



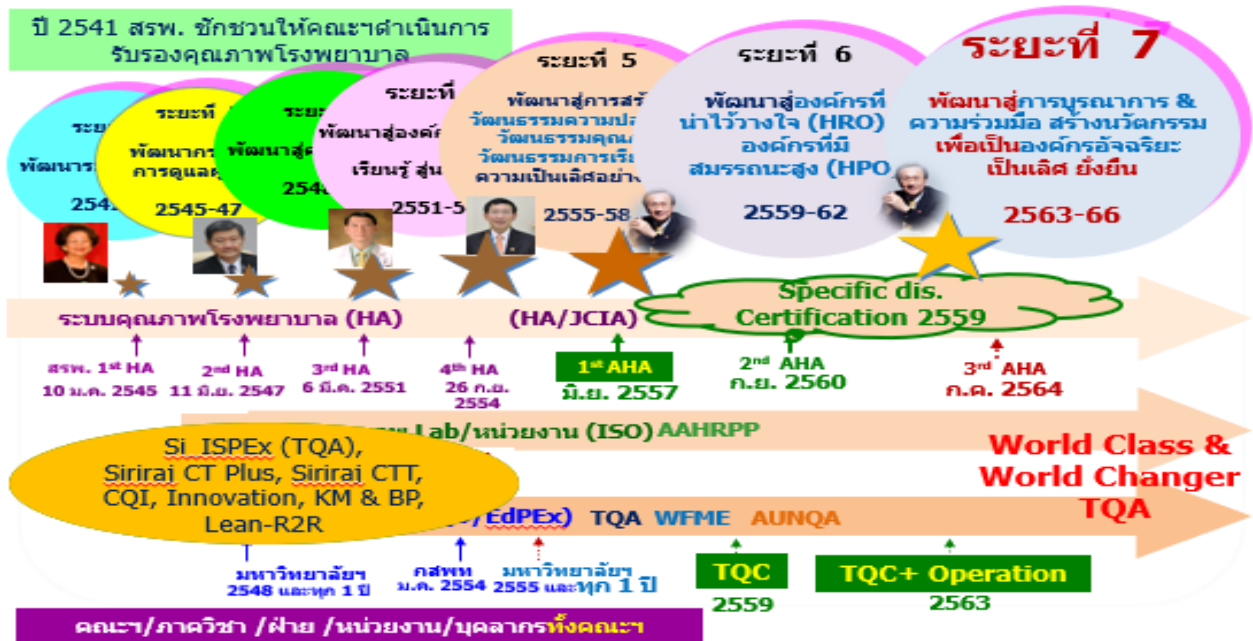
บทเรียนการพัฒนาเพื่อก้าวสู่ การรับรองขั้นก้าวหน้า (Advanced HA)

ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล





เส้นทางคุณภาพของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เริ่มอย่างเป็นทางการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 โดยตั้งเป้าหมายได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลศิริราชในปี พ.ศ. 2545 จึงเรียนรู้และประยุกต์ใช้มาตรฐาน/แนวคิด HA ในการพัฒนาระบบคุณภาพโรงพยาบาลและคณะฯ และผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งแรกตามแผนและต่ออายุการรับรองทุก 3 ปี ทั้งนี้คณะฯ ใช้กระบวนการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องด้วยการบูรณาการและต่อยอดแนวคิดการพัฒนาคุณภาพจากมาตรฐานและกระบวนการของ HA ดังนี้



รูปที่ 1 ระยะการพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

- กำหนดผู้รับผิดชอบ (รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพและหน่วยงานสนับสนุน ได้แก่ งานพัฒนาคุณภาพงานจัดการความรู้ และงานบริหารทรัพยากรสุขภาพ) และเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพที่มุ่งเน้นการพัฒนาคนเพื่อพัฒนาระบบงานในทุกพันธกิจและหน่วยงานทุกระดับให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคมและผู้นำ เป็นแบบอย่างของการพัฒนาคุณภาพ ผ่านการกำหนดระยะการพัฒนาคุณภาพทุกช่วง 4 ปี ข้างหน้า (รูปที่ 1) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เพื่อใช้สื่อสารเป้าหมายและเส้นทางคุณภาพของคณะฯ ในแต่ละระยะ โดยประยุกต์ใช้มาตรฐาน HA ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการโรงพยาบาลและการดูแลผู้ป่วย ขยายสู่ระบบการพัฒนาคุณภาพทั้งคณะฯ และการบูรณาการระหว่างพันธกิจและระบบงานเพื่อความเป็นเลิศและยั่งยืน รวมทั้งกำหนดจุดเน้นการพัฒนาคุณภาพคณะฯ ประจำปี เพื่อให้ทุกส่วนงานใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพที่มุ่งเป้าและสอดคล้องกับบริบท





รูปที่ 2 กระบวนการพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

- กำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของคณะฯ ด้านคุณภาพและการจัดการความรู้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 และต่อเนื่อง เพื่อสร้างและส่งมอบงานที่มีคุณภาพและปลอดภัย ทำให้มีการออกแบบกระบวนการพัฒนาคุณภาพคณะฯ (รูปที่ 2) ที่บูรณาการระบบคุณภาพและการจัดการความรู้ด้วย Siriraj Link-Share-Learn ใช้ SIRIRAJ Cultural Values ในการขับเคลื่อน โดยทุกพันธกิจและระบบงานสนับสนุนสำคัญมีการพัฒนาและผ่านการรับรองมาตรฐานระดับสากลอย่างต่อเนื่อง มุ่งสู่องค์กรที่น่าไว้วางใจ (high reliability organization: HRO) และวัฒนธรรมความปลอดภัย องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization: LO) และองค์กรที่มีผลลัพธ์ที่แสดงความเป็นเลิศ เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (high performance organization: HPO)

- ผลักดันและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยด้วยทีมสหสาขา ซึ่งเป็นสมรรถนะหลักของคณะฯ โดยใช้ Clinical Tracer และต่อยอดสู่การพัฒนาเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ Siriraj Clinical Tracer (SiCT) Plus ที่บูรณาการและใช้ Siriraj Link-Share-Learn ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทีมผู้เชี่ยวชาญมีการรวบรวม สร้าง แบ่งปัน และจัดเก็บองค์ความรู้ ต่อยอดสู่การพัฒนาแนวปฏิบัติและสมรรถนะทีมงาน สร้างนวัตกรรมและงานวิจัยจากงานประจำ (routine to research: R2R) การเทียบเคียงสู่ความเป็นเลิศระดับสากล และการรับรอง Specific Disease Certification รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือ Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT) เพื่อบริหารความเสี่ยงเชิงรุกโดยทีมสหสาขาที่ตอบสนองตัวชี้วัดโรงพยาบาลด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย

- ติดตามประเมินคุณภาพทุกหน่วยงานทั้งคณะฯ สร้างการเรียนรู้แนวคิด/มาตรฐาน/กระบวนการพัฒนาคุณภาพจากการประเมินตนเอง จากผู้เยี่ยมภายในและภายนอก ผ่านทางกระบวนการเยี่ยมสำรวจภายในประจำปี โดยออกแบบรายงานประเมินตนเองระดับกรรมการคร่อมสายงาน ภาควิชาคลินิก/ปรีคลินิก หน่วยงานทางคลินิก/สนับสนุน บูรณาการมาตรฐาน HA-AHA ที่สอดคล้องกับแต่ละระดับ ต่อยอดสู่การประเมินระบบบริหารจัดการระดับคณะฯ/ภาควิชาในการเยี่ยมประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำปี ด้วยการออกแบบการประเมินที่เรียนรู้จาก AHA และบูรณาการใช้เกณฑ์ TQA (SiIM-TQA) และรายหลักสูตรด้วยเกณฑ์ WFME, AUNQA





คุณค่าหลักของการพัฒนาที่ได้รับ

ด้วยความคาดหวังของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) ต่อโรงพยาบาลที่ได้รับ Advanced HA คือ ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อประเมิน Maturity ระบบคุณภาพโรงพยาบาลและพัฒนาต่อยอดจาก HA สู่วางใจ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) องค์กรที่น่าไว้วางใจ (HRO) และองค์กรที่ให้ผลงานสูง (HPO) ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของคณะฯ ปี พ.ศ. 2557 เมื่อสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) จัดให้มีการประเมินการรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลขั้นก้าวหน้า (advanced HA: AHA) ซึ่งโรงพยาบาลศิริราช ถึงกำหนดต้องต่ออายุการรับรองคุณภาพ HA จึงสมัครเข้ารับการประเมินและผ่านการรับรองมาตรฐาน AHA เป็นแห่งแรกของประเทศ ส่งผลต่อการสร้างพลังต่อบุคลากร ทีมงาน และความมั่นใจในระบบคุณภาพที่คณะฯ ออกแบบและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้รับข้อเสนอแนะที่สามารถต่อยอดให้เกิดการพัฒนาระบบงานที่บูรณาการ มีคุณค่า สู่วางใจ เป็นเลิศและยั่งยืน มากขึ้น

จากการเรียนรู้สู่ AHA อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการต่อยอดสู่การพัฒนาหลักสูตรและสร้างกระบวนการเรียนรู้มาตรฐาน เครื่องมือคุณภาพ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งคณะฯ เชื่อมโยงกับระบบ HRM และ HRD และการประยุกต์ใช้เกณฑ์และมาตรฐานต่างๆ อย่างบูรณาการ ส่งผลให้ปี พ.ศ. 2559 คณะฯ ได้รับรางวัล Thailand Quality Class (TQC) และปี พ.ศ. 2563 ได้รับรางวัล TQC Plus: Operation จากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ นับเป็นสถาบันการศึกษาและคณะแพทย์แห่งแรกของประเทศไทยที่ได้รับรางวัลทั้งสองนี้ รวมทั้งรางวัลต่างๆ เป็นแห่งแรกของประเทศ (รูปที่ 3) ปลายปี พ.ศ. 2564 รับการเยี่ยมสำรวจเพื่อต่ออายุการรับรอง AHA ครั้งที่ 2 (อยู่ระหว่างการพิจารณาผลการประเมินจากกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) เกิดการเรียนรู้และต่อยอดกระบวนการเยี่ยมแบบ Empowerment & Hybrid evaluation ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) เพื่อมุ่งสู่การเป็น World Class



รูปที่ 3 การรับรองมาตรฐานและการรับรางวัลเป็นแห่งแรกของประเทศ





บทเรียนการพัฒนาและปัจจัยความสำเร็จ

- การกำหนดนโยบายและความต่อเนื่องในการดำเนินการของผู้นำ/ผู้บริหารระดับสูง
- การมีผู้รับผิดชอบและทีมสนับสนุนที่ชัดเจน บูรณาการระบบคุณภาพและการจัดการความรู้อย่างองค์รวม และเน้นการพัฒนาคนสู่การพัฒนาระบบ
- การสร้างความมีส่วนร่วมและคุณค่าของทุกฝ่าย ส่งผลให้เกิดการบริหารจัดการเป็นระบบและสู่ความยั่งยืน เชื่อมโยงผู้เชี่ยวชาญและระบบสนับสนุนสอดคล้องกับทิศทางของคณะฯ และสังคมอย่างสมดุล
- การมีระบบการประเมินผลทั้งจากภายในและภายนอกคณะฯ และใช้ผลเพื่อพัฒนาต่อเนื่อง ต่อยอด ขยายผล เป็นทีมสหสาขา สู่ความเป็นเลิศทั้งคณะฯ
- การใช้ Siriraj KM strategy (Siriraj Link-Share-Learn) และ SIRIRAJ Cultural Values ขับเคลื่อน ที่สำคัญคือ ชาวศิริราชมีความมุ่งมั่นในการทำดี เพื่อส่วนรวม

HAI ๑๕W. หรือ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

มีพันธกิจในการส่งเสริม สนับสนุนและ ฝึกอบรมการพัฒนาคุณภาพของระบบบริการสุขภาพโดยใช้การประเมินตนเอง การเสียสละจากภายนอก การรับรองกระบวนการคุณภาพและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นกลไกกระตุ้นภายใต้วิสัยทัศน์ "ระบบบริการสุขภาพมีคุณภาพและไว้วางใจได้ด้วยมาตรฐาน HA" โดย ๑๕W. มีบทบาทหลักคือกลไกในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ ความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ และเผยแพร่องค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ยังสถานพยาบาล และหน่วยงานต่างๆ เพื่อการพัฒนาคุณภาพ.

ติดต่อ :

๘๘/๓๑ อาคารสาธารณสุข ๕, อาคารสุขภาพพอชาวิ ชั้น 5
กระทรวงสาธารณสุข, ถนนทองหล่อจตุรัส แขวงเมือง
จตุจักรเขตจตุจักร, 11000

เบอร์โทรศัพท์กลางสถาบัน : 02 027 8844

เบอร์โทรสาร : 02 026 6680-1

เว็บไซต์ www.ha.or.th



งานนี้ใช้สัญญาอนุญาตครีเอทีฟคอมมอนส์
แบบ ๓แสดงที่มา ไม่ใช้เพื่อการค้า ไม่คิดแปลง