

รายละเอียดเตรียมรับการเยี่ยมสำหรับกิจกรรมหลังการรับรองกระบวนการคุณภาพ
โดย สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความคาดหวังที่ถูกต้องต่อกระบวนการเยี่ยมสำรวจของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ทางสถาบันจึงขอสรุปกิจกรรมหลังการรับรองกระบวนการคุณภาพ ดังนี้

กิจกรรมหลังการรับรองกระบวนการคุณภาพ	
การเยี่ยมสำรวจเพื่อเฝ้าระวัง	จัดให้มีการเยี่ยมหลังการรับรองกระบวนการคุณภาพในระยะเวลาที่หนึ่งของอายุการรับรอง หรือตามที่มติคณะกรรมการรับรองกำหนด เพื่อติดตามความก้าวหน้าของกระบวนการพัฒนาคุณภาพ
การเยี่ยมสำรวจเมื่อมีการปรับเปลี่ยนผู้บริหาร	จัดให้มีการเยี่ยมสำหรับสถานพยาบาลที่มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหาร ภายหลังที่ได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพ ในช่วงระยะเวลาประมาณ 3 - 6 เดือน เพื่อยืนยันทิศทางการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ * ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือคณบดีคณะแพทยศาสตร์
การเยี่ยมสำรวจเมื่อมีการควบรวมกิจการ มีการเปลี่ยนแปลงประเภทหรือศักยภาพการจัดบริการที่สำคัญ	จัดให้มีการเยี่ยมสำหรับสถานพยาบาลที่มีการควบรวมกิจการ มีการเปลี่ยนแปลงประเภทหรือศักยภาพการจัดบริการที่สำคัญ เพื่อยืนยันการพัฒนากระบวนการคุณภาพ

ขอให้โรงพยาบาลศึกษารายละเอียดเตรียมรับการเยี่ยมนี้ พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อการจัดเตรียมความพร้อมในวันเยี่ยมในด้านต่างๆ ดังนี้

1. เอกสารประกอบการเยี่ยม

1.1. เอกสารสำหรับส่งให้ผู้เยี่ยม

โรงพยาบาลเป็นผู้จัดส่งเอกสารประกอบการเยี่ยมของโรงพยาบาลให้แก่ผู้เยี่ยมตามที่อยู่สำหรับการส่งเอกสาร (เอกสารแนบ A) และจัดส่งให้สถาบันในรูปแบบ Electronic file และขอความร่วมมือในการส่งเอกสารล่วงหน้าก่อนการเยี่ยม 2 สัปดาห์ มีรายการเอกสารดังนี้

1.1.1. Hospital Profile

1.1.2. แผนและรายงานผลความก้าวหน้าการพัฒนาคุณภาพตามข้อเสนอแนะของผู้เยี่ยมสำรวจ หรือ คณะอนุกรรมการรับรองกระบวนการคุณภาพ

1.1.3. รายงานการติดตามผลการดำเนินงาน (ผลลัพธ์ ตอนที่ 4 เท่าที่มี) และการนำเสนอผลการพัฒนา

1.2. เอกสารสำหรับเตรียมไว้ที่โรงพยาบาล

ในช่วง Documentation Review ขอให้โรงพยาบาลจัดเตรียมเอกสารไว้ ณ ห้องที่จัดเตรียมเป็นห้องทำงานของคณะผู้เยี่ยม ดังต่อไปนี้

- 1.2.1. รายงานการประชุมคณะกรรมการต่างๆ
- 1.2.2. รายงานอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนต่างๆ (Incident Report) และการวิเคราะห์แนวโน้มความเสี่ยง (รายปี/รายไตรมาส)
- 1.2.3. คัดเลือกเวชระเบียนของผู้ป่วยที่เสียชีวิตในแต่ละสาขา (สาขาละ 5 ฉบับ) แสดงตัวอย่างการทบทวน และการนำผลการทบทวนมาปรับปรุงระบบอย่างเป็นรูปธรรม และระบุหน่วยงาน/ระบบที่เกี่ยวข้อง
2. การประสานงานทั่วไป
 - 2.1 การประสานการเดินทางและที่พักของผู้เยี่ยม (รายละเอียดตามกำหนดการเดินทาง)
 - 2.2 ขอให้โรงพยาบาลจัดเตรียมอาหารสำหรับผู้เยี่ยม ดังนี้
 - 2.2.1 ให้เป็นไปอย่างเรียบง่ายและเป็นภาระกับโรงพยาบาลน้อยที่สุด
 - 2.2.2 งดการพาผู้เยี่ยมไปรับประทานอาหารนอกโรงพยาบาล เพื่อรักษาเวลาในการเยี่ยมชมตามกำหนดการที่วางไว้
 - 2.3 ในระหว่างการเยี่ยม ของดการบันทึกเทปเสียง ถ่าย VDO และภาพทุกชนิด ยกเว้นการถ่ายภาพนิ่งเท่านั้น
 - 2.4 คณะผู้เยี่ยมของดรับของที่ระลึกทุกกรณี ไม่ว่าจะเป็นของที่ระลึกในลักษณะใด
 - 2.5 ในกรณีที่ผู้เยี่ยมเป็นสุภาพสตรีขอความกรุณาโรงพยาบาลจัดเจ้าหน้าที่สุภาพสตรีร่วมรับส่งในการเดินทางด้วย
3. กระบวนการเยี่ยมสำรวจเพื่อเฝ้าระวัง
 - 3.1. ประเด็นที่ผู้เยี่ยมจะเข้าไปติดตามความก้าวหน้าหลังการรับรอง มีดังนี้
 - 3.1.1. การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมสำรวจครั้งที่แล้ว
 - 3.1.2. การปฏิบัติตามเป้าหมายและแนวทางความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient Safety Goals & Guides: SIMPLE)
 - 3.1.3. การพัฒนาตามบริบทหรือโจทย์ของโรงพยาบาล
 - 3.1.4. การพัฒนาเพื่อยกระดับ maturity และการเตรียมความพร้อมสำหรับการเยี่ยมสำรวจเพื่อต่ออายุการรับรอง เช่น ระบบการวัดและการประเมินระบบงาน การเรียนรู้จากการตามรอย การบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย การพัฒนาคุณภาพทางคลินิก Strategic Alignment และระบบงานสำคัญอื่นๆ เป็นต้น
 - 3.2. Hospital Presentation และนำเสนอความก้าวหน้าของการพัฒนา เป็นการนำเสนอข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาลแบบภาพรวม และนำเสนอความก้าวหน้าจากข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการเยี่ยมสำรวจเพื่อการรับรอง/การเยี่ยมสำรวจเพื่อต่ออายุการรับรองกระบวนการคุณภาพ

3.3. Team interview เป็นการนำเสนอความก้าวหน้าของทีม และการพัฒนาที่นอกเหนือจากข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

3.4. การสุ่มเยี่ยมหน่วยงาน

	เป้าหมาย
Trace Patient Care	เป็นการสุ่มเยี่ยมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาผู้ป่วย เช่น OPD, ER, IPD, OR, LR, ICU, ทันตกรรม, X-ray, Lab เป็นต้น
Trace ระบบ RM	เป็นการสุ่มเยี่ยมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารความเสี่ยง
Trace ระบบ IC	เป็นการสุ่มเยี่ยมหน่วยงานที่มีการดูแลผู้ป่วย/การทำหัตถการ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ
Trace ระบบยา	เป็นการสุ่มเยี่ยมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านยาและ medication error
Trace ENV & Equipment	เป็นการเยี่ยมโรงพยาบาล ทั้งทางด้านโครงสร้าง การจัดการทางกายภาพ การจัดการสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพ
Trace HRD	เป็นการสุ่มเยี่ยมหน่วยงานและบุคลากรที่หน่วยงาน เกี่ยวกับระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล
Trace IM	เป็นการสุ่มเยี่ยมหน่วยงานการจัดการด้านสารสนเทศ

3.5. Sharing and learning เป็นการนำเสนอความก้าวหน้าและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของทีมนำระบบงานที่เป็นโอกาสพัฒนาที่สอดคล้องกับรายงานการเยี่ยมและมติคณะอนุกรรมการรับรอง

3.6. Exit Conference

เป็นการสรุปประเด็นจากการเยี่ยมทั้งหมดเพื่อให้โรงพยาบาลเห็นโอกาสพัฒนาในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโดยโรงพยาบาลต่อไป โดยผู้ที่เข้าร่วมประชุม ได้แก่ ผู้บริหารของโรงพยาบาล ผู้แทนของทีมต่างๆ

4. หลังการเยี่ยม

4.1. ขอให้โรงพยาบาลดำเนินการสรุป “แบบสอบถามความคิดเห็นกระบวนการเยี่ยม แบบ Online”

ในภาพรวมของโรงพยาบาล โดยแบ่งเป็นแบบสอบถาม 2 ส่วน

<http://goo.gL/h1Lj6n> (แบบสอบถามความคิดเห็นต่อกระบวนการเยี่ยม)



<http://goo.gl/x1PH2D> (แบบสอบถามความเห็นต่อผู้เยี่ยม/ที่ปรึกษา)



และขอความร่วมมือตอบกลับมายังสถาบันภายใน 1 สัปดาห์ หลังการเยี่ยม โรงพยาบาลละ 1 การตอบ

4.2. การยืนยันการส่งค่าใช้จ่ายในการเข้าเยี่ยมให้แก่ทางสถาบัน กรุณาศึกษารายละเอียดจากใบแจ้ง
รายการจ่ายเงิน

หมายเหตุ:

กรณีที่ทางสถาบันจัดให้มีการเยี่ยมสำรวจเมื่อมีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารร่วมด้วย ขอให้จัดเวลาให้
ผู้เยี่ยมได้แลกเปลี่ยนกับผู้บริหารในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. บทบาทที่ทีมนำในการนำองค์กร
 - 1.1. การดูแลคุณภาพการรักษา และความปลอดภัยของผู้ป่วยพร้อมจุดเน้น
 - 1.2. การกำกับติดตามงานทั้งระบบและวิธีการ
 - 1.3. การแก้ไขปัญหาและการสนับสนุน
 - 1.4. การสื่อสารทิศทางและนโยบายเพื่อการรับรู้ปฏิบัติของบุคลากร
2. การเชื่อมโยงและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในการนำองค์กร และการสนับสนุนให้นำข้อมูล
ข่าวสารมาใช้ในการบริหารองค์กร
3. นโยบายด้านทรัพยากรบุคคล
 - 3.1. ปัญหาที่ผู้บริหารรับทราบ แนวทางแก้ไข
 - 3.2. การสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร
 - 3.3. การสร้างบรรยากาศของทีม
4. กระบวนการธำรงรักษาคุณภาพ โดยเน้นบทบาทการนำองค์กร การกำหนดนโยบายและการติดตาม
เป็นสำคัญ