



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

# ทำงานประจำให้ดี

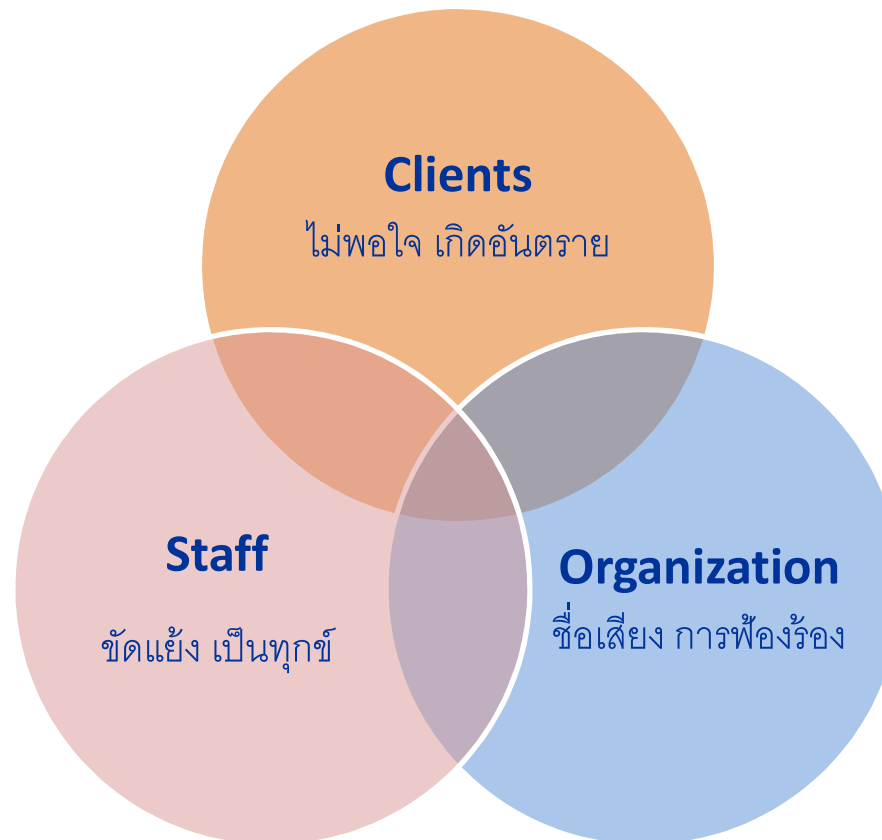
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ธันวาคม 2560

# ทำงานประจำให้ดี: WHY?



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



ขอให้ระบุมลกระทบของสถานการณ์ที่บันทึกไว้ใน “บันทึกการเรียนรู้”

# หลักคิดในบันไดขั้นที่ 1



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Health Services Accreditation Institute (Public Organization)

ทำงานประจำให้ดี

รู้เป้าหมาย  
รู้ว่าจะทำให้ดีได้อย่างไร  
รู้ว่าทำได้ดีหรือไม่

มีอะไรให้คุยกัน

คุยกันภายในหน่วยงาน  
คุยกันระหว่างหน่วยงาน  
คุยกันระหว่างวิชาชีพ

ขยันทบทวน

ทบทวนหลังทำกิจกรรม (AAR)  
ทบทวนเมื่อมีเหตุการณ์  
ทบทวนข้อมูลที่เป็นประโยชน์

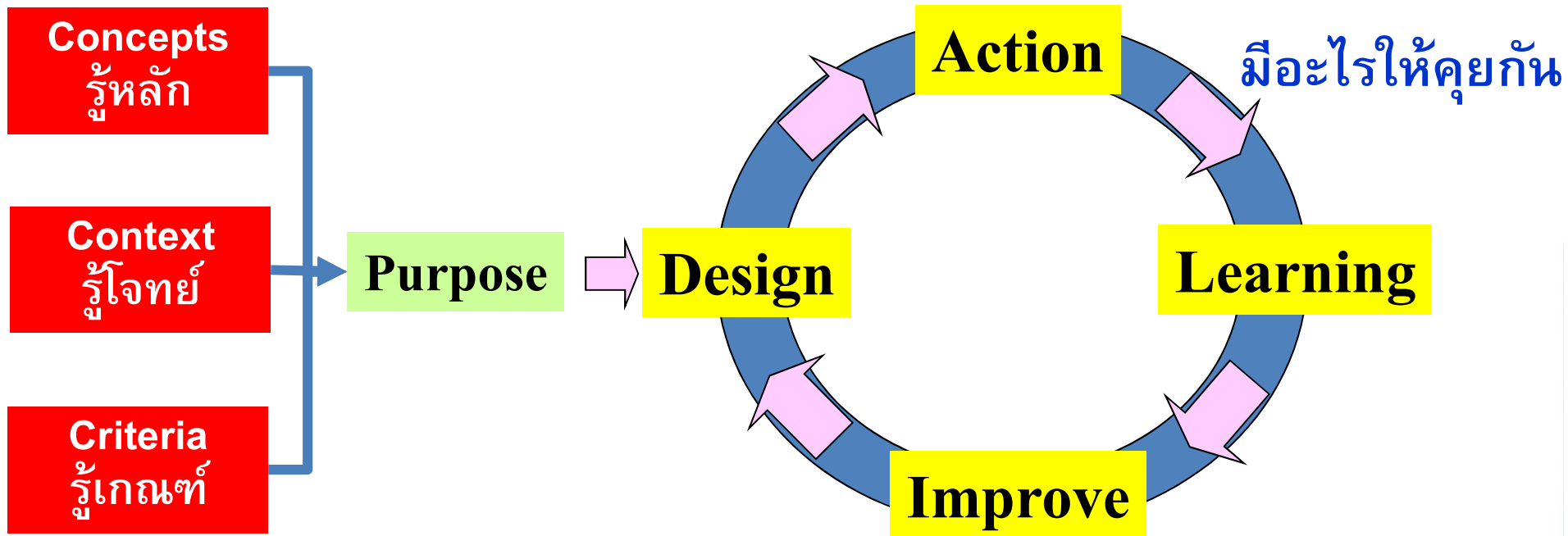
# เตรียมตัว ปูพื้นฐานคุณภาพในงานประจำ



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

คุณภาพคือการทำงานประจำให้ดีขึ้น  
ทำงานเป็นทีม

ทำงานประจำให้ดีขึ้น



# ทำงานประจำให้ดี



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

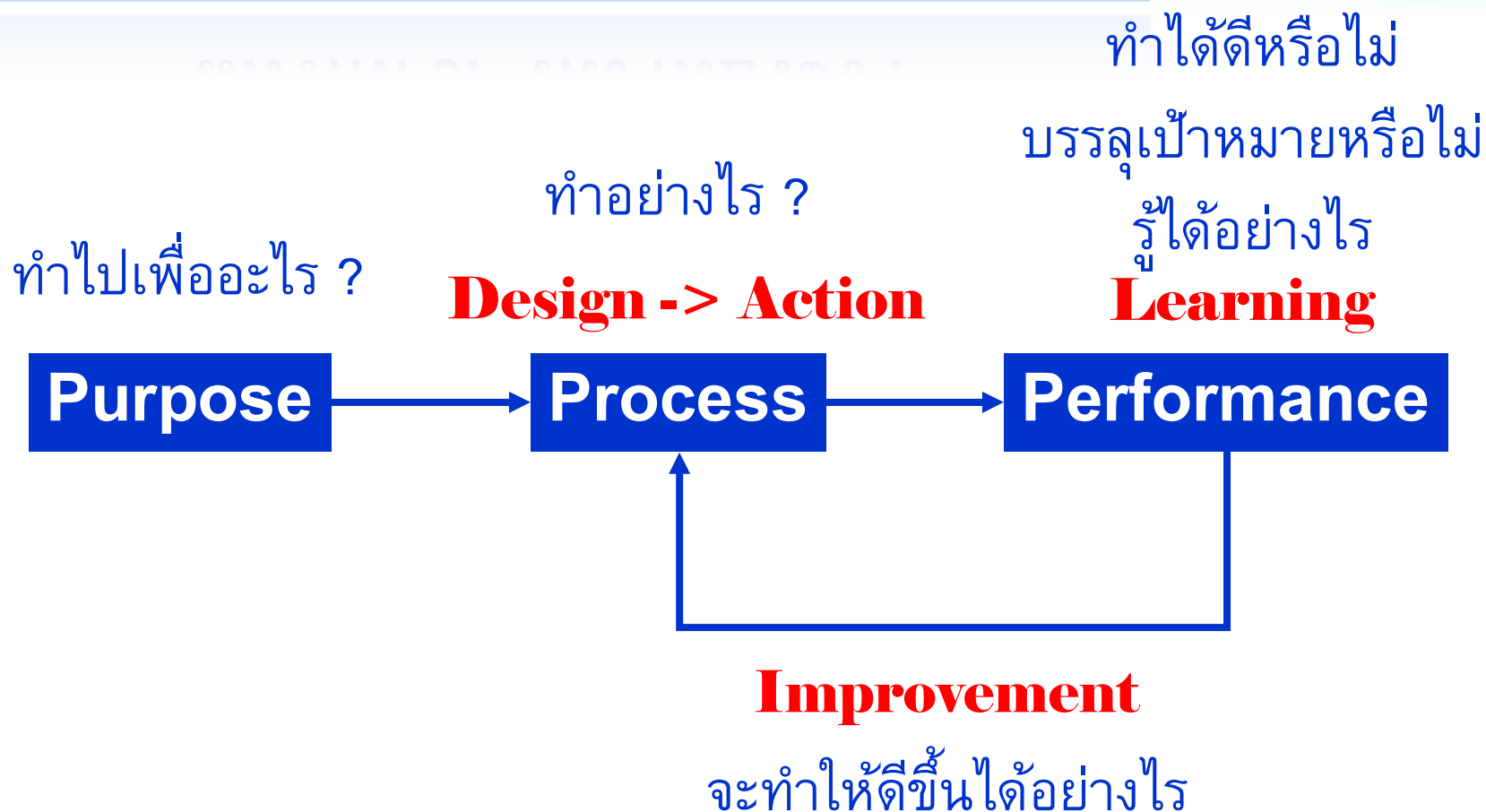
- พฤติกรรมบริการที่ดี
  - มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย ไต่ถาม ตามส่ง
- ใช้แนวคิด **3P** ในงานประจำ:
  - ทำไปเพื่ออะไร ทำอย่างไรให้ดี ทำได้ดีหรือไม่ จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร
  - ทบทวนเมื่อเกิดปัญหา เลือกระเด็นน่าสนใจมาคุยกันในที่มทุกวัน
- ใช้แนวคิด **patient/customer focus**
  - รับฟัง ตอบสนอง รับเสียงสะท้อน
  - Momma test (ถ้าผู้ป่วยรายนี้เป็นแม่เรา เราจะทำอย่างไร)
- ใช้แนวคิด **internal customer**
  - “ฉัน” จะทำให้งานของ “เธอ” ง่ายขึ้นได้อย่างไร
- ใช้แนวคิด “**ความเรียบง่าย**” (**simplicity**) ในงานประจำ
  - Visual management
  - ทบทวน ฟัง ควบ สะกัดแนวคิด ยั่วยุ



# แนวคิด 3P ในงานประจำ



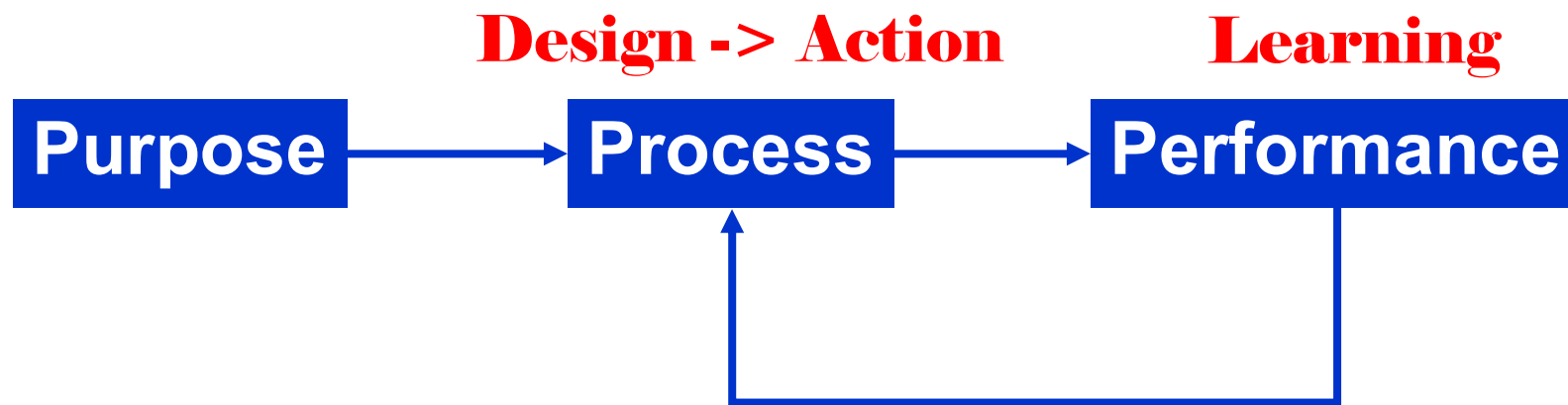
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



# จะนำ 3P ไปใช้ใคร่ครวญในตอหน้าได้อย่างไร



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



ก่อนการทำงานที่ไม่คุ้นเคย

ทำกับเรื่องอะไรก็ได้ประจำทุกวันจนเป็นนิสัย

เลือกประเด็นน่าสนใจมาคุยกันในทีมเป็นประจำทุกวัน

ทบทวนเมื่อเกิดปัญหา

**Improvement**

ขอให้วางแผนว่าจะกลับไปทำอะไรที่หน่วยงาน ใน “บันทึกการเรียนรู้”

# ตัวอย่างการใช้ 3P กับการทำความสะอาดพื้น



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

คนได้รับการฝึก  
ใช้อุปกรณ์และน้ำยาที่เหมาะสม  
มีขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง  
ทำทันทีเมื่อมีข้อบ่งชี้  
มีขั้นตอนพิเศษสำหรับเลือดและสารคัดหลั่ง

บันทึกการปฏิบัติงาน  
ความเห็นของผู้ใช้  
สังเกตการปฏิบัติ

**Purpose**

สะอาดน่าดู  
ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ  
ป้องกันการแพร่เชื้อ

**Process**

**Performance**

จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร?

**Workshop** ขอให้เลือกงานที่ผู้เรียนแต่ละท่านรับผิดชอบมา 1 เรื่อง  
และวิเคราะห์ 3P ใน “บันทึกการเรียนรู้” ใช้เวลา 5 นาที



แนวคิด patient/customer focus



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

องค์กรอยู่รอดได้  
เพราะให้คุณค่าแก่ผู้รับผลงาน

ลูกค้าหรือผู้รับผลงาน (customer)  
ในความหมายเชิงลึกมิได้หมายถึงการค้าขายระหว่าง  
กัน  
แต่หมายถึงหน้าที่และความสัมพันธ์ต่อกัน

# มหาดมะคานธี กล่าวถึง “ลูกค้า”



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

๗

ลูกค้าคือแขกคนสำคัญที่สุดที่ได้มาเยือนเรา ณ ที่แห่งนี้  
เขามิได้มาเพื่อฟังของเรา เราต่างหากที่ต้องฟังของเขา  
เขามิใช่บุคคลที่มาขัดจังหวะการทำงานของเร  
หากแต่การรับใช้เขาคือเจตจำนงแห่งงานของเรา  
เขามิใช่บุคคลแปลกหน้า  
หากแต่เขาเป็นส่วนหนึ่งของสถานที่นี้  
บริการจากพวกเรามีใช้การสงเคราะห์เขา  
เขาต่างหากที่กำลังสงเคราะห์พวกเรา  
ด้วยการยอมให้พวกเรามีโอกาสบริการเขา

# ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย



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

ดูแลผู้ป่วยเหมือนคนคนหนึ่งซึ่งมีหัวใจ มีความรู้สึก  
รับฟังและแก้ปัญหของผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ  
ให้ผู้ป่วยได้รับรู้และมีส่วนร่วมตัดสินใจ  
ให้การดูแลรักษาอย่างเต็มความรู้ความสามารถ  
ตรวจรักษาด้วยความพอดี ไม่มากเกินไป ไม่น้อยไป  
ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง  
ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน ไม่ได้ของแถมที่ไม่ต้องการ  
เอาใจใส่ รวดเร็ว สะดวกสบาย

# การมุ่งเห็นผู้ป่วย



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



## 1. รับรู้ความต้องการ

## 3. รับฟังเสียงสะท้อน

## 2. ตอบสนองความต้องการ

- ดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม
- ดูแลเต็มที่ได้ด้วยความระมัดระวัง
- คุ้มครองสิทธิและศักดิ์ศรี  
(เอาใจเขามาใส่ใจเรา)

# ตัวเราเปลี่ยนจากภาษาหมาป่า มาเป็นภาษายีราฟ เห็นภาษายีราฟในภาษาป่าของคนอื่น



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

ภาษายีราฟคือภาษาที่  
เข้าใจความรู้สึกและความ  
ต้องการ ของตนเอง  
และคนอื่น

ภาษาหมาป่าคือภาษาที่  
ตำหนิ ตัดสิน ดีความ  
ตนเองและคนอื่น



“ทำไมขาดนัด?”



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

# Momma Test

ถ้าผู้ป่วยรายนี้เป็นแม่ของเรา  
เราจะตัดสินใจและทำอย่างที่กำลังจะทำหรือไม่?

# บันทึกโดยผู้ป่วย



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



## Encourage Patients to Write Their Diaries & Get Use of Them

หาวิธีที่ง่ายขึ้นโดยให้ผู้ป่วย/ญาติพกใส่ smart phone ที่มีโปรแกรมแปลเสียงพูดเป็น  
ตัวอักษร แล้วนำมาพิมพ์เก็บไว้ในเวชระเบียนให้แพทย์พยาบาลอ่าน

# วิเคราะห์โอกาสตอบสนองของผู้ป่วย



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

๗

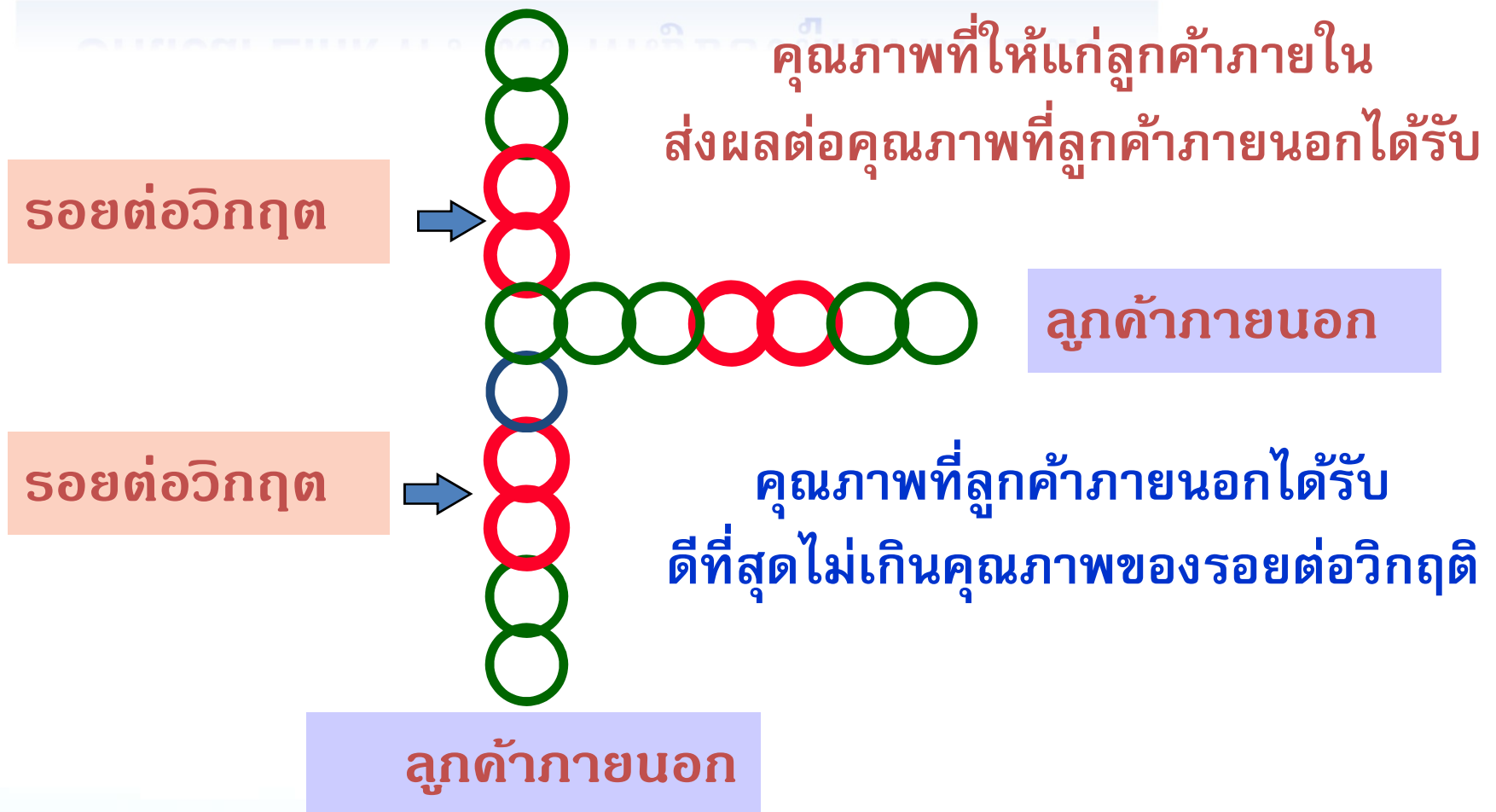
ข้อร้องเรียน เสียงสะท้อน	ข้อจำกัดของหน่วยงาน	การตอบสนองที่หน้า เป็นไปได้

- **Workshop** ขอให้แต่ละคนระบุข้อร้องเรียน เสียงสะท้อนที่เคยได้รับ 1 เรื่อง ระบุข้อจำกัดของหน่วยงานที่ไม่สามารถสนองตอบต่อเสียงสะท้อนนั้นได้
- วิเคราะห์โอกาสตอบสนองจากข้อมูลจริงของแต่ละคน ใน “บันทึกการเรียนรู้” ใช้เวลา 5 นาที





## Critical Link ความสำคัญของลูกค้ายภายใน



แนวคิด internal customer



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

## คำถามจากการใช้แนวคิด “ลูกค้าภายใน”

**ฉัน** จะทำให้งานของ **คุณ** ง่ายขึ้นได้อย่างไร  
**ลูกศิษย์** จะช่วยให้การสอนของ **ครู** ง่ายขึ้นได้อย่างไร  
**นศพ.** จะช่วยให้งานของ **พยาบาล** ง่ายขึ้นได้อย่างไร  
**ห้องตรวจ** จะช่วยให้งานของ **ห้องยา** ง่ายขึ้นได้อย่างไร  
**รพ.สต.** จะช่วยให้งานของ **รพ.ชุมชน** ง่ายขึ้นได้อย่างไร

ลูกค้าภายในของฉัน	สิ่งที่ฉันจะทำให้ลูกค้าภายในของฉันทำงานง่ายขึ้น

**Workshop** ขอให้คิดถึงลูกค้าภายใน ที่สำคัญ 3 อันดับแรก  
 และสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าภายในทำงานง่ายขึ้น บันทึกไว้ใน “บันทึกการ  
 เรียนรู้” ใช้เวลา 5 นาที

# ทำงานคุณภาพควร “ง่าย มัน ดี มีสุข”



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

**S**implicity

ง่าย

ทำงานประจำให้ง่ายขึ้น  
พัฒนาคุณภาพแบบเรียบง่าย

Simplicity  
Innovation  
Human Factors

**J**oyful

มัน

มันจากการได้ทำสิ่งแปลกใหม่  
มันจากการไม่ถูกกดดัน  
มันจากสัมพันธภาพระหว่างการทำงาน  
มันเพราะเห็นเป็นความท้าทาย

CQI  
Evidence-based  
Patient Safety  
Clinical Tracer  
Trigger Tools

**E**ffective

ดี

ดีต่อตัวเองและทีมงาน  
ดีต่อผู้รับผลงาน  
ดีต่อองค์กร

**S**pirituality

มีสุข

ฝากำแพงสู่ความมีจิตใจที่งดงาม

# ตัวอย่างความเรียบง่าย



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

ผ้าก๊ว็บ

เครื่องทำน้ำอุ่น

**Ice/Hot Pack**

สี่ของถุงขยะ

บ้านที่ทาคนละสี่

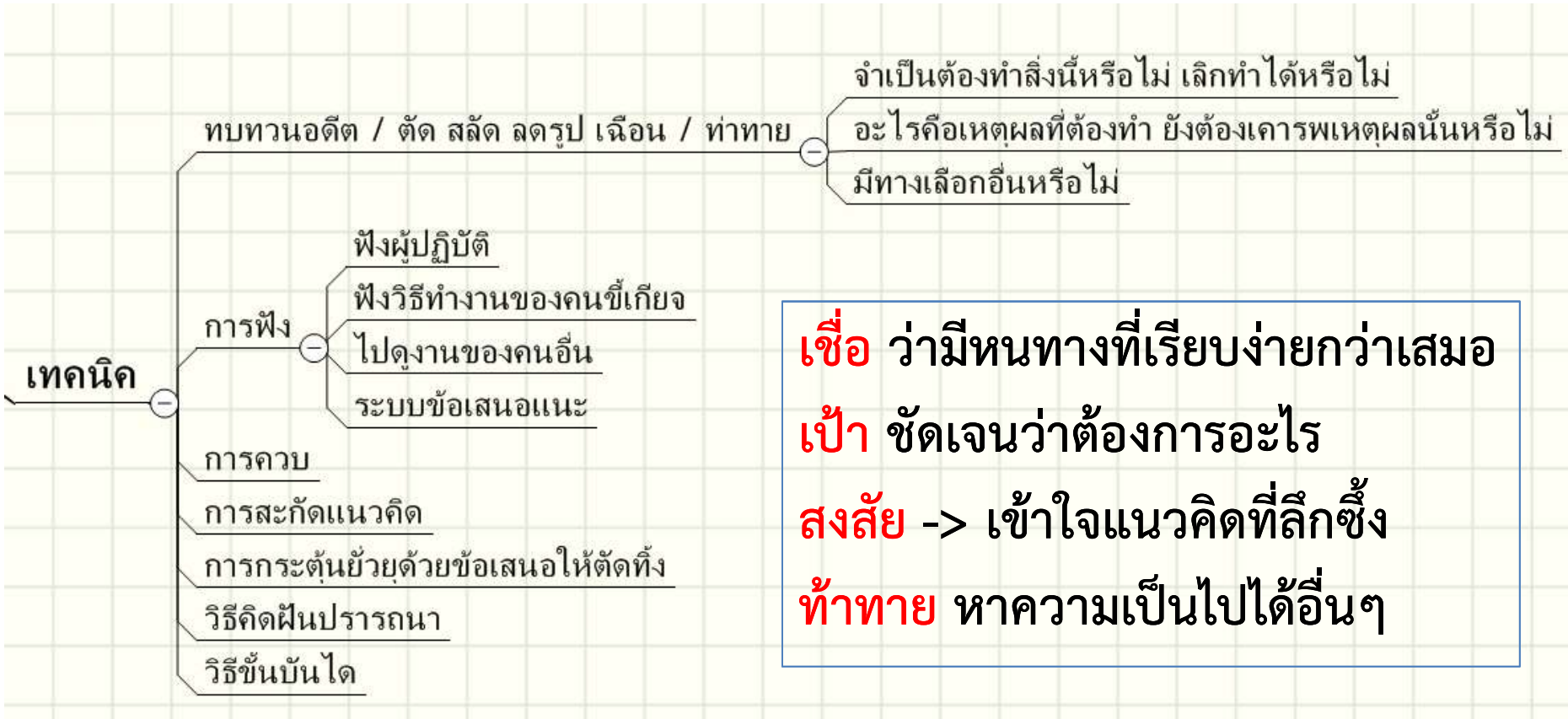
ภาชนะที่สื่อถึงราคาอาหาร

การเตรียมอาหารพร้อมปรุง

แบบสำรวจบน **electronic device**

**Easy Pass**

# หลักความเรียบง่าย (Simplicity)



Innovation

Human Factors Engineering

## ตัวอย่างการแสวงหาความเรียบง่ายในห้องผ่าตัด

แนวทาง	ตัวอย่างของห้องผ่าตัด
จากจุดอ่อนของทีม	ฟังว่าคนซึ่เกียจที่สุดทำอะไร เช่น ไม่อยากแบกขาคนไข้เพื่อ scrub ก็หาวิธีแขวนกับเสา
จากความสงสัยและความขัดสน	Vacuum Drainage มีहुไว้ทำไม ทำไมหูกางได้, คนจนมีสิทธิใช้ Vacuum Drainage สำเร็จรูปหรือไม่, ใช้ขวดน้ำเกลือธรรมดาได้หรือไม่, จะรู้ได้อย่างไรว่าเป็น vacuum อยู่ (คำตอบคือใช้กระเปาะของสายน้ำเกลือ)
ความเข้าใจที่ลึกซึ้ง	ทำไมต้องมี one way traffic ในห้องผ่าตัด เพื่อป้องกันการปนเปื้อน ทำอย่างไร? จัดโครงสร้างให้มี one way traffic, ถ้าโครงสร้างไม่เอื้อจะทำอย่างไร?
เลิกทำบางอย่างได้ไหม	ทำไม skin graft หลุดบ่อย? เพราะมี bleb ใต้ graft, มี stitch abscess, graft ตาย ทำไมมี bleb? ผิวไม่เรียบ มีเลือด/serum ออก ทำไมมี stitch abscess? มีสิ่งแปลกปลอม ทำไมมีสิ่งแปลกปลอม ทำไมต้องเย็บ ไม่เย็บได้หรือไม่ สรุป เลิกเย็บ เลิกเปิดแผล
สัมผัสและจิตวิญญาณ	ผ่าตัด Baker's cyst ในเด็ก 8 ขวบ โดยใช้ local anesthesia น้ำเสียงและสัมผัส ทำให้เด็กหลับได้โดยไม่ต้องให้ยา

นพ.อนุวัฒน์ สุภษุติกุล “OR สู่ความเป็นเลิศด้วยความเรียบง่าย” (27 กรกฎาคม 2545)

# สร้างความเรียบง่ายในงานประจำ



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

ที่มีใช้อยู่ในโรงพยาบาลของสมาชิก	ที่นำมาใช้ในอนาคตให้าง่ายขึ้น

**Workshop** ขอให้รวมกลุ่มรพ.เดียวกัน ระดมสมองการใช้ความเรียบง่ายที่เคยพบ และที่นำมาทำในอนาคต ใช้เวลา 5 นาที

## Visual Management: แนวคิด



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

ช่วยปรับปรุงการสื่อสารและการตอบสนอง  
สื่อสารให้น่าสนใจและเข้าใจได้เร็วขึ้น  
สร้างสิ่งแวดล้อมชนิดที่ว่าปัญหาจะไม่เป็นที่ยอมรับ  
สร้างความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่  
ทำให้เห็นสถานการณ์ที่ไม่ปกติเด่นชัดออกมา  
ทำให้งานของทุกคนง่ายขึ้น  
มีเครื่องมือสองชนิด: **display & control**

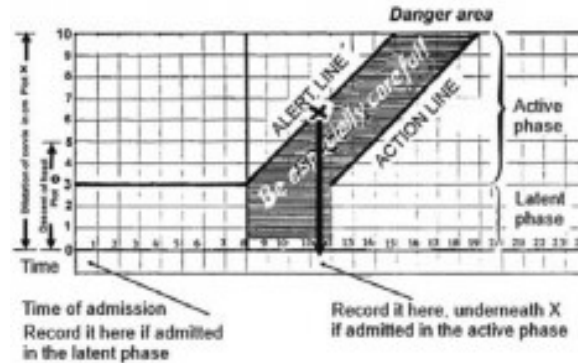


# Visual Management: ตัวอย่าง



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

ระบบสัญญาณเตือน  
การระบุกลุ่ม  
การแสดงผลข้อมูล  
แบบฟอร์ม  
บัตรมอบหมายงาน  
การจัดการสถานที่และสิ่งของ  
การสื่อสาร  
แนวทางปฏิบัติ  
เครื่องช่วยตัดสินใจ



ปกติ	กลุ่มเสี่ยง	กลุ่มป่วย ระดับ				โรคแทรกซ้อน
ปกติ	±	0	1	2	3	• หัวใจ/ หลอดเลือด
≤ 120 mmHg 80	120-139 mmHg 80 89	< 139 mmHg 89	140-159 mmHg 90 99	160-179 mmHg 100 109	≥ 180 mmHg 100	• ตมอง
≤ 100 mg/dl	100-125 mg/dl	< 125 mg/dl	FBS 126-154 mg/dl HbA1C < 7	FBS 155-182 mg/dl HbA1C 7-7.9	FBS ≥ 183 mg/dl HbA1C > 8	• ไต • ตา • เท้า

# Visual Management



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

ที่มีใช้อยู่ในโรงพยาบาลของสมาชิก

ที่นำมาใช้ในหอภาคให้งานง่ายขึ้น

**Workshop** ขอให้กลุ่มระดมสมองการใช้ **Visual Management** ที่เคยพบ  
และที่นำมาทำในหอภาค ใช้เวลา 5 นาที

# มองระบบในงานประจำ

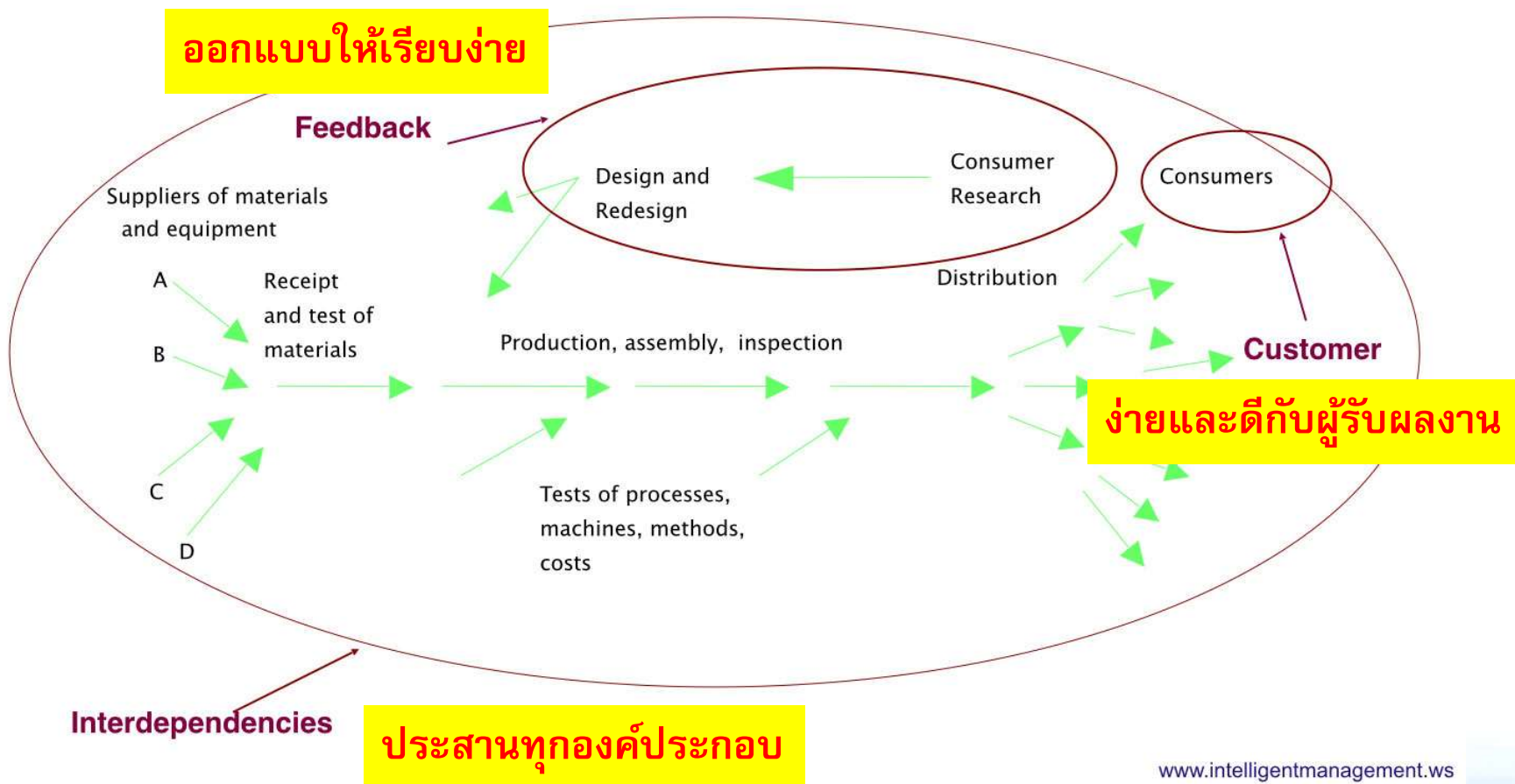


สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

## The organization as a system



A system is a network of interdependent components that work together to achieve the goal of the system.



# อภิปรายกลุ่ม



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

- ได้ข้อคิดอะไร
- อะไรยาก อะไรง่าย
- จะกลับไปทำอะไร