1) ทบทวนแนวคิดการพัฒนาคุณภาพ
- (2) แนวทางการใช้มาตรฐาน HA
- (3) มีอะไรเปลี่ยนแปลงไปในมาตรฐานใหม่
- (4) มีเครื่องมือคุณภาพอะไรจะช่วยให้เราใช้มาตรฐานได้ดีขึ้น
- (5) มาตรฐาน HA จะทำให้เราเป็นองค์กรในฝันได้อย่างไร

อะไรคือตัวขับเคลื่อนการพัฒนาที่มีพลังที่สุด



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Oneself

การที่เราได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองจนมั่นใจว่าเราเป็นคนที่มีความรู้ มีส่วน **contribute** ต่อส่วนรวม

Patients

ทุกครั้งที่เราเข้าไปให้บริการแก่ผู้ป่วย เราสัมผัสได้ถึงรอยยิ้ม ความสุข และการเยียวยาที่ได้รับ ในผู้ป่วยทุกกลุ่มโรค

Organization

การที่เราเข้าไปในที่ชุมชนและภูมิใจที่จะบอกกับทุกคนว่าเราทำงานที่องค์กรแห่งนี้ และเสียงชุมชนตอบรับเราเป็นอย่างดี

คุณภาพบริการสาธารณสุข



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

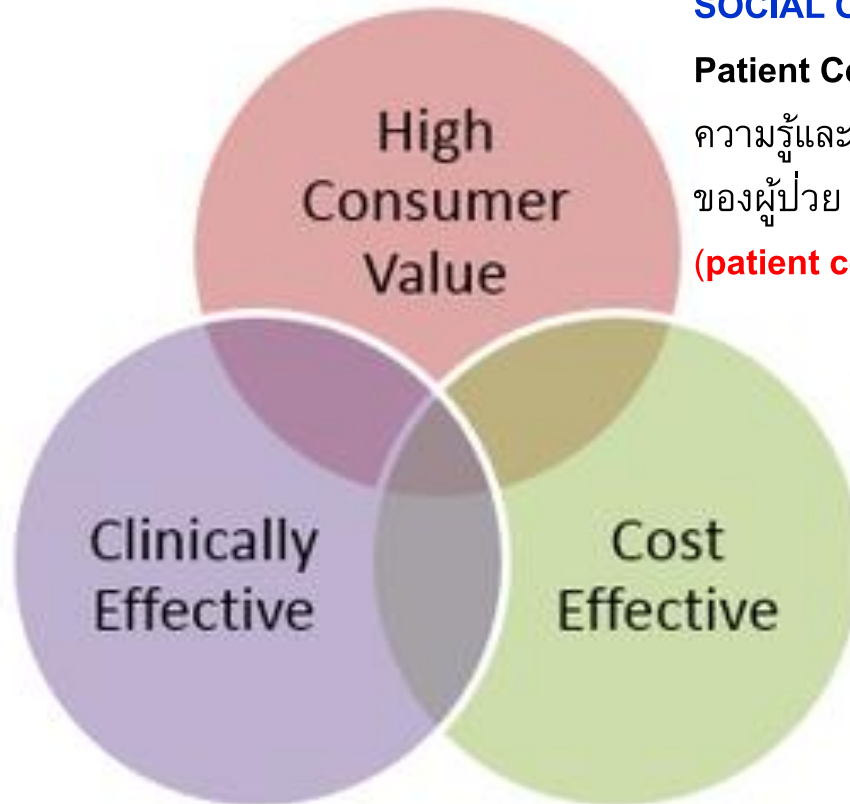
“คุณภาพบริการสาธารณสุข” หมายความว่า คุณลักษณะของบริการสาธารณสุขที่อยู่บนพื้นฐานขององค์ความรู้ทั้งด้านมนุษยศาสตร์ สังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและด้านอื่นๆ และพื้นฐานด้านคุณธรรมและจริยธรรมแห่งวิชาชีพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนและสังคมได้อย่างเหมาะสม

ตอบสนอง
ความต้องการ
และความ
คาดหวัง

คุณธรรมและ
จริยธรรม
วิชาชีพ

องค์ความรู้

มนุษย สังคม
วิทยาศาสตร์
เทคโนโลยี อื่นๆ



SOCIAL OBJECTIVES

Patient Centered: เข้าถึงง่าย บุคลากรสื่อสารดี มีความรู้และทักษะ ให้เวลาที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย

(**patient centeredness, accessibility, timeliness**)

CLINICAL OBJECTIVES

Clinically Effective: ก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางคลินิกที่มีความสำคัญต่อผู้ป่วย ต่อชุมชน และต่อผู้จ่ายเงิน

(**effectiveness, appropriateness, safety**)

ECONOMIC OBJECTIVES

Cost Effective: คุ่มต่ำกว่าเมื่อเทียบกับทางเลือกอื่น เพราะขจัดความสูญเปล่าออกจากกระบวนการทำงาน

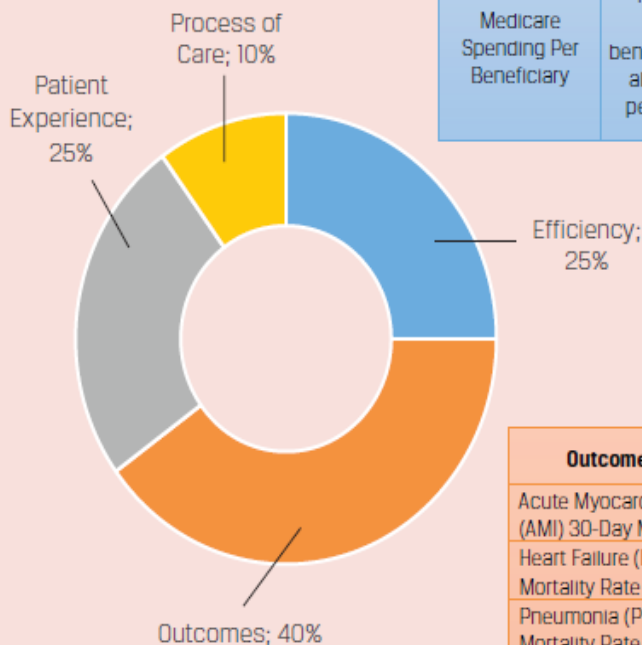
(**efficiency**)



GRAPH 1

VBP Domains and Weights, FY 2016

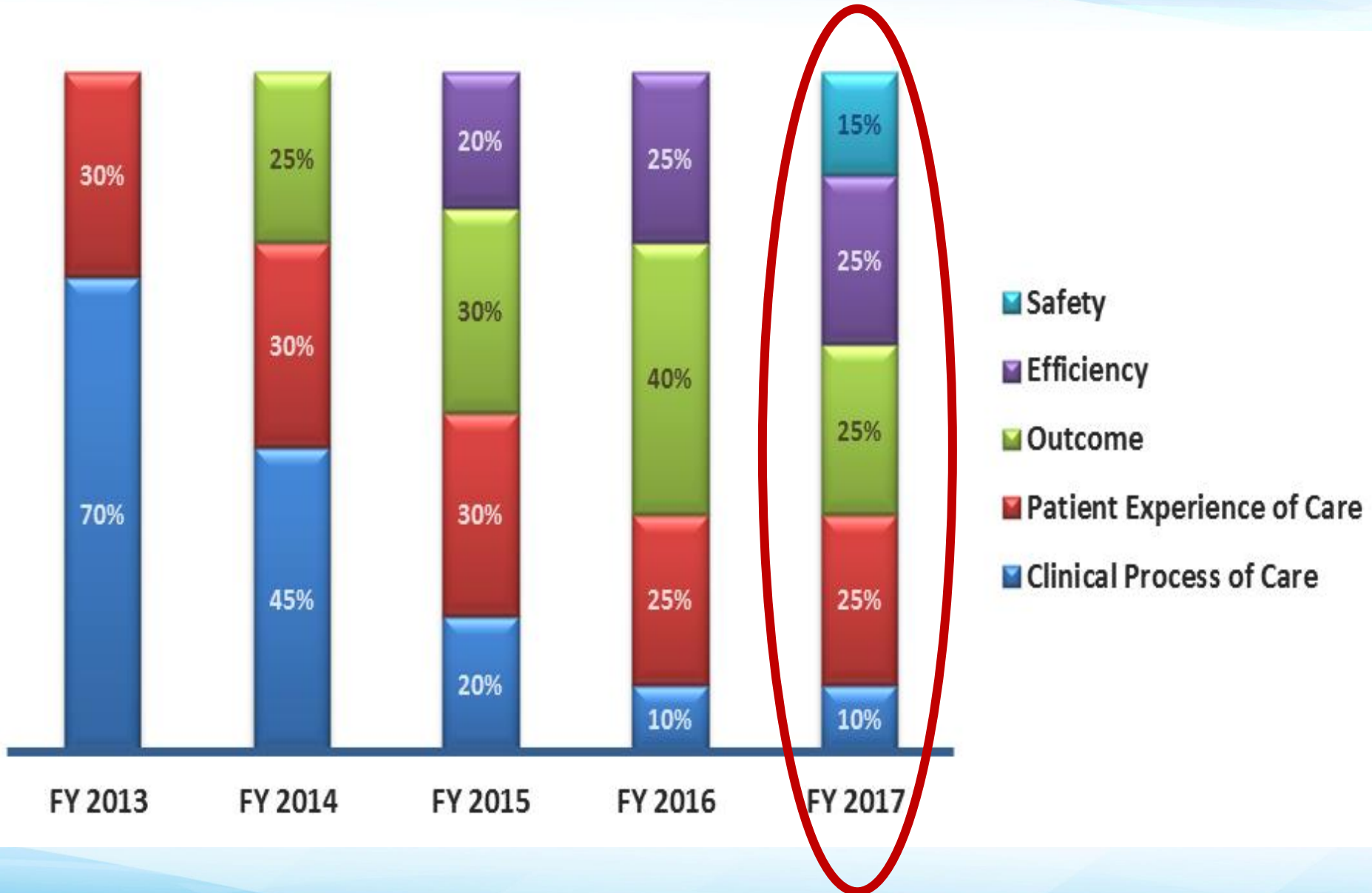
Process of Care Measure	2016 Threshold	2016 Benchmark
Fibrinolytic Therapy Received Within 30 minutes of Hospital Arrival	91.15%	100%
Initial Antibiotic Selection for CAP in Immunocompetent Patient	96.55%	100%
Prophylactic Antibiotic Selection for Surgical Patients	99.07%	100%
Prophylactic Antibiotics Discontinued Within 24 hours after Surgery End Time	98.09%	100%
Postoperative Urinary Catheter Removal on Post-Operative Day 1 or 2	97.06%	100%
Surgery Patients on a Beta Blocker Prior to Arrival that Received a Beta Blocker During the Perioperative Period	97.73%	100%
Surgery Patients who Received an Appropriate Venous Thromboembolism Prophylaxis Within 24 hours Prior to Surgery to 24 hours After Surgery	98.23%	100%
Influenza Immunization	90.61%	98.88%



Efficiency Measure	2015 National Threshold	2015 National Benchmark
Medicare Spending Per Beneficiary	Median Medicare spending per beneficiary ratio across all hospitals during performance period	Mean of lowest decile of Medicare spending per beneficiary ratios across all hospitals during performance period

Patient Experience (HCAHPS Survey) Measure	2016 Floor	2016 Threshold	2016 Benchmark
Communication with Nurses	53.99%	77.67%	86.07%
Communication with Doctors	57.01%	80.40%	88.56%
Responsiveness of Hospital Staff	38.21%	64.71%	79.76%
Pain Management	48.96%	70.18%	78.16%
Communication about Medicines	34.61%	62.33%	72.77%
Hospital Cleanliness and Quietness	43.08%	64.95%	79.10%
Discharge Information	61.36%	84.70%	90.36%
Overall Rating of Hospital	34.95%	69.32%	83.97%

Outcomes Measure	Domain	2016 Threshold	2016 Benchmark
Acute Myocardial Infarction (AMI) 30-Day Mortality Rate	Mortality	84.75%	86.24%
Heart Failure (HF) 30-Day Mortality Rate	Mortality	88.15%	90.03%
Pneumonia (PN) 30-Day Mortality Rate	Mortality	88.27%	90.42%
Patient Safety Indicator Composite	Patient Safety	0.623%	0.452%
Central Line Associated Bloodstream Infections (CLABSI)	Infections	0.465%	0.000%
Catheter Associated Urinary Tract Infections (CAUTI)	Infections	80.10%	0.000%
Surgical Site Infections (SSI): Colon	Infections	66.80%	0.000%
SSI: Abdominal Hysterectomy	Infections	75.20%	0.000%



Value หมายถึงอะไร



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

คุณค่า คือ ความมีประโยชน์จากภายใน
ที่ไม่อาจจะวัดได้ด้วยสายตาและราคา

คุณค่า vs มูลค่า

มูลค่า คือ การประเมินราคาที่ควรจ่าย
กับสิ่งที่เรามองเห็นและตัดสินใจ

Balance of Quality Movement



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

สร้างระบบคุณภาพ
ด้วยจิตอิสระ สร้างสรรค์

Systems

QA, RM, TQM,
ISO, HA, TQA

Spirituality

Clients,
Staff, ENV

ฝึกอยู่กับปัจจุบัน
แบ่งปันพลังบวกให้ผู้ป่วย

Science

EBM, KM,
R2R, R-in-R

ใช้ความรู้และปัญญา
เพื่อสลายการติดกรอบ

Hospital staff:

- to recognize other efforts
- to balance their capacity

HA Surveyor:

- to promote balance of quality movement

HAI:

- to keep alignment & work with all partners

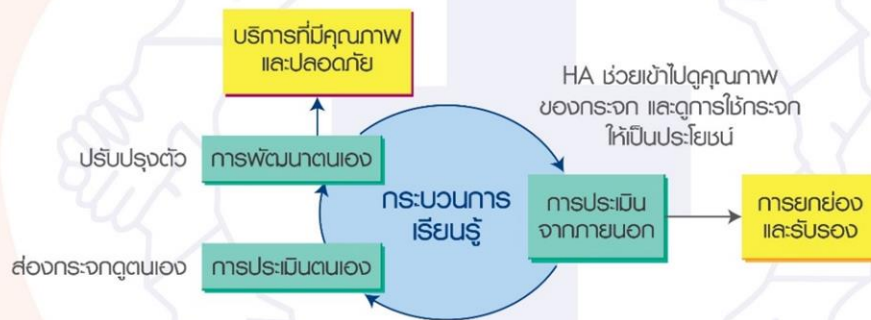
พัฒนางาน พัฒนาคน เพื่อประโยชน์ของผู้รับผลงาน

HA คือกลไกการส่งกระจกตัวเอง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

สสว. คือ ผู้ส่งเสริมการขับเคลื่อน
วัฒนธรรมคุณภาพ Change Catalyst



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

วิสัยทัศน์ (Vision)

"ประเทศไทยมีบริการสุขภาพที่มาตรฐาน เป็นที่ไว้วางใจของสังคม โดย สสว. มีบทบาทในการส่งเสริมการขับเคลื่อนวัฒนธรรมคุณภาพ" (change catalyst)

พันธกิจ (Mission)

"ส่งเสริม สนับสนุน และขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพของระบบบริการสุขภาพ โดยใช้การประเมินตนเอง การเยี่ยมสำรวจจากภายนอก การรับรองกระบวนการคุณภาพ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลไกกระตุ้น"

ส่งกระจก
เพื่อพัฒนาตนเอง

Accreditation is an Educational Process

3C- PDSA/DALI

หัวใจฟ้า ฐิติน ตั้งเป้า กางแผนที่ ออกเดินทาง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

หัวใจฟ้า

Concepts
ฐิตินหลัก

Context
ฐิตินุ้จกทญ์

Criteria
ฐิตินุ้เกณท์

กวางแผนทึ

ตั้งเป้ก

Purpose

Design

Action

ออกเดินทาง

Learning

Improve

ประยุกต์ใช้ 3C-PDSA ในชีวิตจริง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

- 1. ถอดรหัสมาตรฐาน** เป้าหมาย คุณค่า ใครได้ ใครทำ ต้องทำอะไร
- 2. รับรู้** รู้สถานการณ์จากของจริง จากคำพูดของผู้ป่วย
- 3. วิเคราะห์** เก็บข้อมูล ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หาความหมายจากข้อมูล จัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องทำ
- 4. ตั้งเป้า** วาดภาพให้ชัดว่าอยากเห็นอะไร เปลี่ยน concept เป็นตัววัด
- 5. ฝ้าดู** หา baseline ของตัววัดที่กำหนด แล้วติดตามต่อเนื่อง
- 6. ออกแบบ** ใช้แนวคิด human-centered design, human factor engineering ร่วมกับการจัดทำคู่มืออย่างง่าย มีมาตรฐานคู่กับยึดหยุ่น
- 7. สื่อสาร** ใช้ทุกรูปแบบเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ปฏิบัติรู้ในสิ่งที่ต้องรู้ ณ จุดปฏิบัติ
- 8. ปฏิบัติ** สนับสนุนและทำให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามระบบที่ออกแบบ
- 9. ติดตาม** มีผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูล ตามรอย ฝ้าระวัง ประมวลผล
- 10. ปรับปรุง** ตามโอกาสที่พบ เพื่อบรรลุเป้าหมายและผลงานที่ดีขึ้น

ที่มาของการปรับปรุงมาตรฐาน HA



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

HA Standards 2006 (2549)

บูรณาการมาตรฐาน HA, HPH และเกณฑ์ TQA/MBNQA

Users

ผู้ใช้สะท้อนให้ทราบถึงประโยชน์และปัญหาในการใช้

Professional Organization

องค์กรวิชาชีพสะท้อนให้เห็นความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น

MBNQA

มีการปรับปรุงข้อกำหนดทุก 2 ปี และ TQA ปรับตามเช่นกัน

ISQua

ให้การรับรองมาตรฐาน HA ว่าเป็นไปตามหลักสากล มีอายุรับรองทุก 4 ปี ในปี 2016 มีการปรับปรุงเพิ่มเติมข้อกำหนด

ISQua Accreditation



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



	Standard	Organization	Training	
Indonesia		2015		
Malaysia	2012/2016	2012/2016	2012/2016	
Thailand	2010/2014	2013/2017	2016	
India	2012/2016	2012/2016		
Japan	2013	2013		
Korea	2012/2016		2015	
Taiwan	2016	2014	2013	
DNV	2014	2014		
JCI	2015	2015	2015	

Part I Organization Management Overview

Measurement, Analysis,
& Knowledge Management

Strategy

Workforce

Leadership

Patients /
Customer

Operation

HA Standards 4th Edition, Effective 1 July 2018

Part IV Results

Health Care Results
Patient/Other Customer
Focused Results
Workforce Results
Leadership Results
Key Work Process
Effectiveness Results
Financial Results

Results

Part II Key Hospital Systems

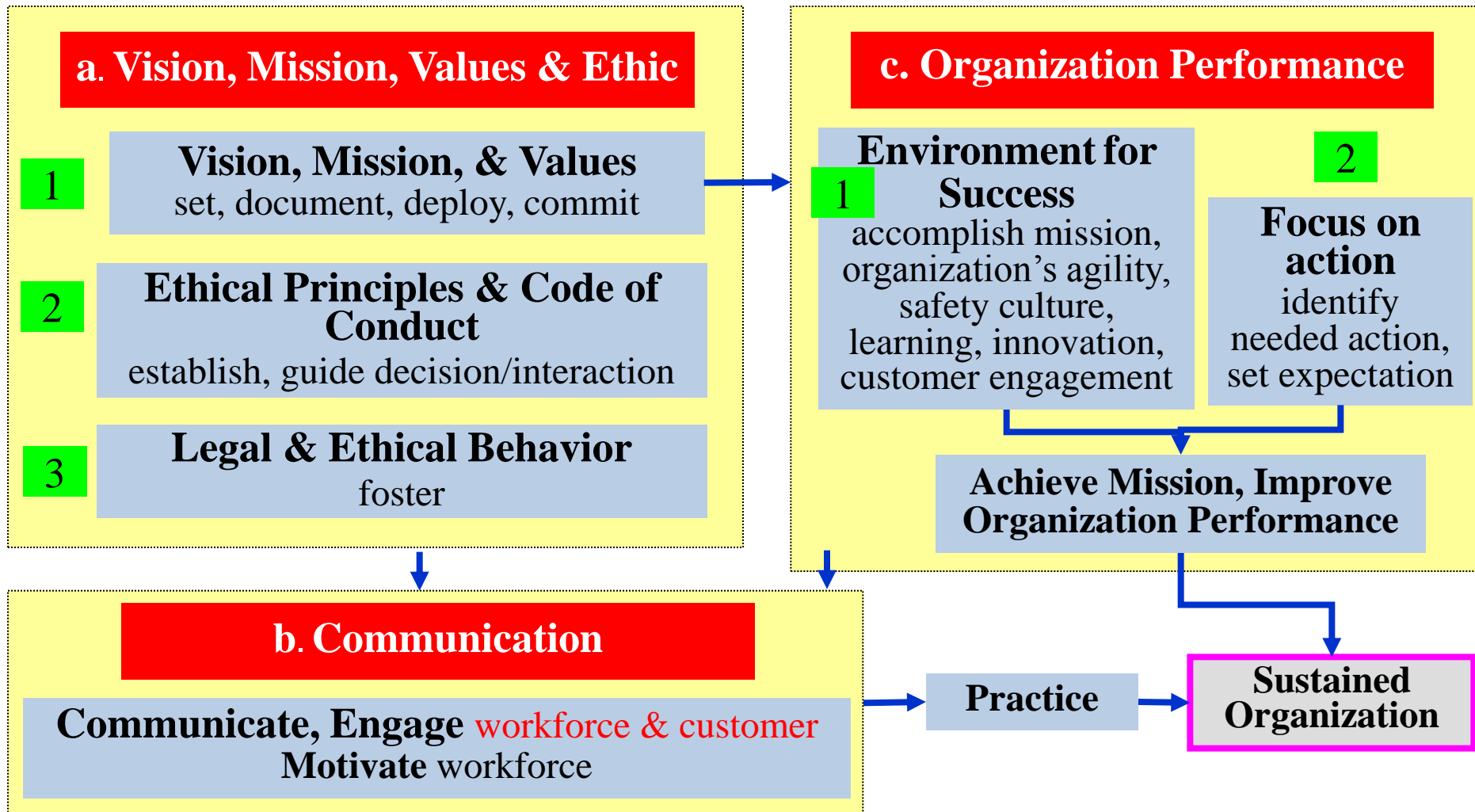
Risk, Safety, & Quality Management
Professional Governance
Environment of Care
Infection Prevention & Control
Medical Record System
Medication Management System
Diagnostic Investigation & Related Services
Disease & Hazard Surveillance
Working with Community
Patient Care Processes

Part III Patient Care Processes

Access & Entry
Patient Assessment
Planning
Patient Care Delivery
Education & Empowerment
Continuity of Care

I – 1.1 Senior Leadership

Senior leaders' personal actions guide and sustain the organization through vision and values, effective communication with staff, creating an environment for success and a focus on action.



I – 1.2 Governance and Societal Responsibility

The organization ensures responsible governance, fulfils its legal, ethical and societal responsibilities.

a. Organizational Governance

Governance System

1 senior leader's action, strategic plan, fiscal, transparency, audits, stakeholder's interests

2 Evaluate Performance senior leaders, leadership system, governance → Improve Leadership effectiveness

Clinical Governance System

3 assure high quality of clinical outcome

b. Legal and Ethical Behavior

1 Meet legal requirement
Adverse societal impact, public concern, natural resources - anticipate & proactively prepare

2 Promotes Ethical Behavior

Monitor

Responds to Breaches

Ethical Dilemma

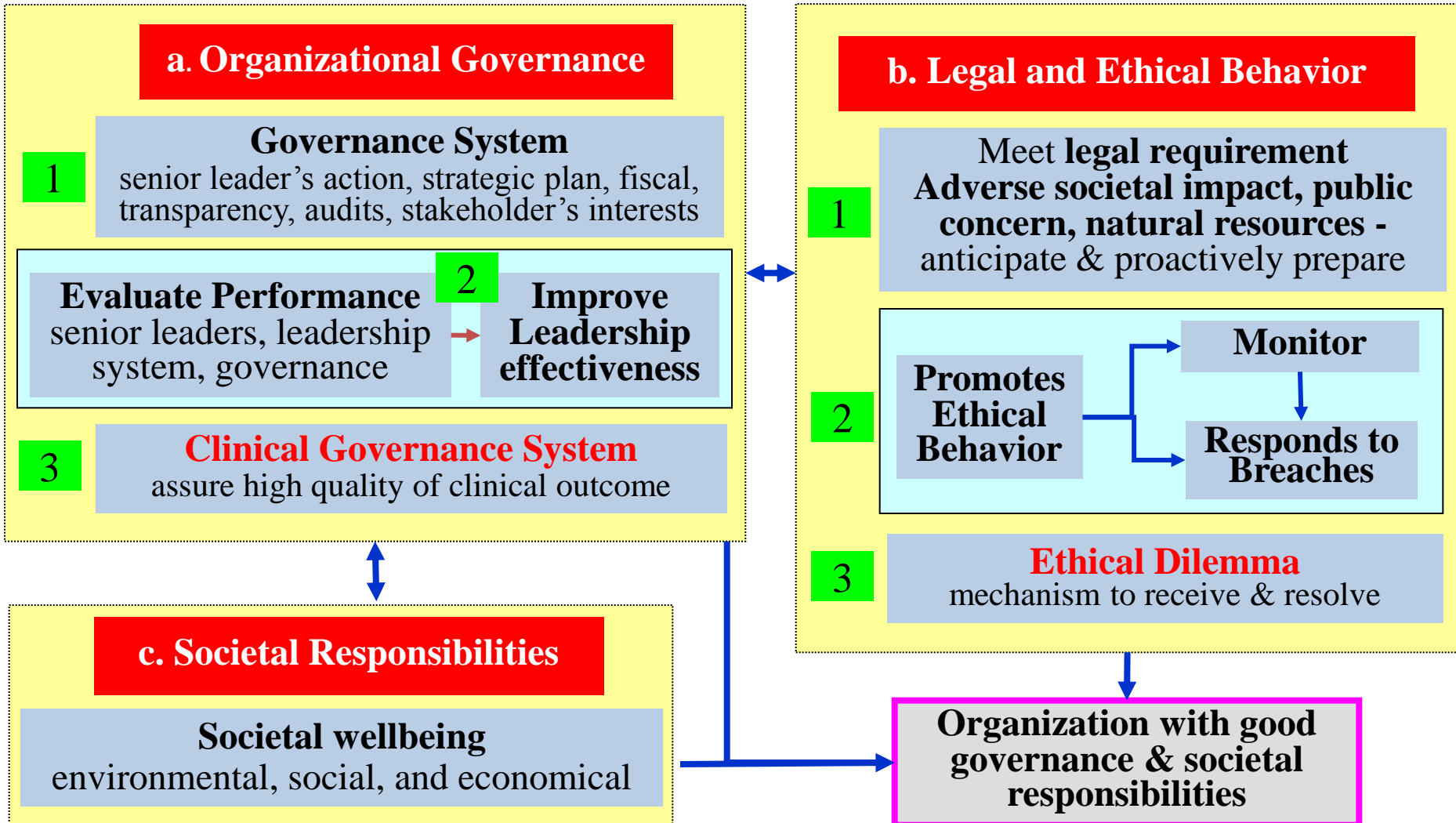
mechanism to receive & resolve

c. Societal Responsibilities

Societal wellbeing

environmental, social, and economical

Organization with good governance & societal responsibilities



Clinical Governance



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Information management
Patient experience



A framework through which healthcare organisations are **accountable** for **continually improving the quality** of their services and **safeguarding high standards of care** by **creating an environment** in which **excellence in clinical care will flourish**.

three key attributes:

- recognisably **high standards** of care,
- **transparent responsibility and accountability** for those standards,
- and a constant dynamic of **improvement**

ตัวอย่าง Ethical Dilemma



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ผู้บริหาร

- จะจ้างคนเพิ่มหรือจะซื้อเครื่องมือ
- การบรรเทาความเสี่ยงต่อการถูกฟ้องอย่างถูกหลักจริยธรรม
- การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของแพทย์

แพทย์

- จะให้ข้อมูลของผู้ป่วยแก่ญาติผู้ป่วยที่มาร้องขอหรือไม่
- ควรจะขออนุญาตแม่ของผู้ป่วยวัยรุ่นหญิงในการคุยกับผู้ป่วยเป็นความลับ?
- จะยอมตามคำขอของผู้ป่วยที่มีให้บันทึกข้อมูลในรายงานต่อบริษัทประกัน?

พยาบาล

- อิสรภาพของผู้ป่วยกับการควบคุมโดยพยาบาลที่หวังดีต่อผู้ป่วย
- ควรบอกความจริงทั้งหมดกับผู้ป่วยหรือไม่

Ethical Dilemma (Macro)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

1. สมดุลระหว่างคุณภาพกับประสิทธิภาพ (Balancing care quality and efficiency)
2. การปรับปรุงการเข้าถึงบริการ (Improving access to care)
3. การสร้างกำลังคนสุขภาพในอนาคต (Building and sustaining the healthcare workforce of the future)
4. การดูแลผู้ป่วยระยะท้าย (Addressing end-of-life issues)
5. การจัดสรรยาและอวัยวะที่ขาดแคลน (Allocating limited medications and donor organs)

การจัดการกับ Ethical Dilemma



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

values, principles,
moral imperatives
come into conflict

child protection
vs parents'
preferences

clinical ethics
committee

Recognise that situation
raises ethical dilemma

Break dilemma into
component parts

Seek additional information
including patient's view

Identify relevant legal
/professional guidance

Is the issue resolved?

YES

NO

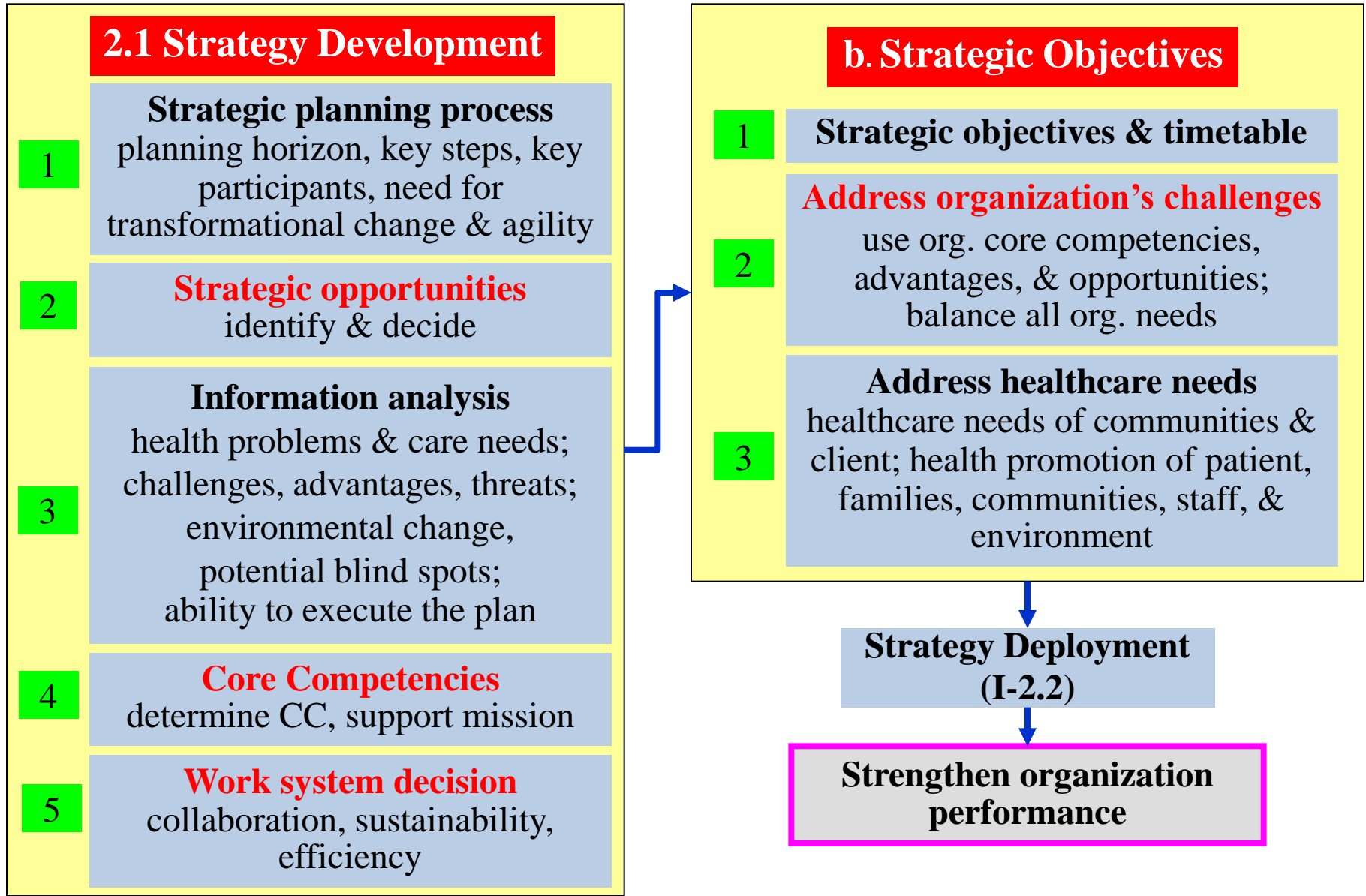
Be able to justify the decision
with sound arguments

Subject dilemma to
critical analysis

If there is an irresolvable
conflict or the law is unclear,
it may be necessary to seek
a court declaration.

I – 2.1 Strategy Development

The organization establishes its strategy to address the healthcare needs, its challenges, and strengthen its performance.

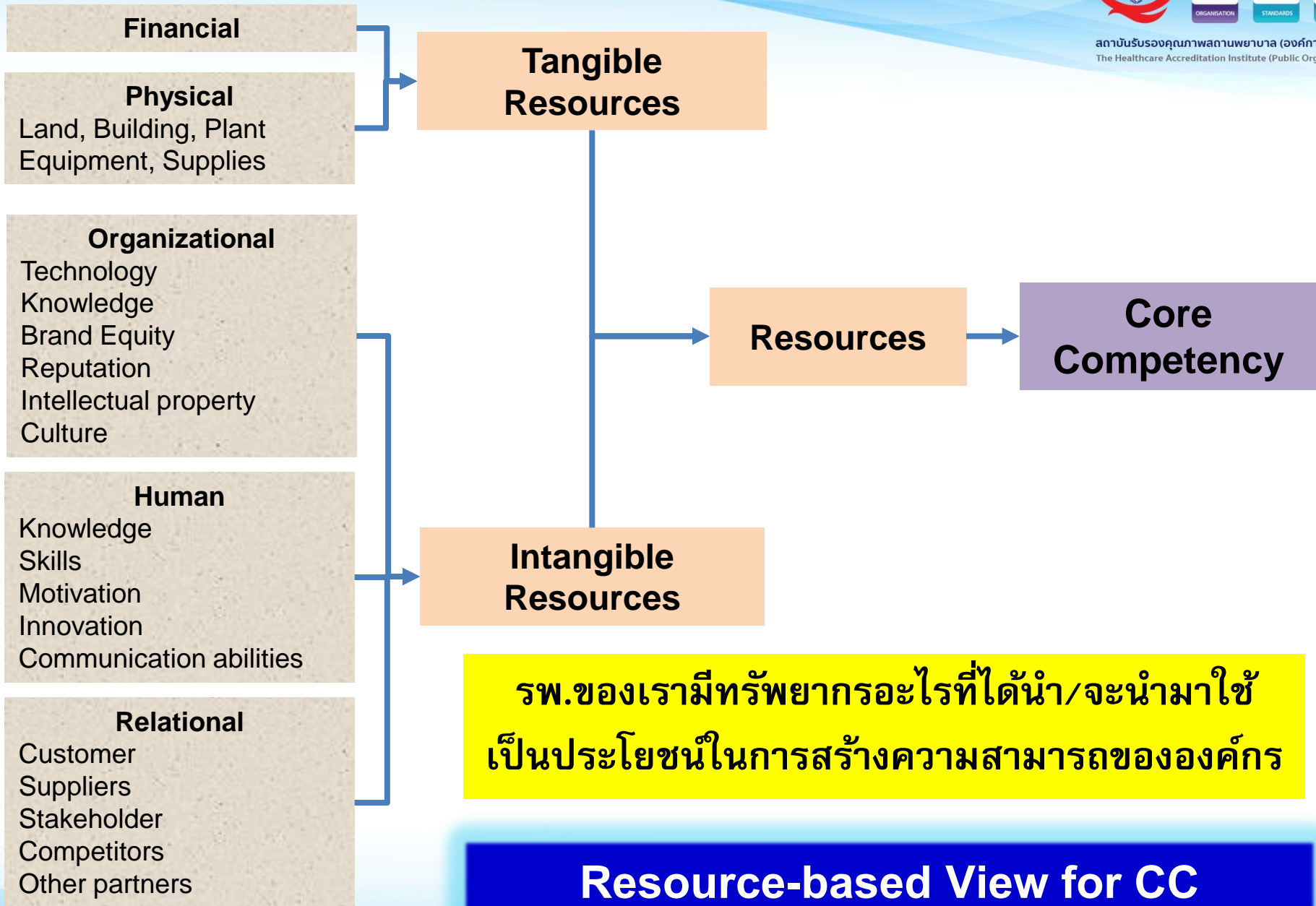


ตรวจสอบความสัมพันธ์ในเรื่องทิศทางองค์กร



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)





I – 3.1 Voice of Patient/Customer

The organization listens and learns from patients/other customers to obtain actionable information about their needs/expectations.

a. Listening to Patient and Other Customers

1 Listen to **current** patients/other customers need, expectation, feedback → Actionable information for service design & process improvement

2 Listen to **potential or future** patients/other customers → Actionable information for service design & process improvement

b. Determination of Satisfaction & Engagement

Identify groups of patients/other customers → Determine appropriate method for each groups → Satisfaction
Dissatisfaction
Engagement

Service design (I-3.2a) & process improvement (I-6, II, III)

Services that meet needs & expectation

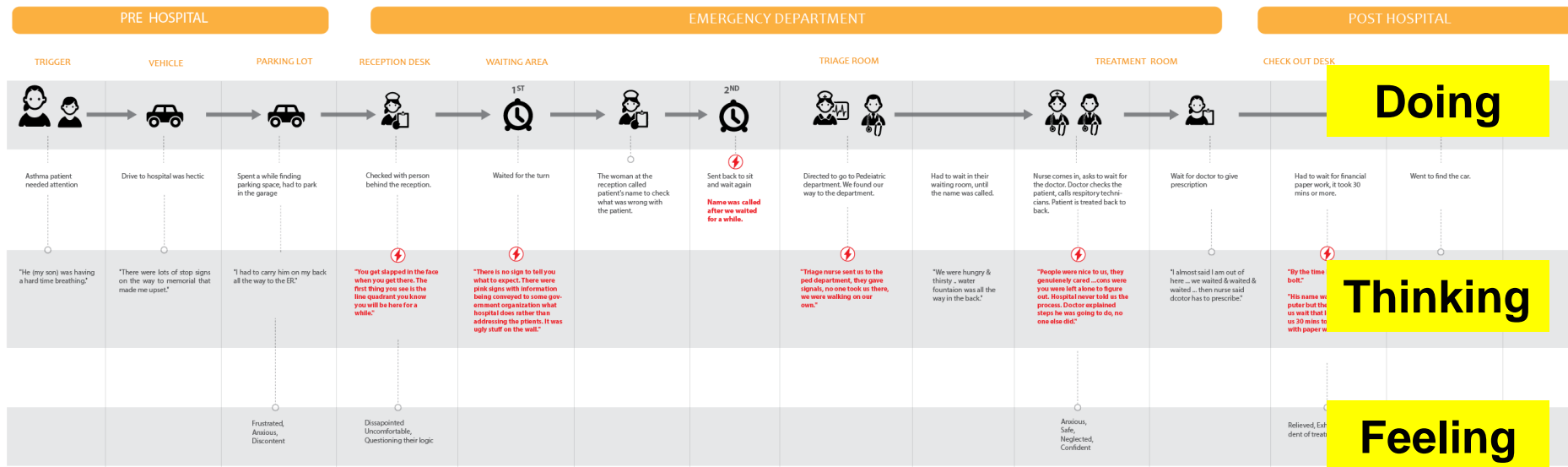
Patient Journey Map



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Journey Map- Recurring Patient

This journey map are an illustrates the user journey of a specific user type, the evidential patient.



Customer Focus Excellence



PATIENT *Journey* MAP

MARCH 2, 2016
VANCOUVER, BC



"MARK"
IN 2004:

- 20 years old
- From Nanaimo
- Attending UBC for Engineering
- Loves running, playing guitar
- Has girlfriend, "Amanda"

HAD HAPPY CHILDHOOD: LOVING PARENTS & ENJOYED SCHOOL

Big City

ALWAYS BEEN *Shy*: TRANSITION TO UBC HARD

STARTS HAVING DIFFICULTY CONCENTRATING

Grades drop from 1st year to 2nd year

Spending more time **ALONE**

Amanda breaks-up

TELEVISION STARTS SAYING BAD THINGS

WALK-IN CLINIC x2

VISITS WALK-IN CLINICS TWICE BUT TOLD HE IS JUST "STRESSED"

"I couldn't explain how I felt or was thinking. I was embarrassed"

I plan to return to school one day soon.

AUNT CONCERNED WHEN HE STARTS ASKING WHY PEOPLE ARE FOLLOWING HIM.

STARTS WORKING FOR UNCLE'S CONSTRUCTION BUSINESS. MEDS SEEM TO HELP WITH MOODS.

I was OK for 2-3 months

MUM MOVES HIM TO VICTORIA WHERE HIS AUNT LIVES. SHE TAKES HIM TO FAMILY DOC. PRESCRIBED ZOLOFT

ARRESTED FOR THREATENING BEHAVIOUR IN A LOCAL PARK. SPENDS NIGHT IN JAIL.

STOPS GOING TO SCHOOL. STARTS BUYING EXPENSIVE ELECTRONICS

GETS IN FIGHT WITH DAD. CATCHES LAST FERRY TO VANCOUVER

FAILS HALF HIS CLASSES. GOES HOME TO NANAIMO FOR XMAS.

MHI-OUTREACH

TODAY: LIVING ON OWN WITH REGULAR SUPPORT.

RJH ER

ROOM-MATE BRINGS HIM TO RJH ER WHEN MARK FOUND CRYING & SUICIDAL

ADMITTED TO EMP FOR OBSERVATION FOR 2-3 WEEKS

EMP-PSYCH

I hated it there. I felt like a CRIMINAL

PSYCHIATRIST PRESCRIBES MEDS. DIAGNOSIS: SCHIZOPHRENIA. DISCHARGE FROM EMP

2 MONTHS LATER: STOPS TAKING MEDS B/C MAKE HIM NUMB

HITCH-HIKES TO SEATTLE. PICKED UP BY POLICE AT FERRY FOR VIOLENT BEHAVIOUR

OUTREACH WORKER AT SHELTER

HITCH-HIKES TO CALGARY

GOES TO ROCKYVIEW ER. ADMITTED AS MENTAL HEALTH INPATIENT. PSYCH. PRESCRIBES MEDS

CALLS MUM FROM HOSPITAL

MUM FLIES HIM HOME TO NANAIMO

LIVES AT HOME FOR 6 MONTHS. VISITS ER 2-3x. SEES A NEW PSYCH. REGULARLY

NANAIMO ER x2-3

SCHIZOPHRENIA

PHARMACIST

What does this mean? Am I CRAZY??

PHARMACIST

I missed my psych. appointments



My parents tried to help but I pushed them away. They didn't know what to do.

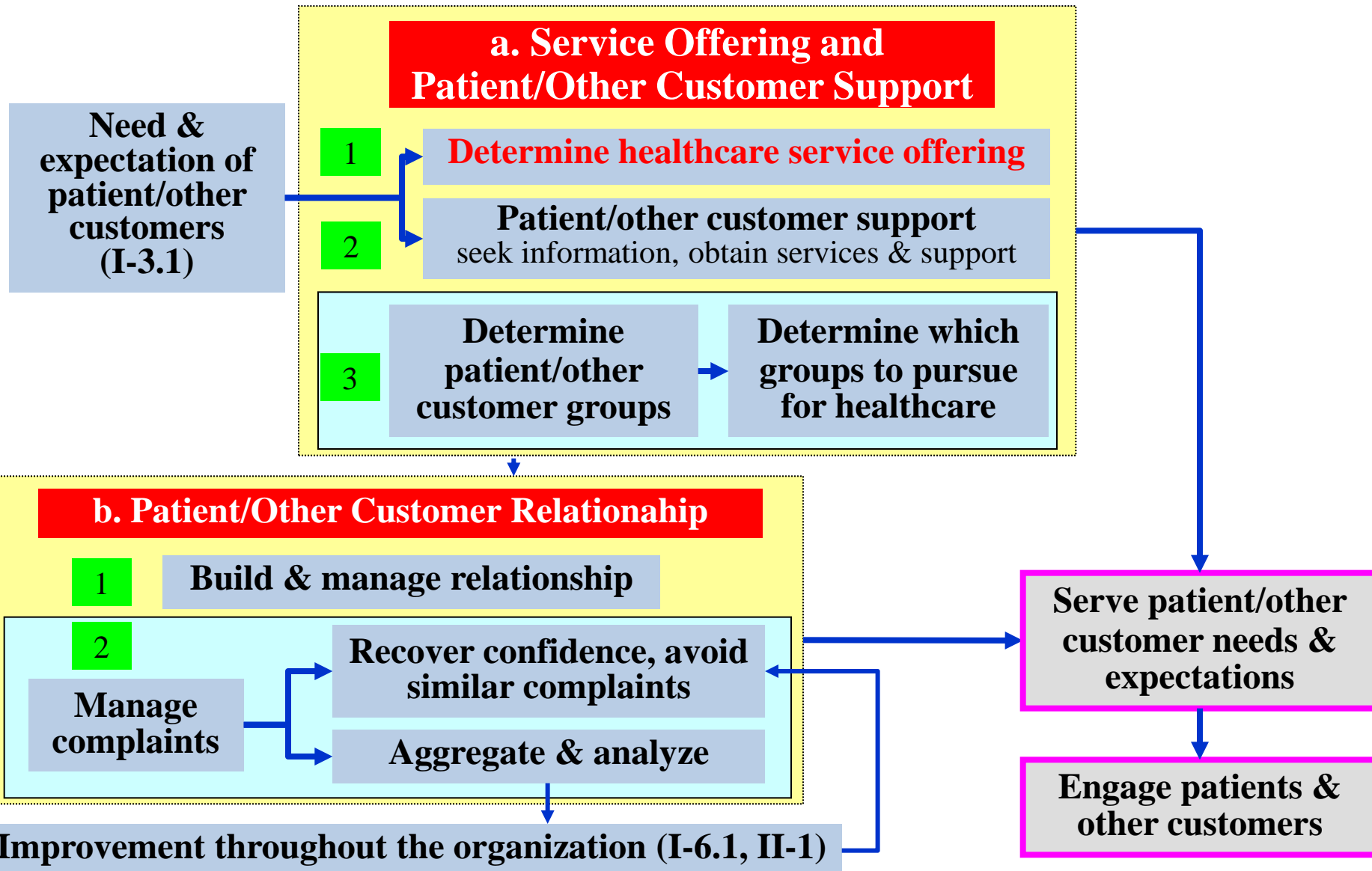
They had no records of me from BC.

FOOTHILLS MEDICAL CENTRE



I – 3.2 Patient/Other Customer Engagement

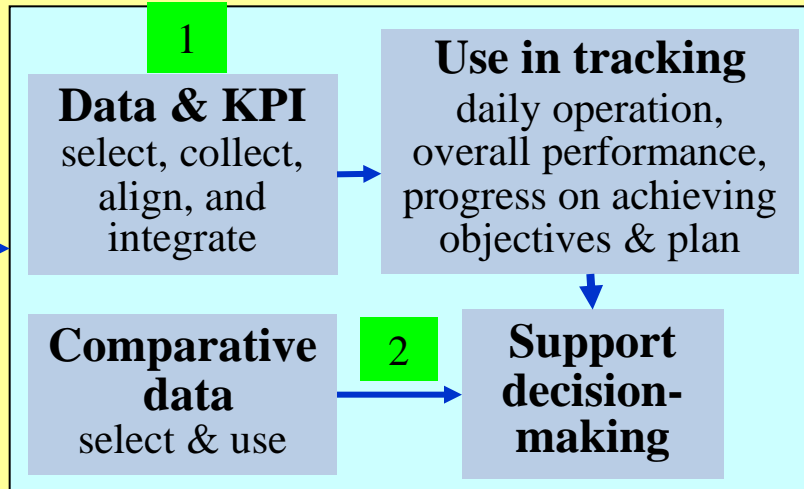
The organization engages its patients/other customers by serving their needs and building relationships.



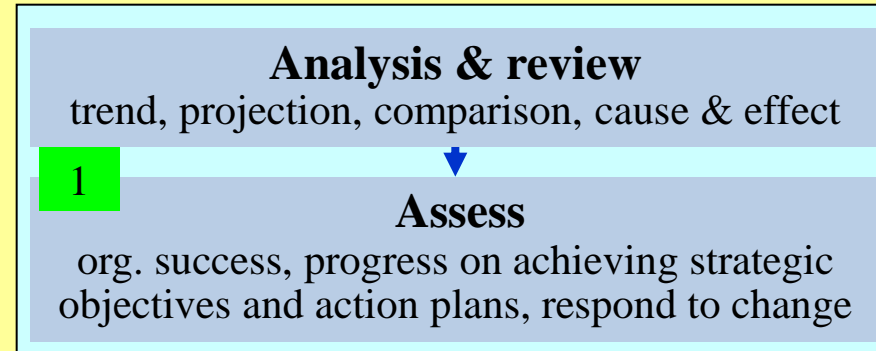
I – 4.1 Measurement, Analysis and Improvement of Organizational Performance

The organization selects, gathers, and analyzes appropriate data, uses review finding to improve its performance and promote learning.

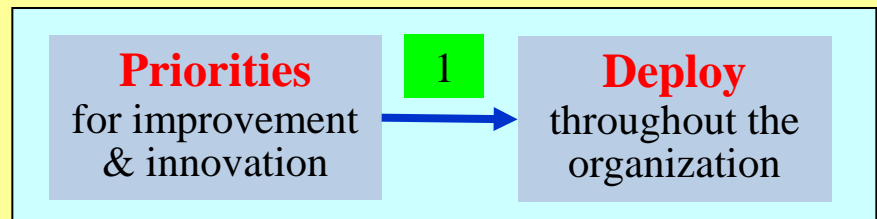
a. Performance Measurement



b. Performance Analysis and Review



c. Using Data for Performance Improvement



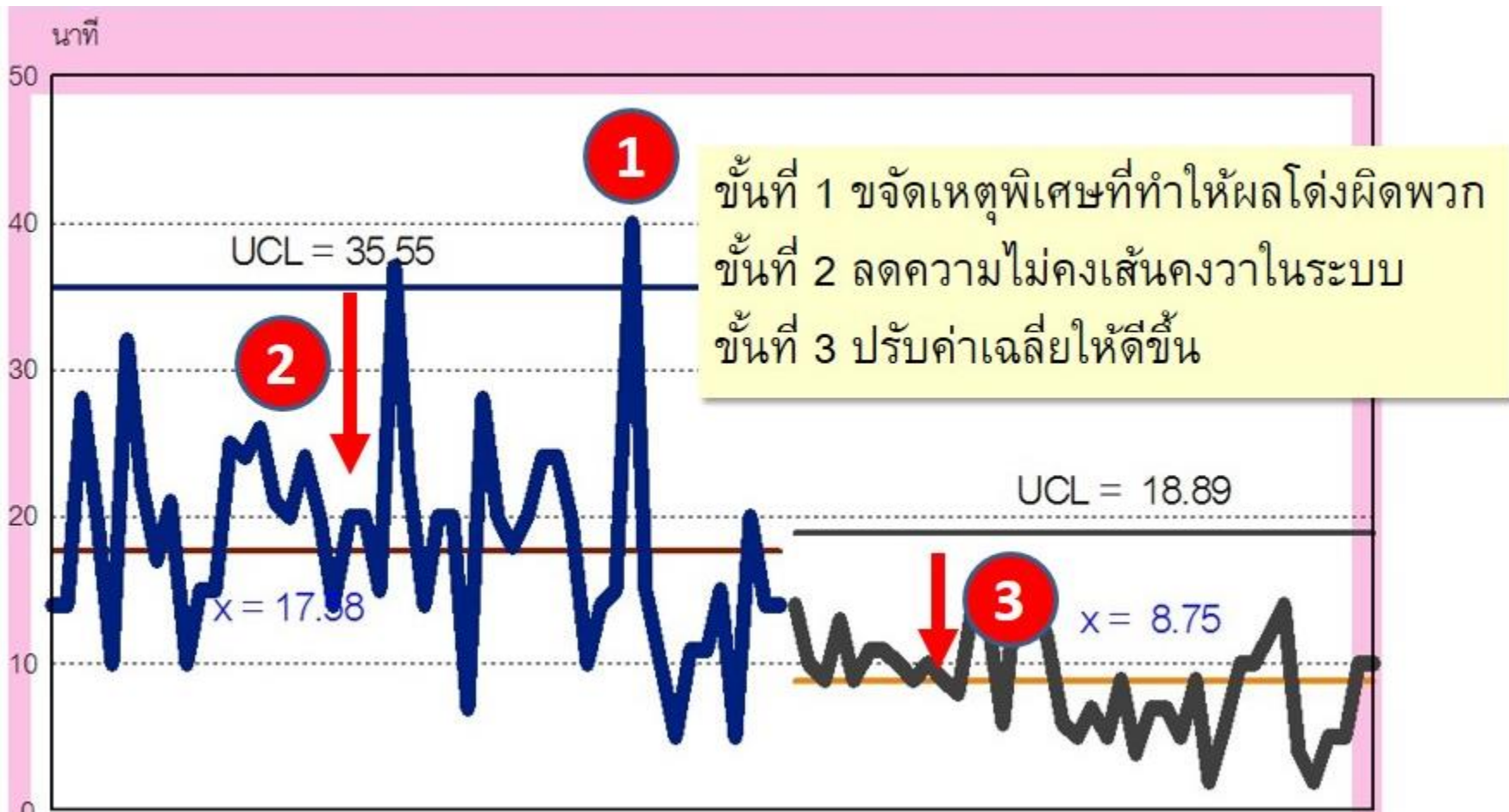
Improvement & innovation (I-6.1, II, III)

Learning

Control Chart



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



I – 4.2 Information and Knowledge Management

The organization ensures quality and availability of necessary data and information. The organization efficiently manages its knowledge asset and embeds learning in daily operations.

a. Data and Information

1

Quality of data & Information

verify & ensure: accuracy & validity, integrity & reliability, currency

2

Availability of data & information

for staff, management, patients/other customers, external agencies; user friendly, timely

b. Information System Management

1

Reliability of the information system

2

Data & information security

confidentiality; limit access; protection of cyber-attacks; detect, response, recover from cyber-security breach

3

Social media & patient information

confidentiality, correct identification

c. Organizational Knowledge

1

Scientific evidences
adopt

Workforce knowledge
collect & transfer

Build new knowledge
from different sources

Knowledge use
in innovation & strategic planning process

2

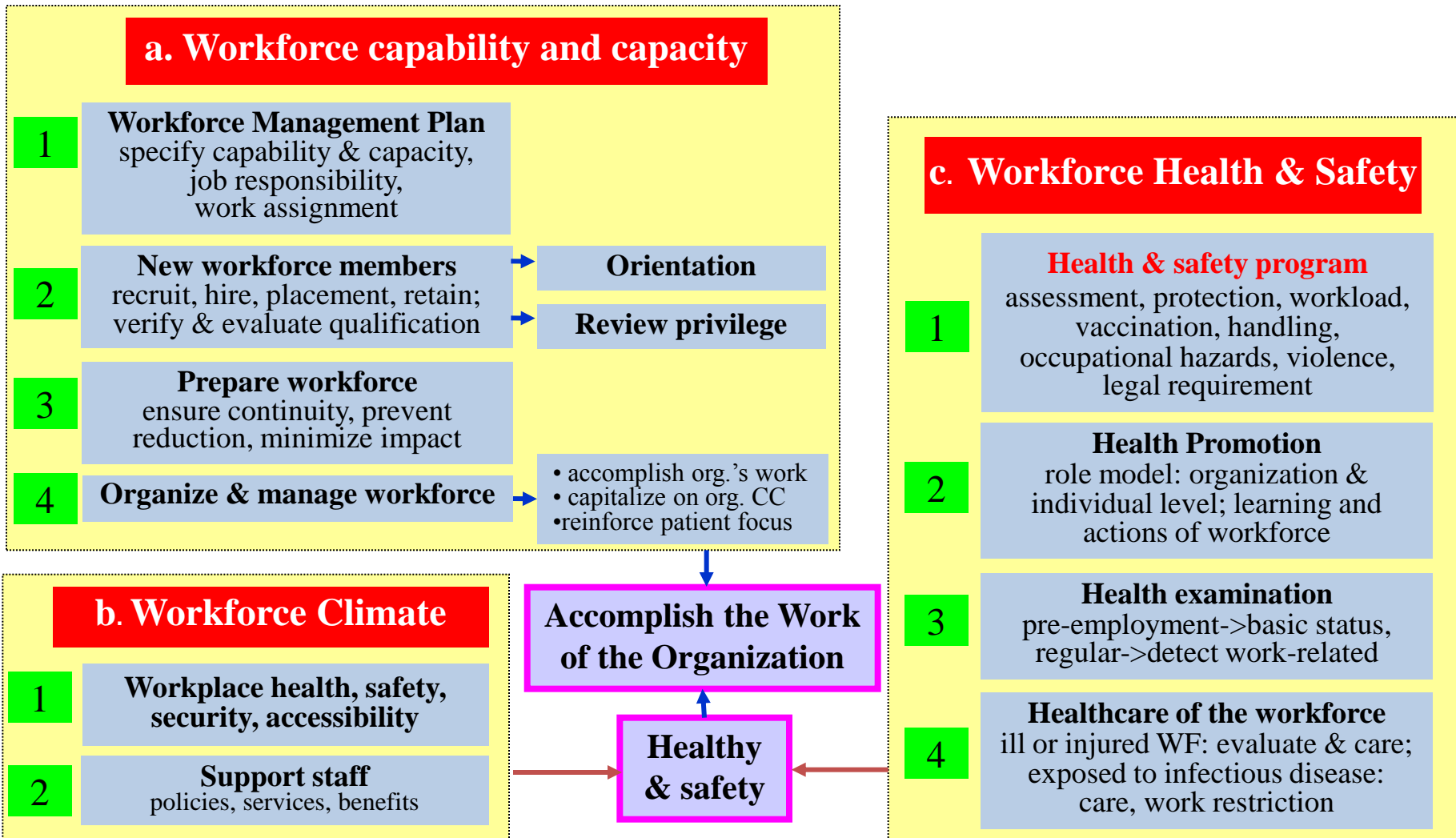
Best Practices
identify, share, implement

3

Embed learning
use knowledge & resources in the way it operates

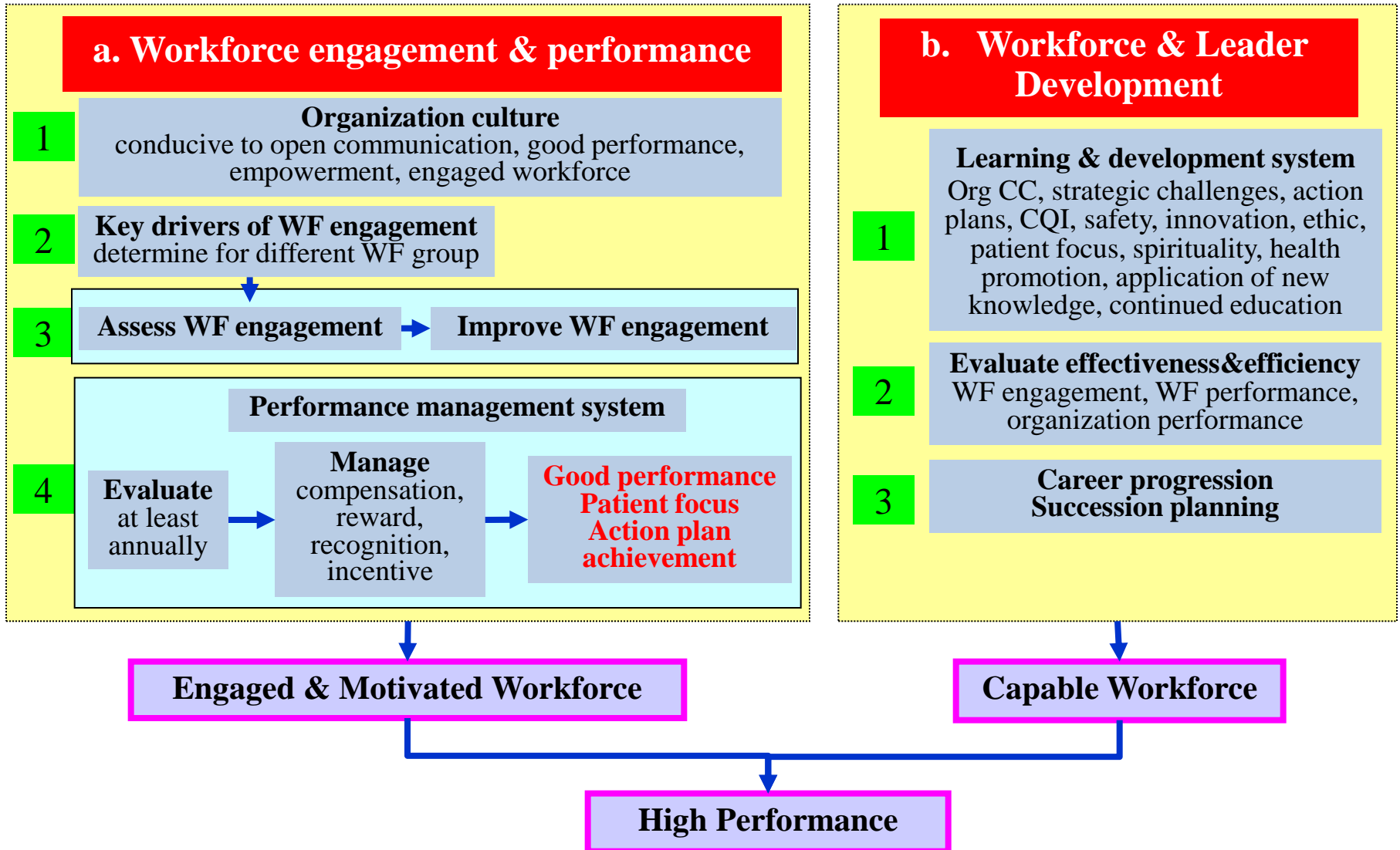
I – 5.1 Workforce Environment

The organization manages its workforce capability and capacity to accomplish the work of the organization. The organization maintains a working environment and supports a climate that contributes to the health, safety and security of its workforce.



I – 5.2 Workforce Engagement

The organization engages its workforce. Its performance management system, learning and development system support a high-performance work environment.



I – 6.1 Work Processes

The organization designs, manages and improves key health care services and work processes to deliver value to patients/other customers, and to achieve organization success.

a. Service & Process Design

1 Key healthcare service requirement

2 Key process & requirements

3 **Process design**
evidence, guideline, technology, org.
knowledge, patient value, agility, safety,
other quality dimensions

4 **Document control** for policies,
strategies, plans, processes, minutes

b. Process Management & Improvement

1 Implements the
designed key work processes

Use of data/KPI
Control & improve

2 **Key support processes**
meet key organizational requirement

3 **Improve work processes**
Improve service, performance, core
competencies; reduce variability

**Deliver value to
patients/customers,
organizational success**



Human Centered Design

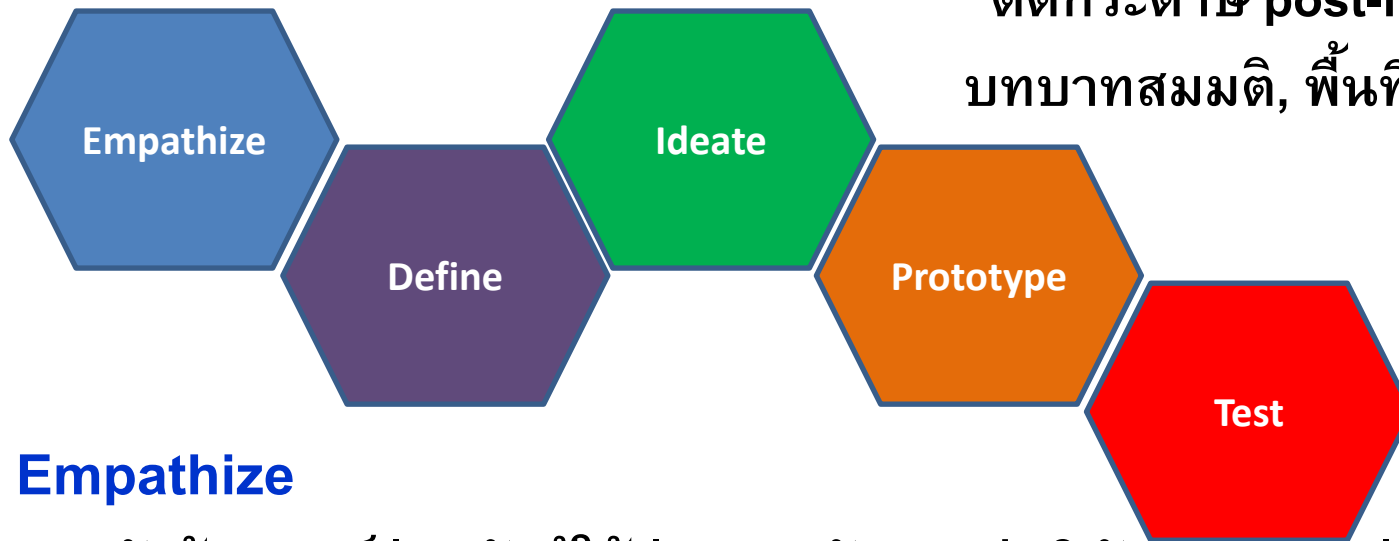
<http://dschool.stanford.edu/>



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Prototype

นำความคิดออกจากหัวมาสู่โลกภายนอก
อะไรก็ได้ที่อยู่ในรูปแบบกายภาพ เช่น การ
ติดกระดาษ post-it ที่ฝาผนัง, กิจกรรม
บทบาทสมมติ, พื้นที่, สิ่งของ, interface,
storyboard



Empathize

- รับรู้อารมณ์ร่วมกับผู้ใช้ผ่านการสังเกต มีปฏิสัมพันธ์ และร่วมรับประสบการณ์
- ค้นหา insight เพื่อนำมาสู่ innovative solution
- มองสิ่งต่าง ๆ ด้วยสายตาที่สดใหม่ – empathy & human centered

I – 6.1 Work Processes

The organization designs, manages and improves key health care services and work processes to deliver value to patients/other customers, and to achieve organization success.

1

c. Supply Chain Management

Supplier selection

TOR

Evaluate supplier performance

Feedback

Deal with poor performer

1

d. Innovation Management

Strategic opportunities

Financial & other resources

Innovation

Deliver value to patients/customers, organizational success

e. Clinical Education Management

1

Clinical Education Program is approved & monitored by governing body & top leaders

2

Sufficient resources
clinical staff, patients, facilities, technology, other resources

3

Clinical teaching staff
identify, clear accountability

4

Adequate supervision
uniform learning experience, legality

5

Agreement
expectation, level of practice

6

Compliance with organization policies & procedures

7

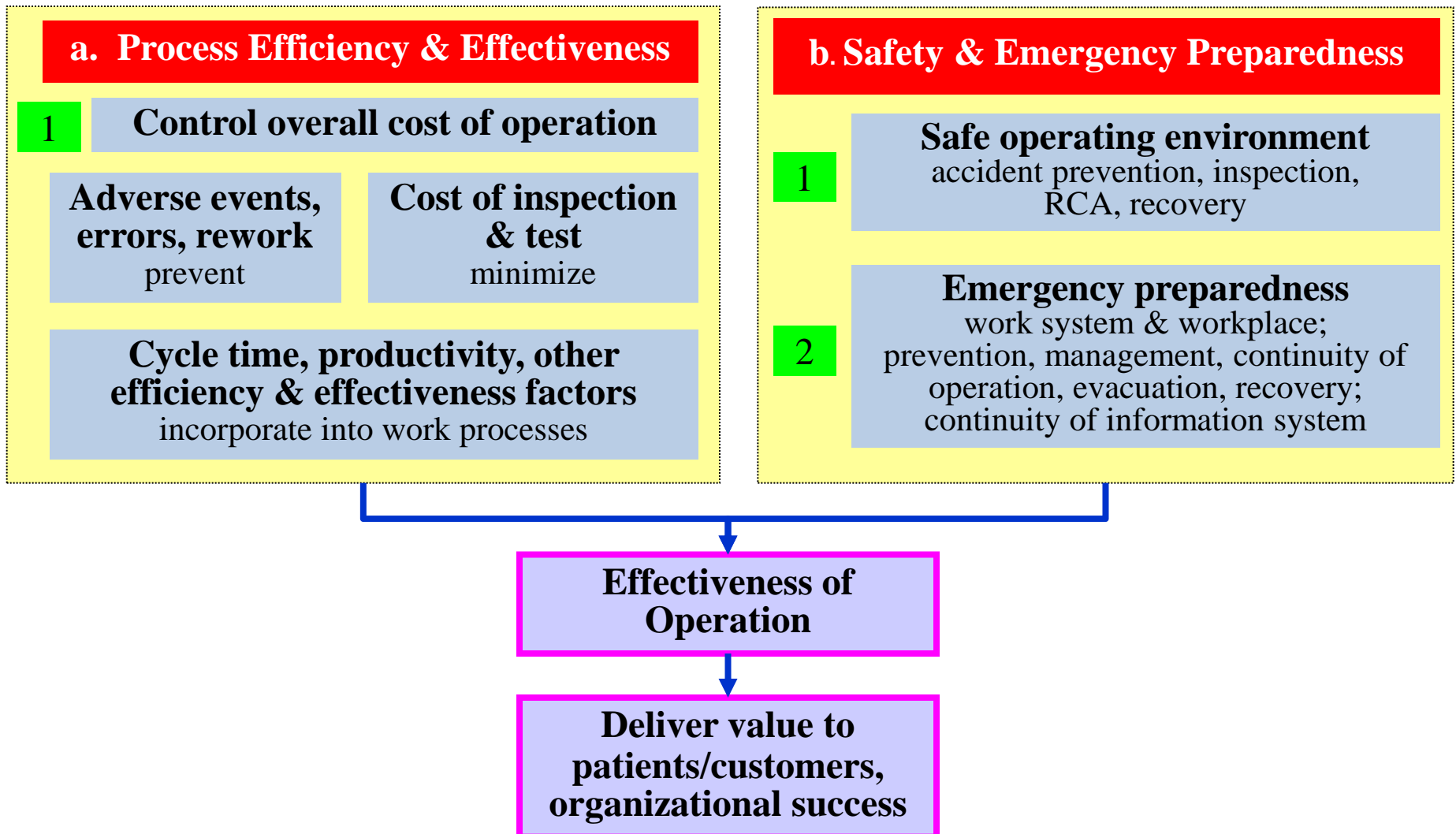
Create good attitude on quality
role model, included in all quality programs

8

Evaluation
learning aspect, quality & safety of services

I – 6.2 Operational Effectiveness

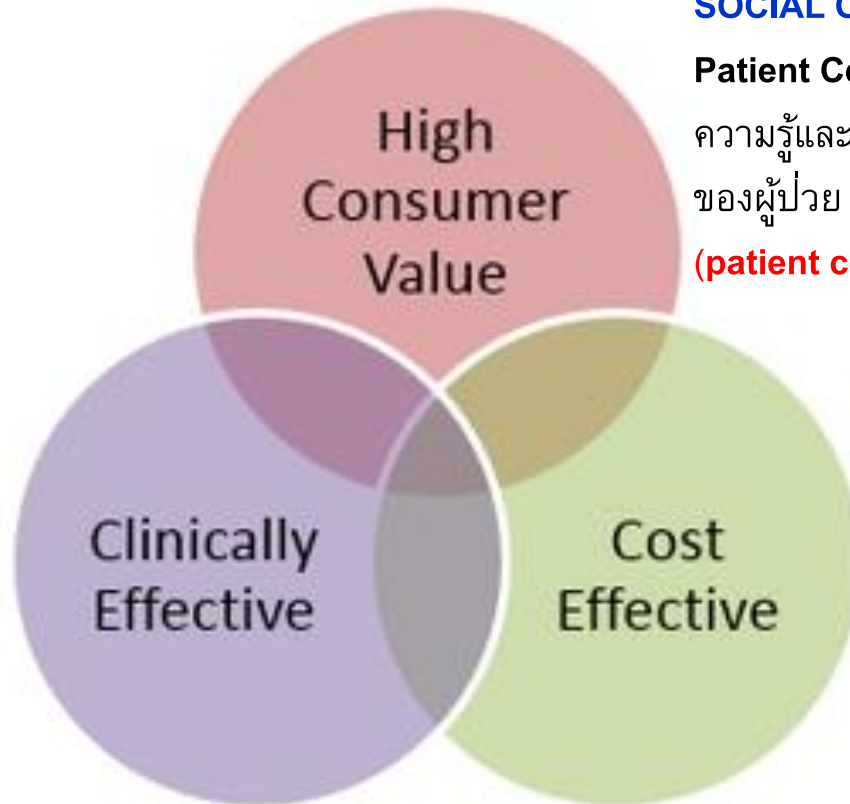
The organization ensures effectiveness of its operations to deliver value to patients/other customers, and to achieve organization success.



High Value Healthcare



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



SOCIAL OBJECTIVES

Patient Centered: เข้าถึงง่าย บุคลากรสื่อสารดี มีความรู้และทักษะ ให้เวลาที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย

(**patient centeredness, accessibility, timeliness**)

CLINICAL OBJECTIVES

Clinically Effective: ก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางคลินิกที่มีความสำคัญต่อผู้ป่วย ต่อชุมชน และต่อผู้จ่ายเงิน

(**effectiveness, appropriateness, safety**)

ECONOMIC OBJECTIVES

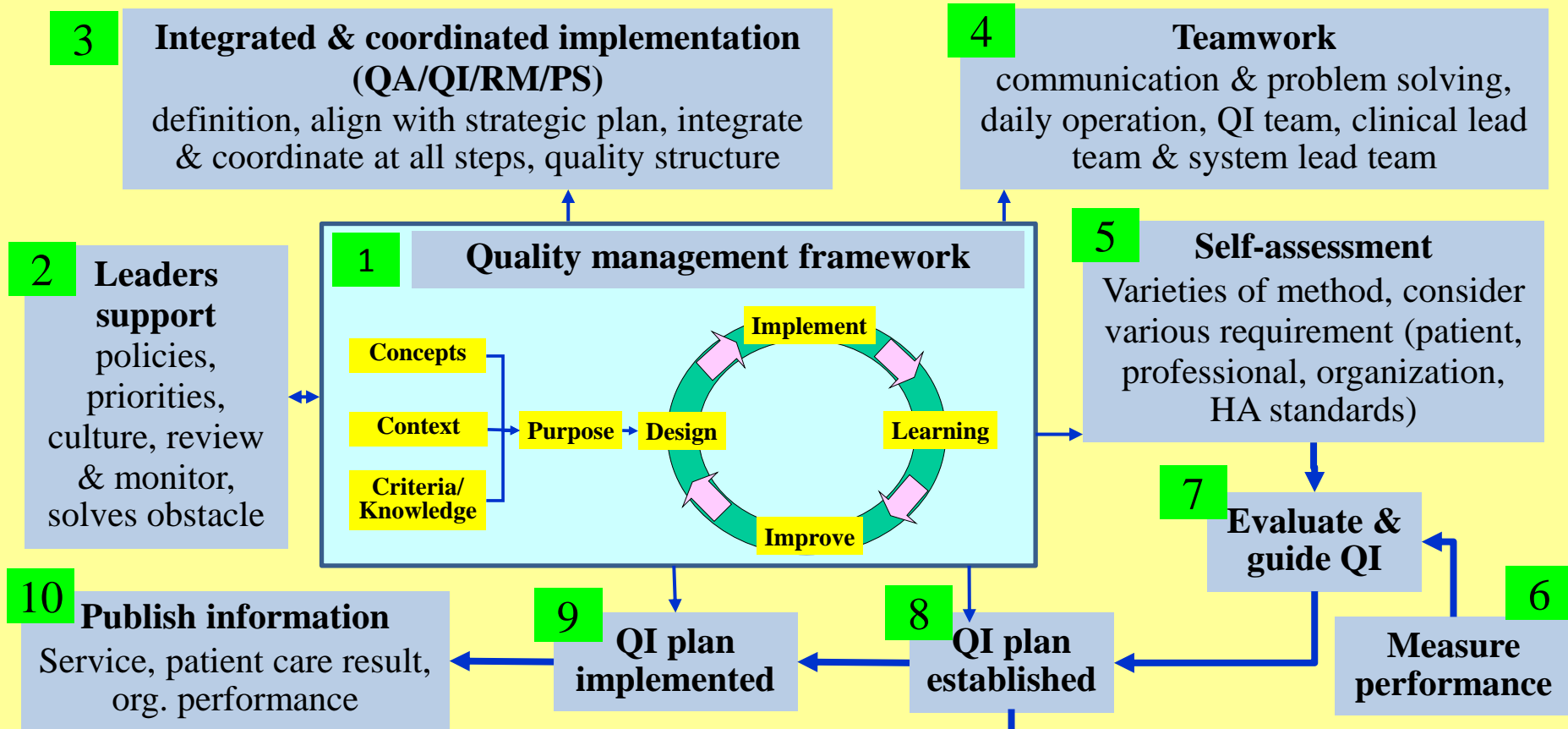
Cost Effective: คุ่มค่ากว่าเมื่อเทียบกับทางเลือกอื่น เพราะขจัดความสูญเปล่าออกจากกระบวนการทำงาน

(**efficiency**)

II-1.1 Quality Management

There is a concerted and coordinated effort for quality management at all levels.

a. Quality Management System



b. Patient Care Quality



การหาโอกาสพัฒนาด้วย NEWS



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้า

**Needs & Experience
of Patients**

เปลี่ยนความสูญเปล่า
เป็นคุณค่า

Waste

**Evidence &
Professional
Standard**

ใช้หลักฐานวิชาการ
และจริยธรรมวิชาชีพ

Safety

มีระบบและวัฒนธรรมความปลอดภัย

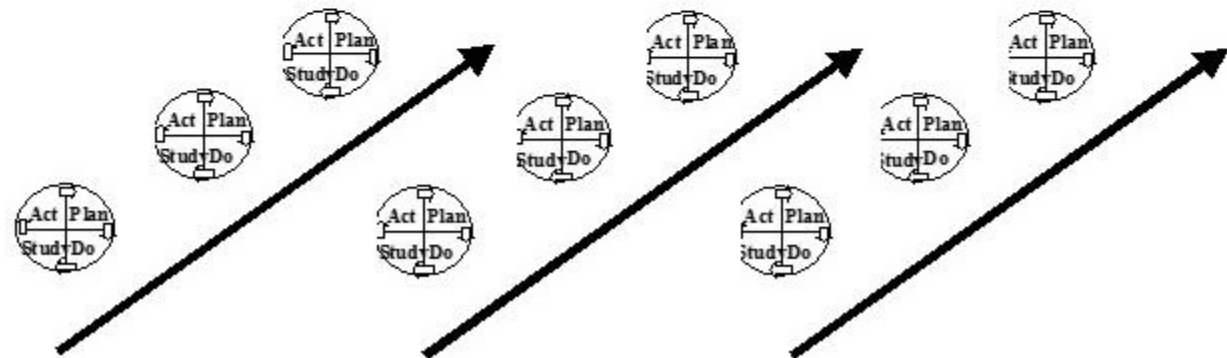
IHI CQI Model



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



เน้นการทดสอบขนาดเล็ก
ทดสอบต่อเนื่อง
ทดสอบหลายเรื่องพร้อมกัน

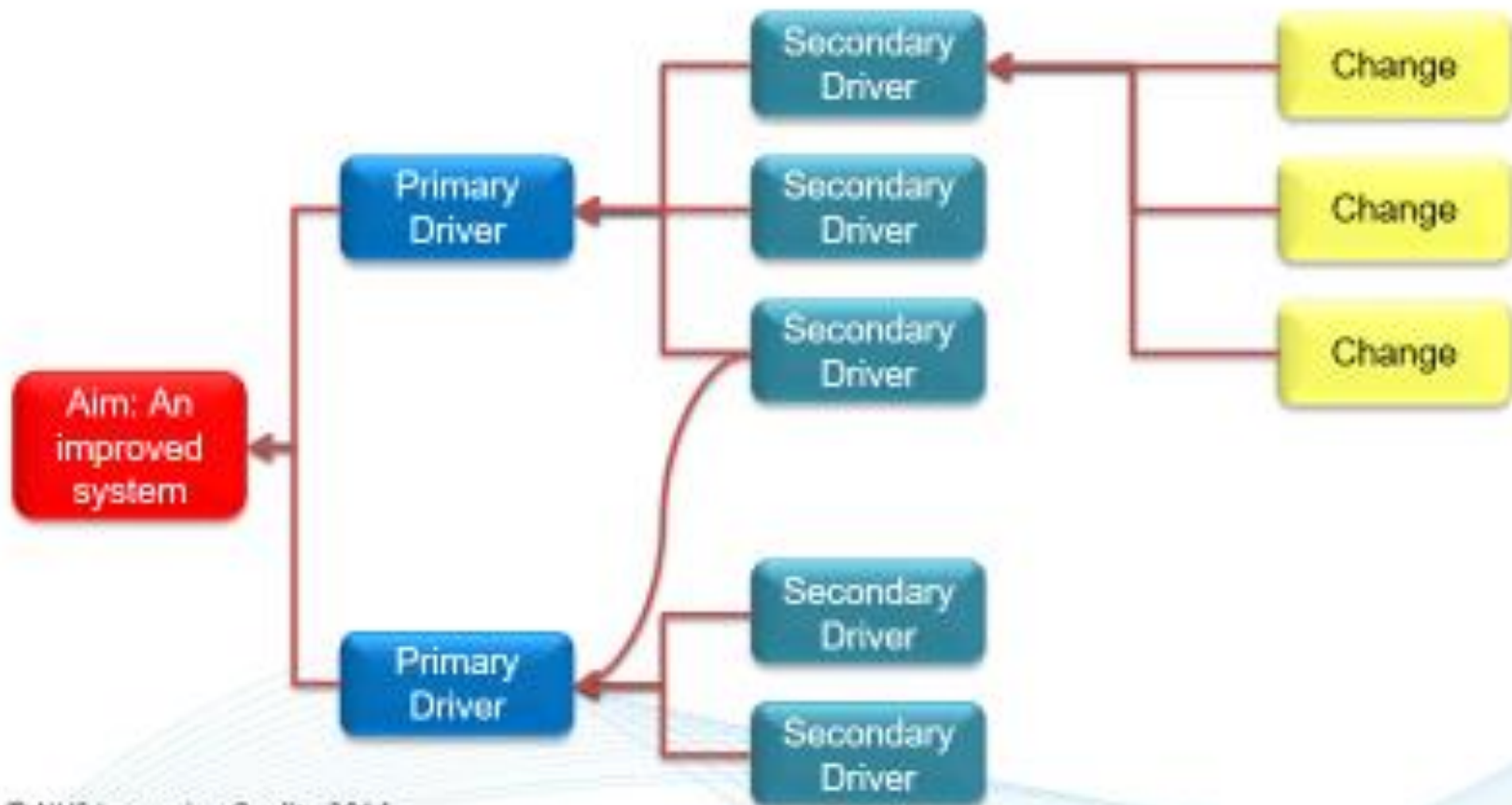


Driver Diagram



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

เป็นแผนภูมิที่แสดงสมมติฐานว่าจะปรับเปลี่ยนระบบอย่างไร
เพื่อเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์



II-1.2 Risk Management System

There is an effective and coordinated risk and safety management system to manage risk and to protect the safety of patients/service users, staff and visitors.

a. General Requirement

3

Risk assessment

medication, fall, accidents, injuries, infection, identification, hand-over, nutrition, equipment, long term condition

4

Report for incident, adverse event, near miss
report, investigate, take action, training, documenting, **RCA**, inform client

5

Manage of safety priorities

WHO priorities, Thai National Patient Safety Goals design, communicate, make awareness, implement

2

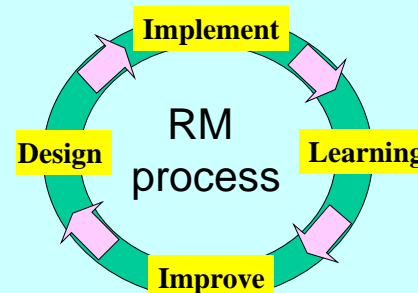
RMS support

RM policy, RM plan, RM process, **risk register**, incident report, monitor & review, improvement

1

Risk management framework

foundation, org.'s arrangement, risks to be covered



6

Evaluation

effectiveness of risk & safety management program

Effective risk & safety management program

b. Specific requirements

1

Health and safety program for personnel
(I-5.1 c)

2

Buildings, space, equipment, drugs, supplies
(II-3.1, 3.1, 6)

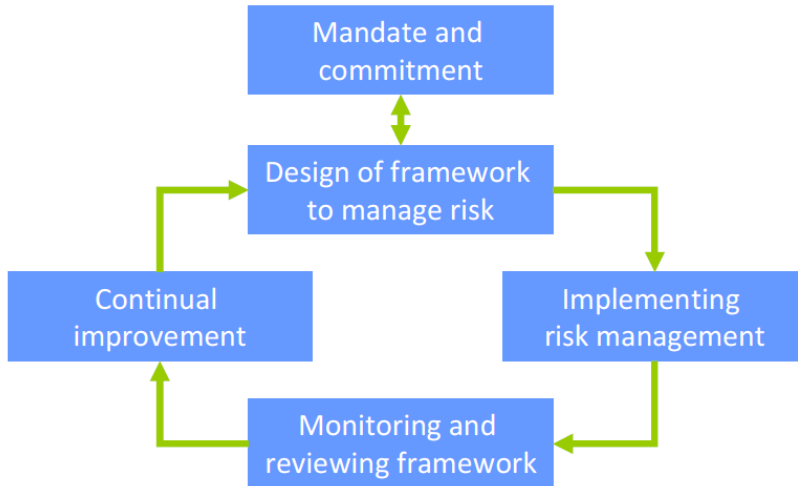
3

Infection prevention & control, medical record
(II-4, 5)

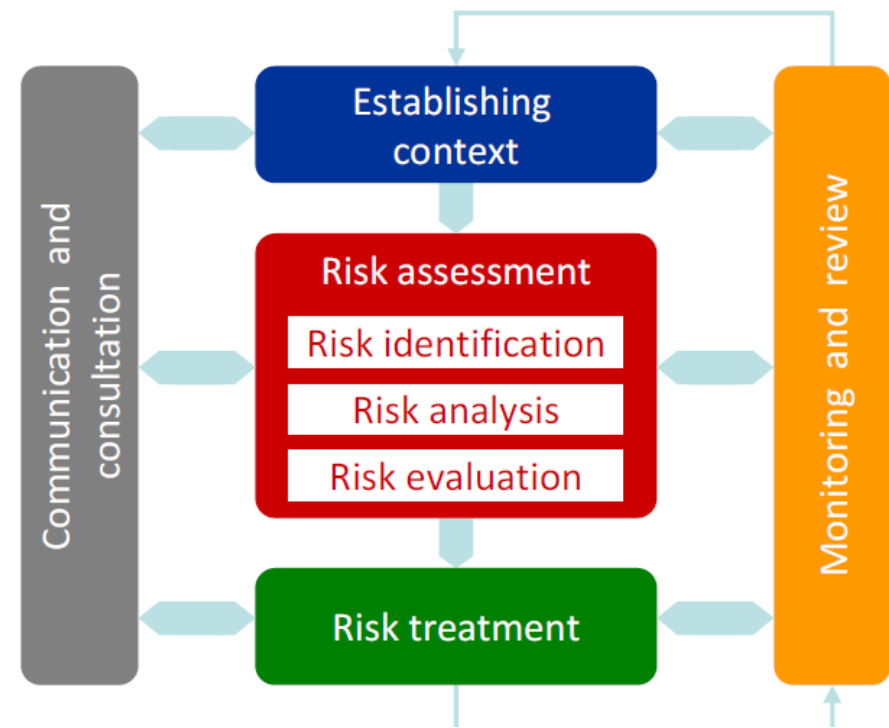
Risk Management System (ISO31000)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



Risk Management Framework

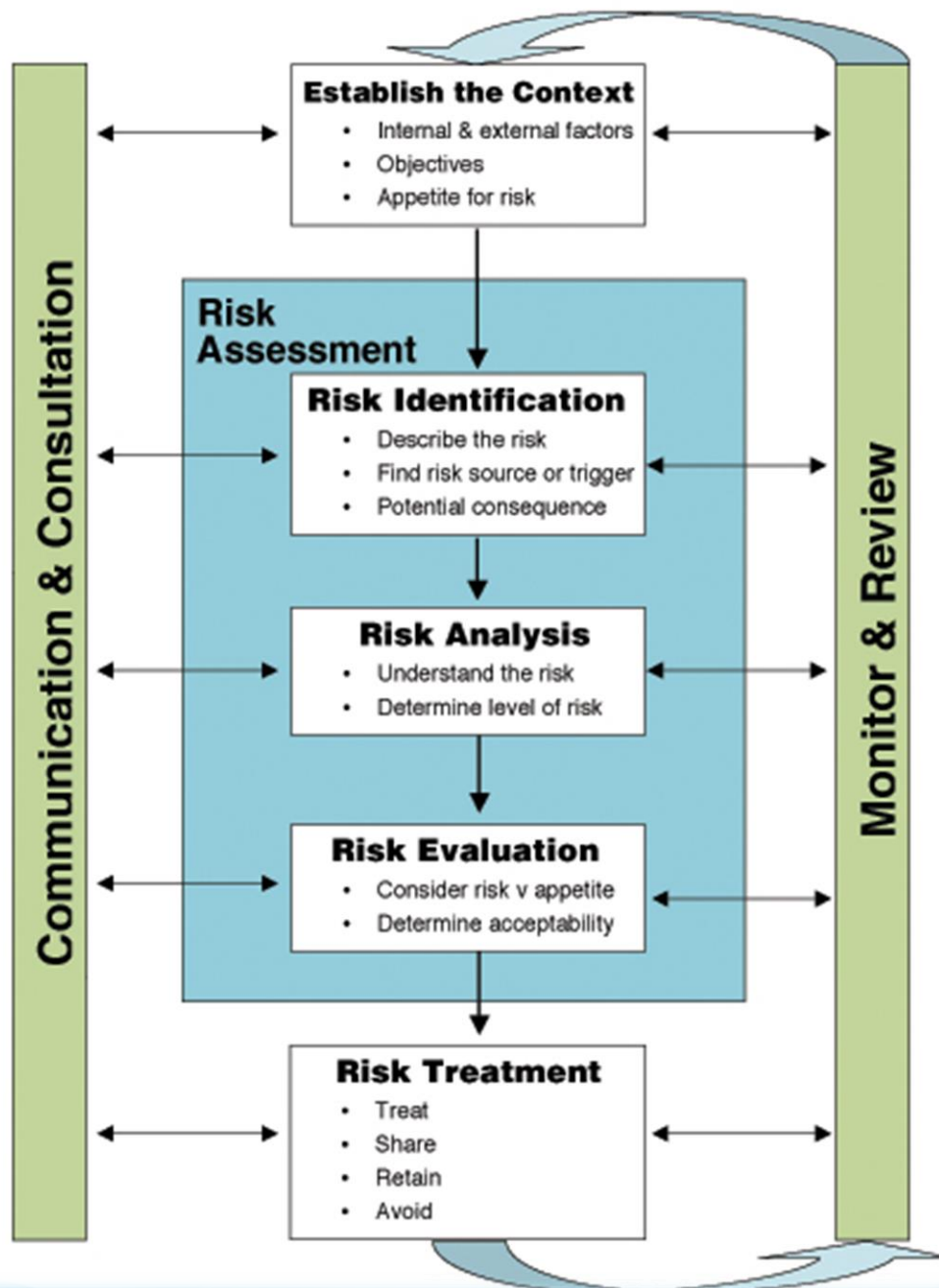


Risk Management Process

RISK MANAGEMENT PROCESS



องค์การพัฒนากฎหมาย (องค์กรมหาชน)
The Accreditation Institute (Public Organization)



Risk Register: 1. Risk Identification



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



Risk Register Template.xlsx - Excel

FILE HOME INSERT PAGE LAYOUT FORMULAS DATA REVIEW VIEW ACROBAT

B5

	A	B	C	F	G
1	Risk Identification				
2	Risk ID	Source	Date Added	Risk Title	Risk Description
3					
4					
5	A01		13/06/17		
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					

Risk Register: 2. Risk Assessment



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk Register Template.xlsx - Excel

H5 : Q1

	A	F	G	H	I	J	K
1	Risk Identification			Risk Analysis			
2	Risk ID	Risk Title	Risk Description	Quarter	Likelihood (frequency)	Consequence (Impact)	Risk Level
3					1-5	1-5	
5	A01			Q1			0
6				Q2			0
7				Q3			0
8				Q4			0
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							

Risk Register: 3. Plan Risk Response



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk Register Template.xlsx - Excel

FILE HOME INSERT PAGE LAYOUT FORMULAS DATA REVIEW VIEW ACROBAT

L18

	A	L	M	N	O
1		Risk Treatment Plan			QI Plan
2	Risk ID	Risk Transfer & Prevention	Risk Monitor & Control	Risk Mitigation	QI Plan
3		มาตรการป้องกันและถ่ายโอนความเสี่ยง	การติดตามและควบคุม	แนวทางบรรเทาความเสียหาย	เพื่อหาคำตอบใหม่ๆ หรือทำให้ดีขึ้น
4					
5	A01				
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					

Risk Register: 4. Risk Monitoring & Review



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk Register Template.xlsx - Excel

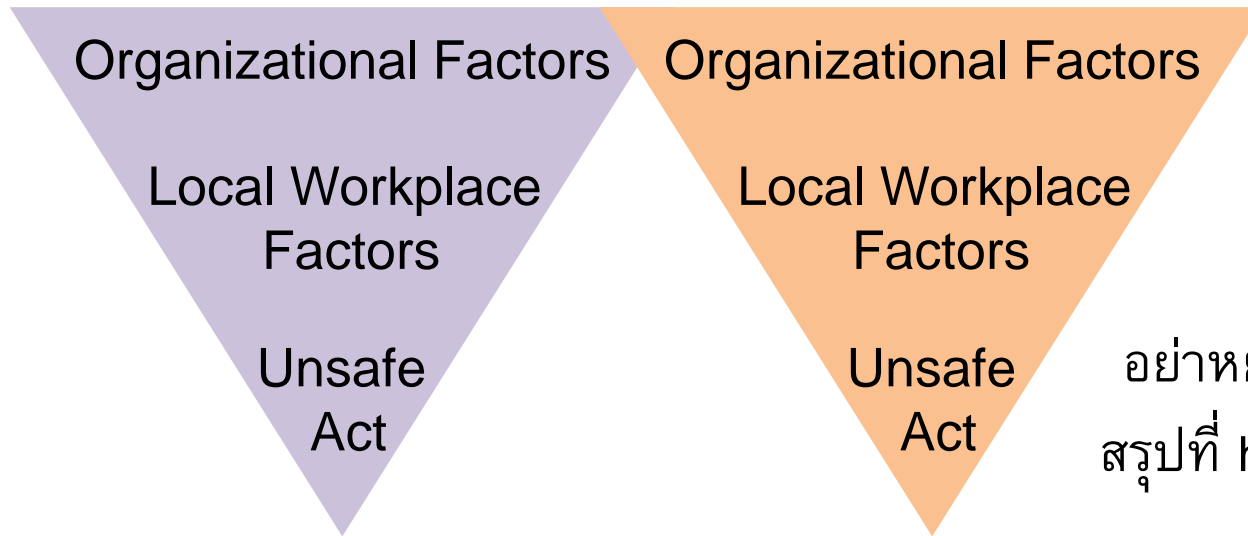
FILE HOME INSERT PAGE LAYOUT FORMULAS DATA REVIEW VIEW ACROBAT

	A	P	Q	R	S	T	U
1	Risk Monitoring & Review						
2	Risk ID	Risk Owner	Review Frequency	Date Last Review	Result of Review	Residual Risk Level	Risk Status
3							active/closed
4							
5	A01					0	
6						0	
7						0	
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							

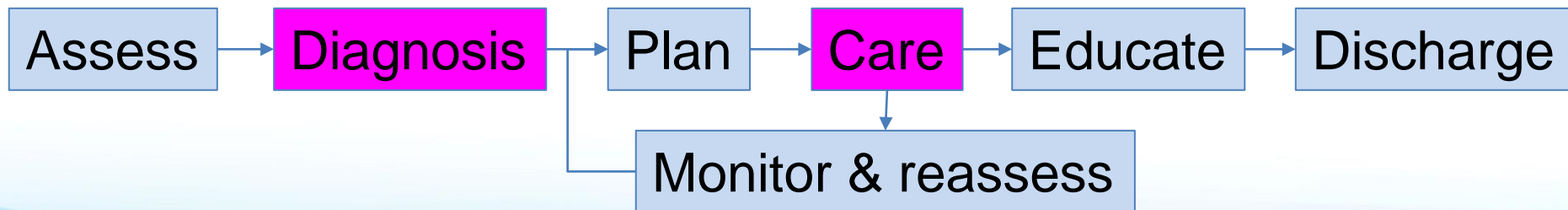


RCA มองให้เห็น Swiss Cheese ใน 2 ระนาบ

ถาม WHY โดยมีแนวคิดเชิงระบบอยู่ในใจ



อย่าหยุดหรือด่วนสรุปที่ human error



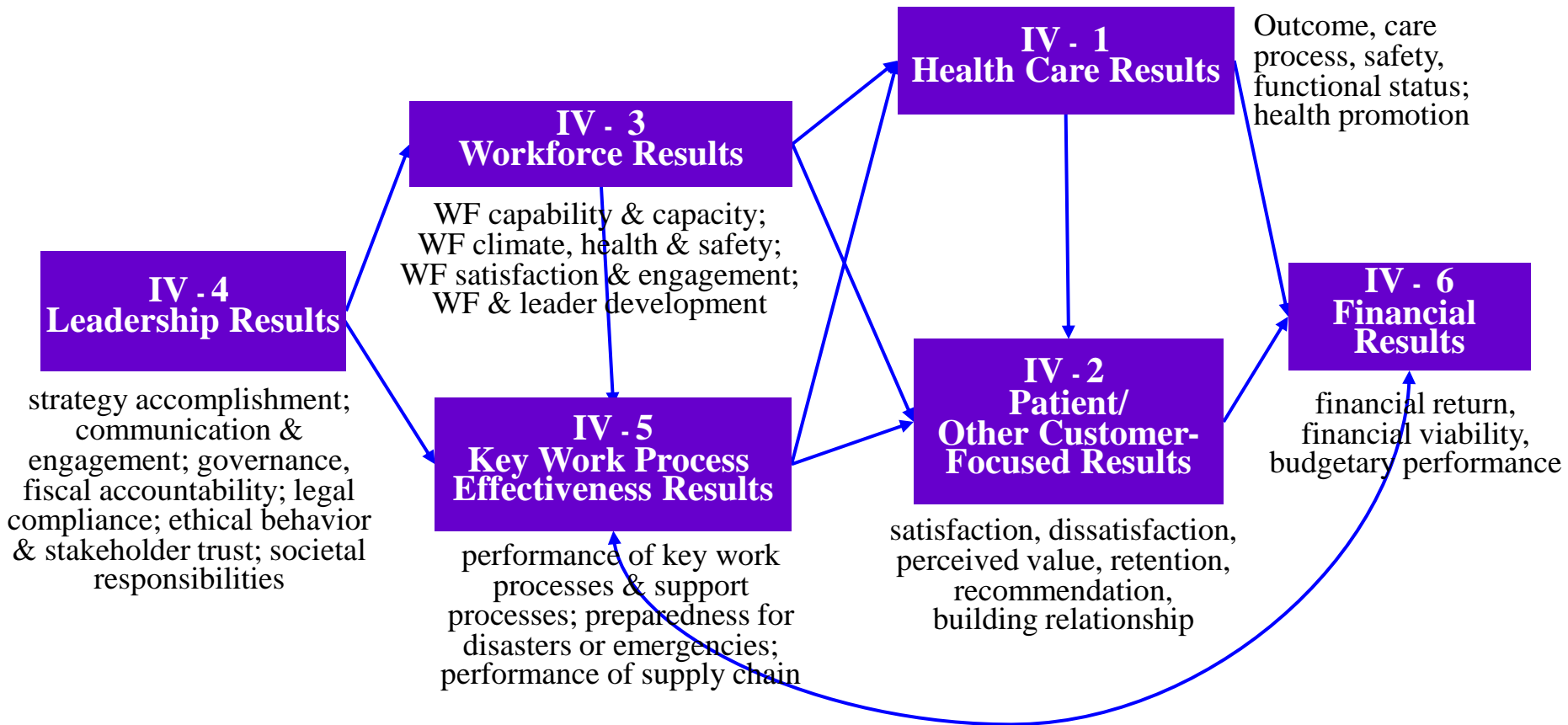


สืบสาวไปให้ถึงปัจจัยองค์กร

Local Workplace Factors	Organizational Factors
ลักษณะของผู้ป่วยมีผลต่อการเกิด AE หรือไม่	แนวทางอะไรที่ควรมีสำหรับผู้ป่วยที่มีลักษณะนี้
บุคลากรมีความเหนื่อยล้า เครียด เสียสมาธิ หรือไม่	การจัดระบบงานและสิ่งแวดล่อมอะไรที่จะป้องกันได้
บุคลากรมีความรู้และทักษะเพียงพอหรือไม่	การฝึกอบรมและการให้ข้อมูลอะไรบ้างที่จำเป็น ระบบเตือน (reminder system) อะไรที่จะช่วยได้
สมาชิกในทีมมีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่หรือไม่	มีการมอบหมายงานอย่างไร
สมาชิกในทีมได้รับข้อมูลที่ชัดเจนหรือไม่	แนวทางการบันทึกข้อมูล การสื่อสารและส่งต่อข้อมูล ระหว่างสมาชิกที่จะช่วยป้องกันได้ควรเป็นอย่างไร
เครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ สถานที่ มีความพร้อมหรือไม่	ระบบการจัดการเครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ สถานที่/ สิ่งแวดล่อม อะไรที่ช่วยได้ มีทรัพยากรอะไรที่ต้องการเพิ่ม
	ระบบการติดตามกำกับและตอบสนองเป็นอย่างไร
	การออกแบบระบบงานเอื้อต่อการทำงานที่ปลอดภัยหรือไม่
	มีนโยบายอะไรที่เป็นอุปสรรคในเรื่องนี้
	วัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างไร

PART IV ORGANIZATION PERFORMANCE RESULTS

The organization demonstrates good performance and improvement in key areas, i.e. health care results (including health promotion), patient and other customer-focused results, human resource results.



องค์กรที่ดีมีคุณภาพ คือองค์กรในฝัน



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



