



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

Quality Update

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

HA Provincial Learning Network



ภาพที่ขอเชิญมาฝึกร่วมกัน



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

บริการสุขภาพของประเทศไทย
เป็นบริการที่มีคุณภาพ น่าไว้วางใจ
ในทุกมิติ ทุกขั้นตอน ทุกเวลา สำหรับทุกคน
ด้วยการพัฒนาอย่างไม่อ้อมมือ
เต็มศักยภาพที่มนุษย์สร้างสรรค์พึงทำได้



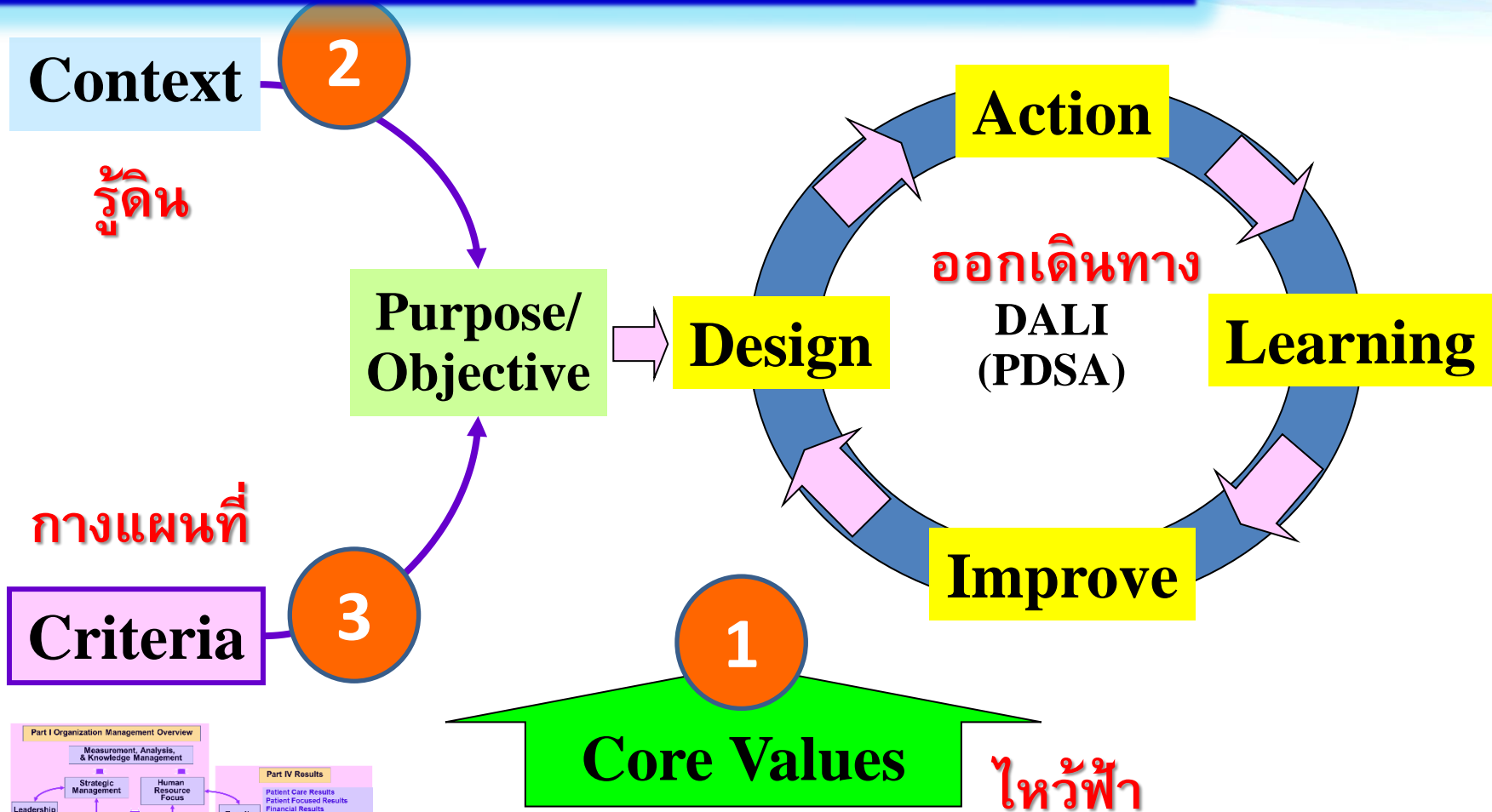
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Priorities & Measurement

3C-PDSA: ไขว้ฟ้า รุดิน ทางแผนที่ ออกเดินทาง



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



Core Values & Context should be considered with **Criteria** during implementation & evaluation

Context: Priority Health Burden



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

Context

ทุกพื้นที่ควรระบุลำดับความสำคัญของปัญหาในพื้นที่ของตน
แสดง **burden** ต่อสังคมและระบบบริการ
กำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการบรรลุตามลำดับเวลา

**Purpose/
Objective**

Environmental: สารเคมีการเกษตร

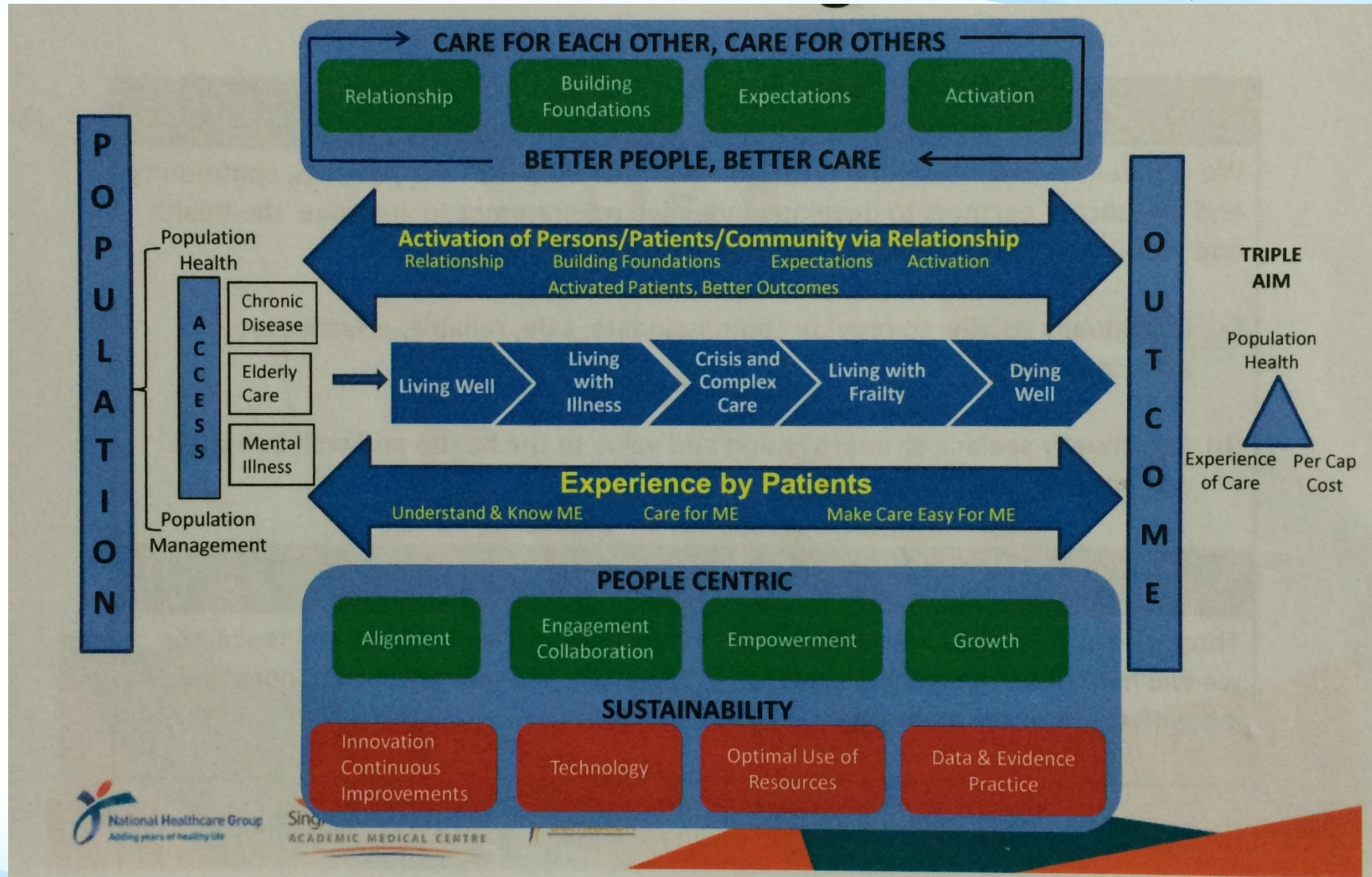
Social: ตั้งครรภ์วัยรุ่น การใช้สารเสพติด

Behavior: เหล้า บุหรี่

Mental:

Physical: โรคเรื้อรัง โรคเฉียบพลัน อุบัติเหตุ โรคติดต่อ โรคระบาด ผู้พิการ

และคุณภาพ

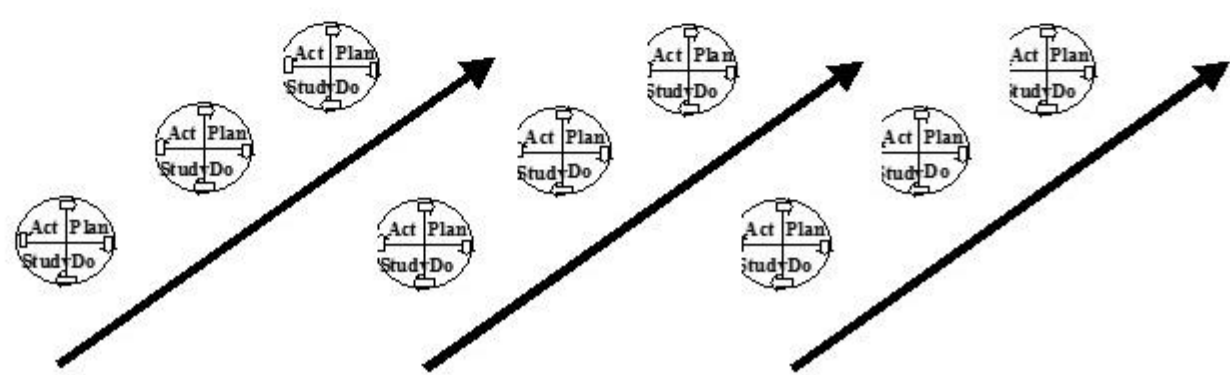




IHI CQI Model ที่เรียบง่ายและเร่งการพัฒนา



เน้นการทดสอบขนาดเล็ก
ทดสอบต่อเนื่อง
ทดสอบหลายเรื่องพร้อมกัน

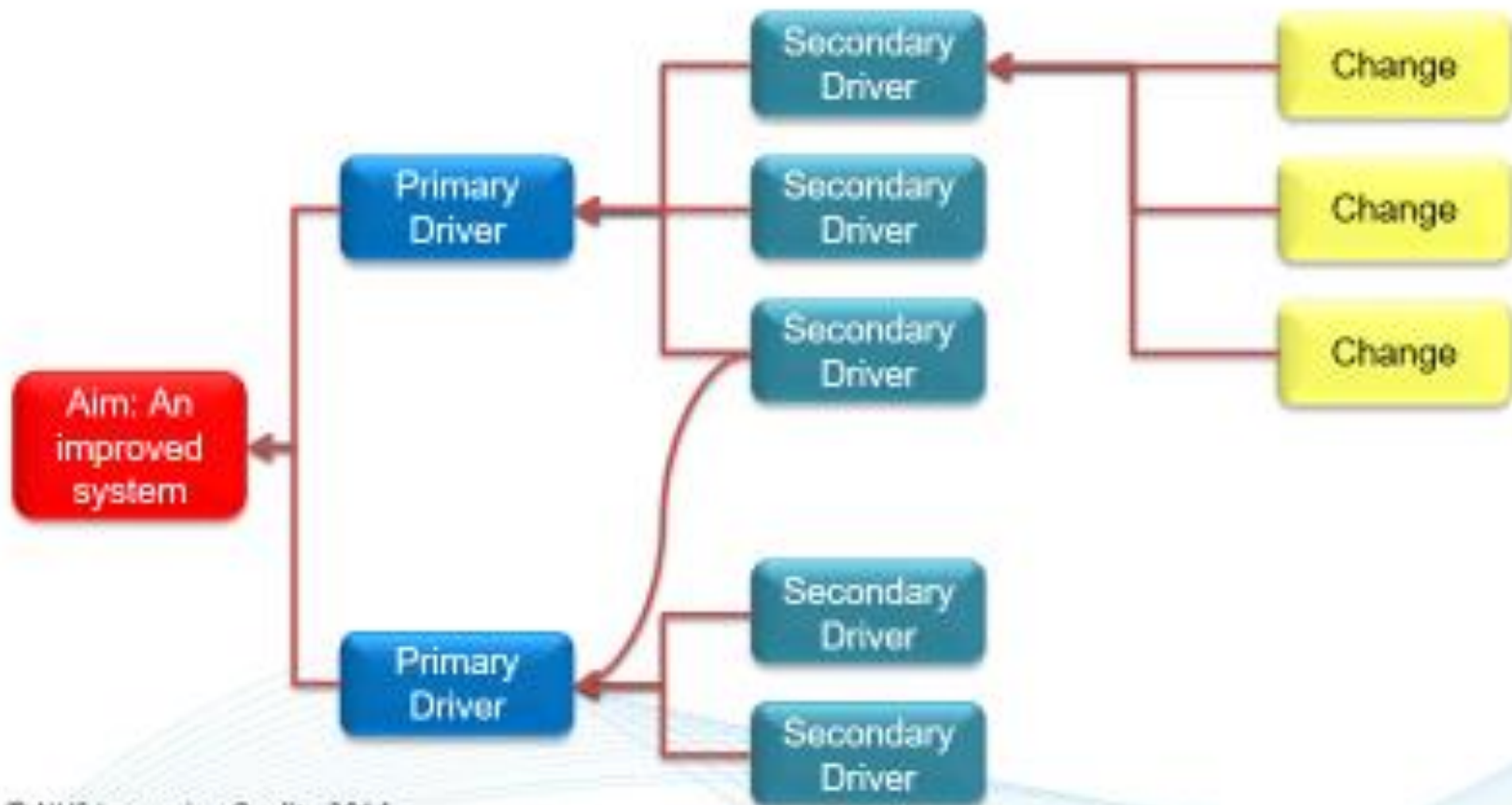


Driver Diagram



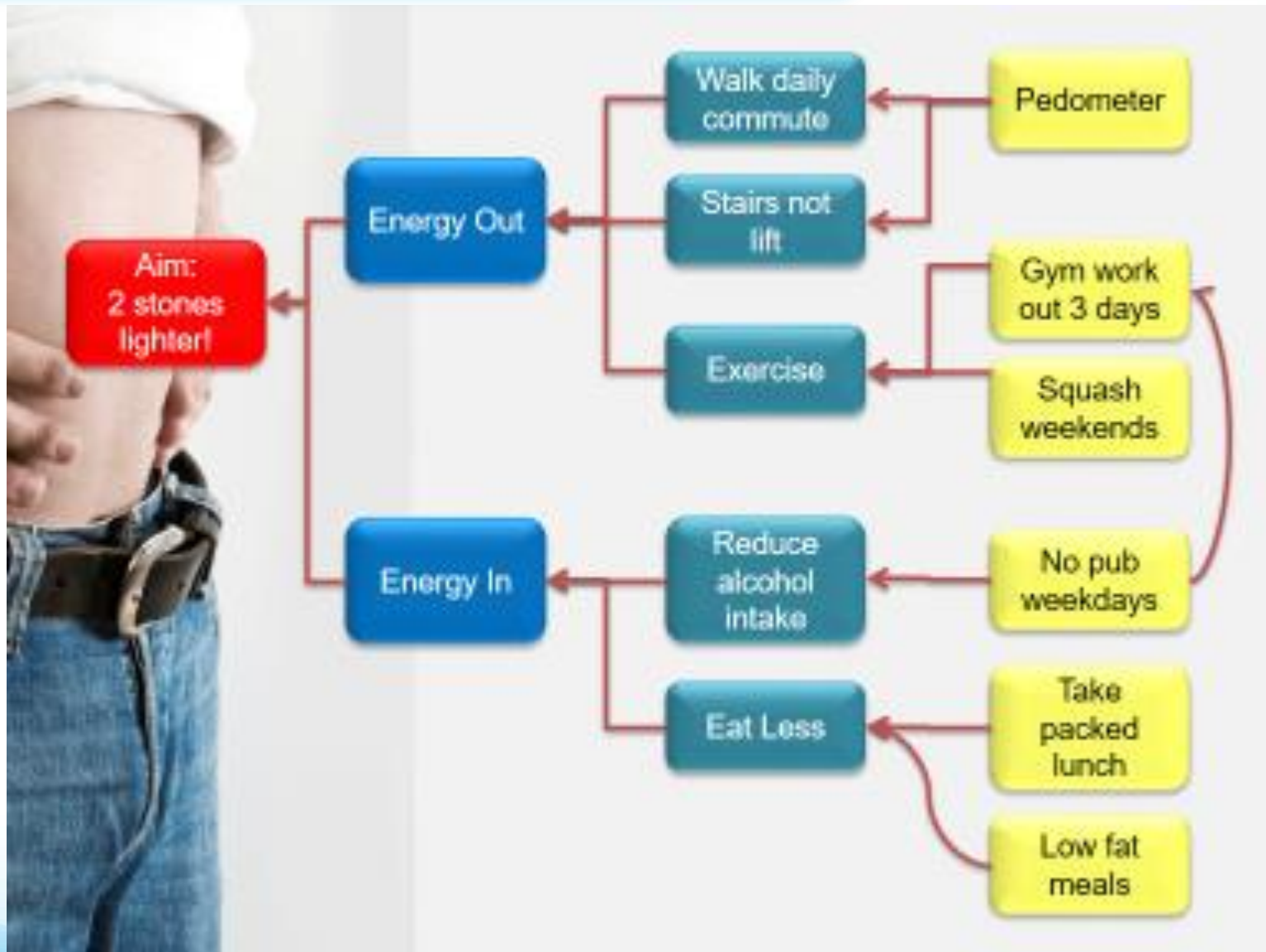
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

เป็นแผนภูมิที่แสดงสมมติฐานว่าจะปรับเปลี่ยนระบบอย่างไร
เพื่อเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์





Driver Diagram: Weight Loss



From Driver Diagram to KPI



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



O1 Overall glitch count

O2 Never events

O3 Number of surgical site infections

P1 % lists with Team Brief

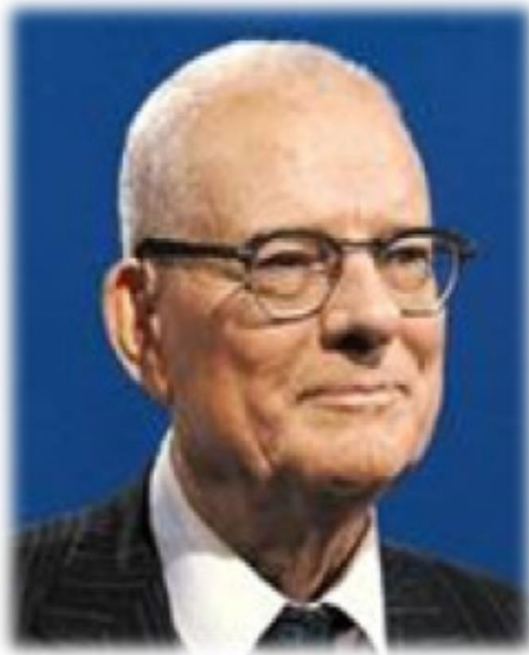
P2 % lists with Team Debrief

P3 % compliance with SSI bundle



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

การวัดเพื่อการพัฒนาทุกโอกาส ควรใช้ control chart เพื่อวิเคราะห์และเรียนรู้



“If I had to reduce my message for management to just a few words, I’d say it all had to do with reducing variation.”

W.Edwards Deming

“ถ้าผมจะลดคำพูดสำหรับผู้บริหารให้เหลือไม่กี่คำ ผมจะบอกว่าทั้งหมดที่ผู้บริหารต้องทำคือการลด variation”

ปัญหาของการใช้ค่าเฉลี่ย



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

The Problem!

Aggregated data presented in tabular formats or with summary statistics, will not help you measure the impact of process improvement efforts.

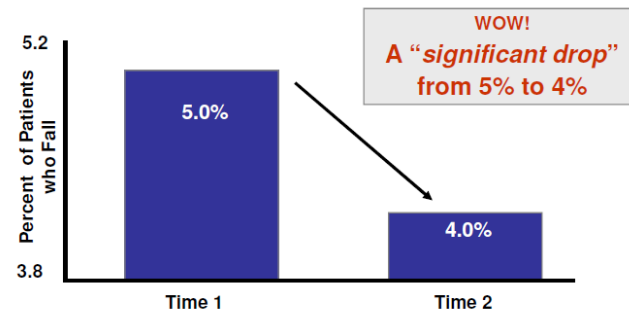
Aggregated data and summary statistics can only lead to judgment, not to improvement.

46



Average Percent of Patients who Fall

Before and After the Implementation of a New Protocol



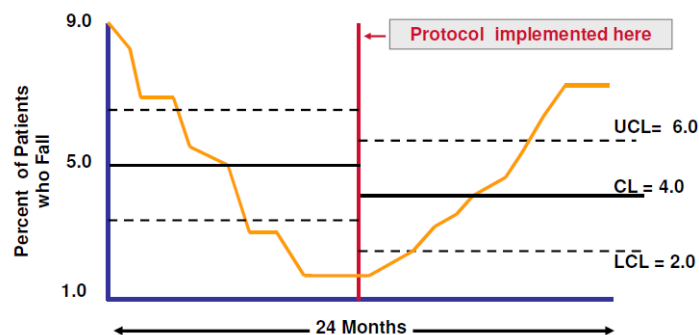
Conclusion - The protocol was a success!
A 20% drop in the average mortality!

47



Average Percent of Patients who Fall

Before and After the Implementation of a New Protocol



Now what do you conclude about the impact of the protocol?

48



If you don't understand the variation that lives in your data, you will be tempted to ...

- Deny the data (It doesn't fit my view of reality!)
- See trends where there are no trends
- Try to explain natural variation as special events
- Blame and give credit to people for things over which they have no control
- Distort the process that produced the data
- Kill the messenger!

50



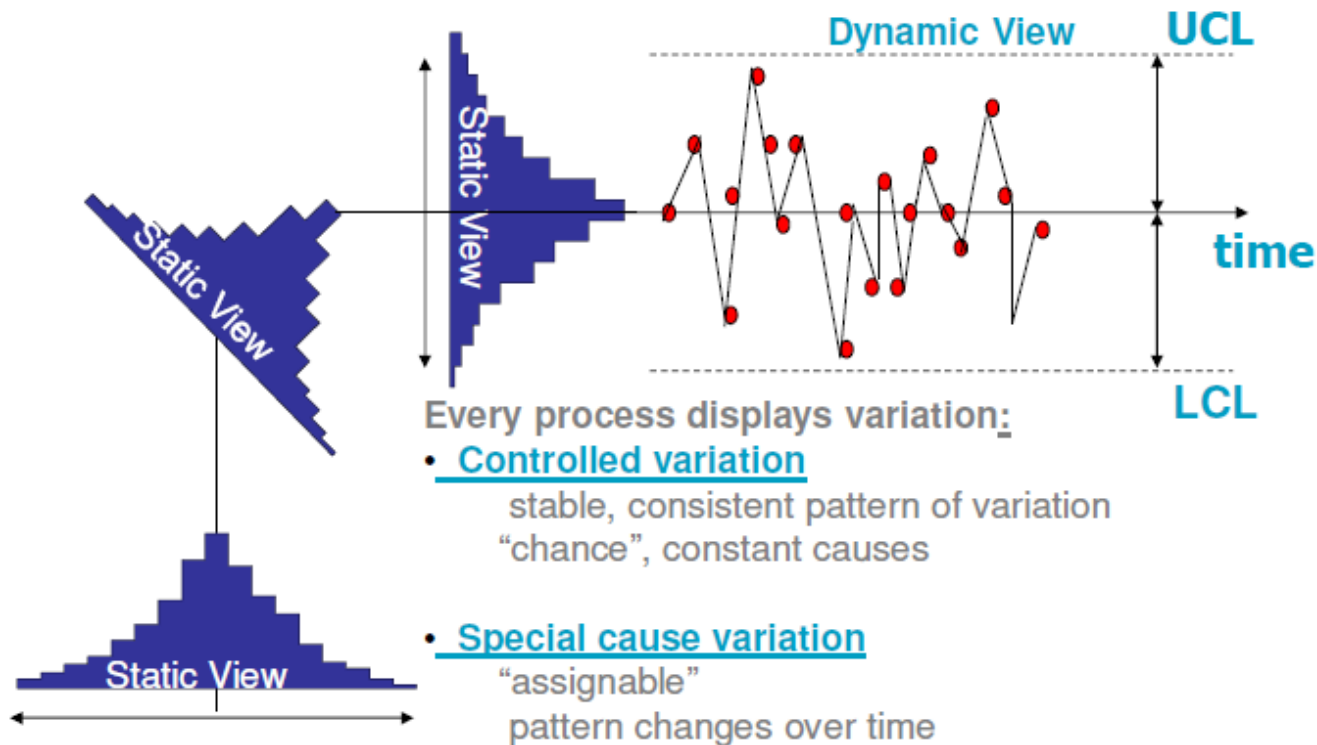
Variation คือสิ่งที่ซ่อนอยู่ใน Normal Distribution Curve



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

“What is the variation in one system over time?”

Walter A. Shewhart - early 1920's, Bell Laboratories





Types of Variation

Common Cause Variation

- Is inherent in the design of the process
- Is due to regular, natural or ordinary causes
- Affects all the outcomes of a process
- Results in a “stable” process that is predictable
- Also known as random or unassignable variation

Special Cause Variation

- Is due to irregular or unnatural causes that are not inherent in the design of the process
- Affect some, but not necessarily all aspects of the process
- Results in an “unstable” process that is not predictable
- Also known as non-random or assignable variation



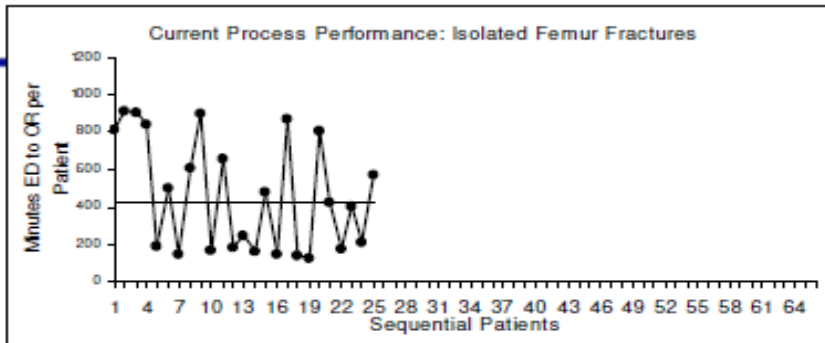
การตอบสนองต่อ Variation



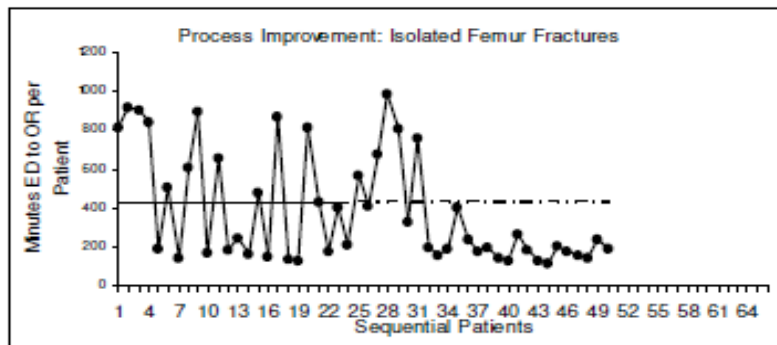
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

	Is the process stable?	
	YES	NO
Type of variation	Only Common	Special + Common
Right Choice	Change the process if unacceptable	Investigate the origin of the special cause

1. Make process performance visible

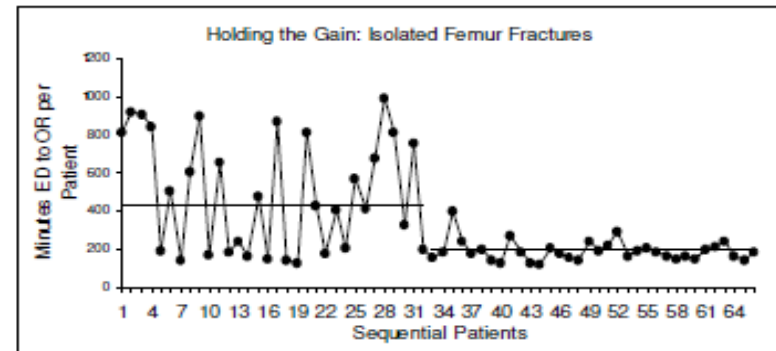


Three Uses of SPC Charts



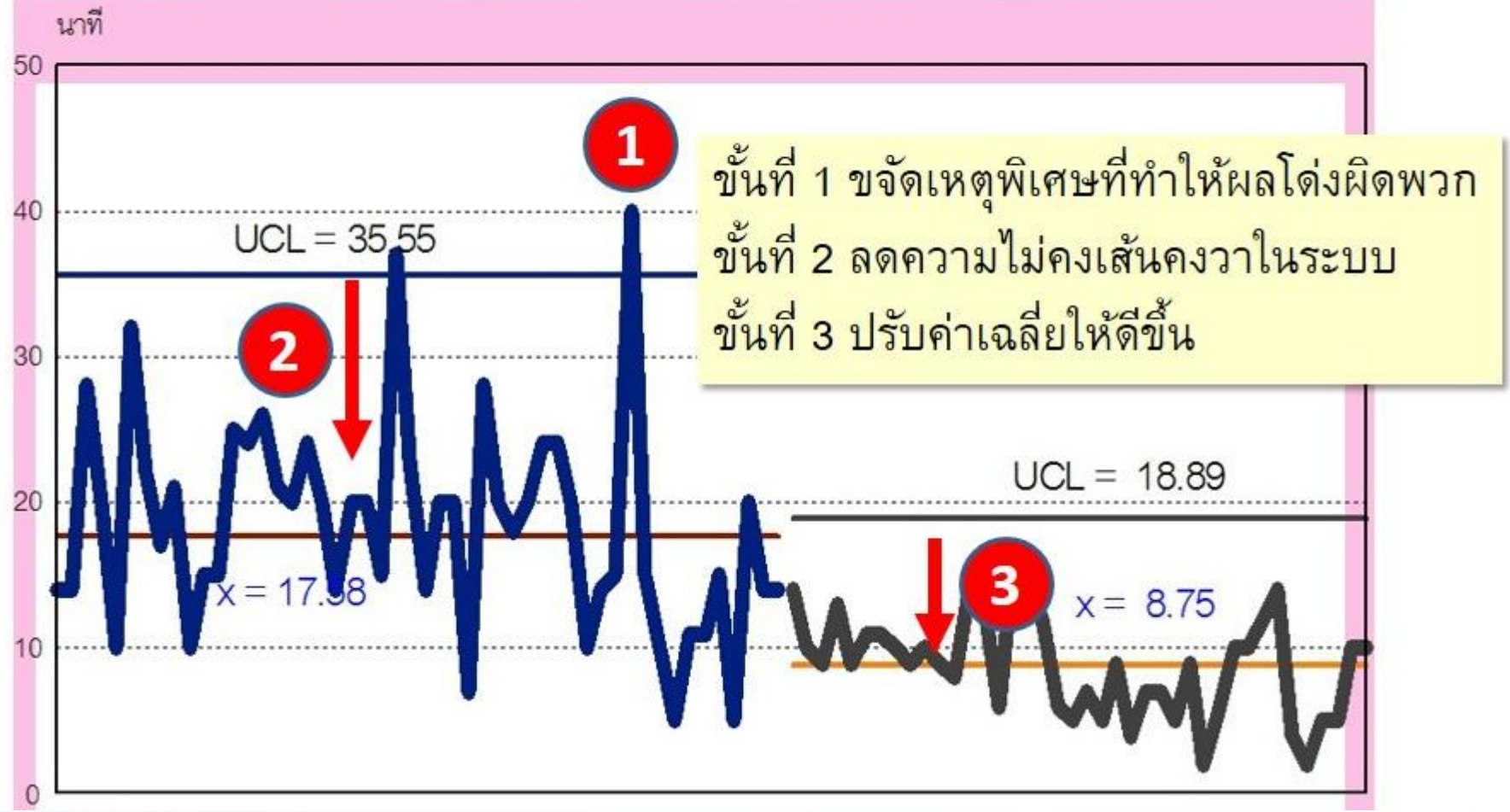
2. Determine if a change is an improvement

3. Determine if we are holding the gains

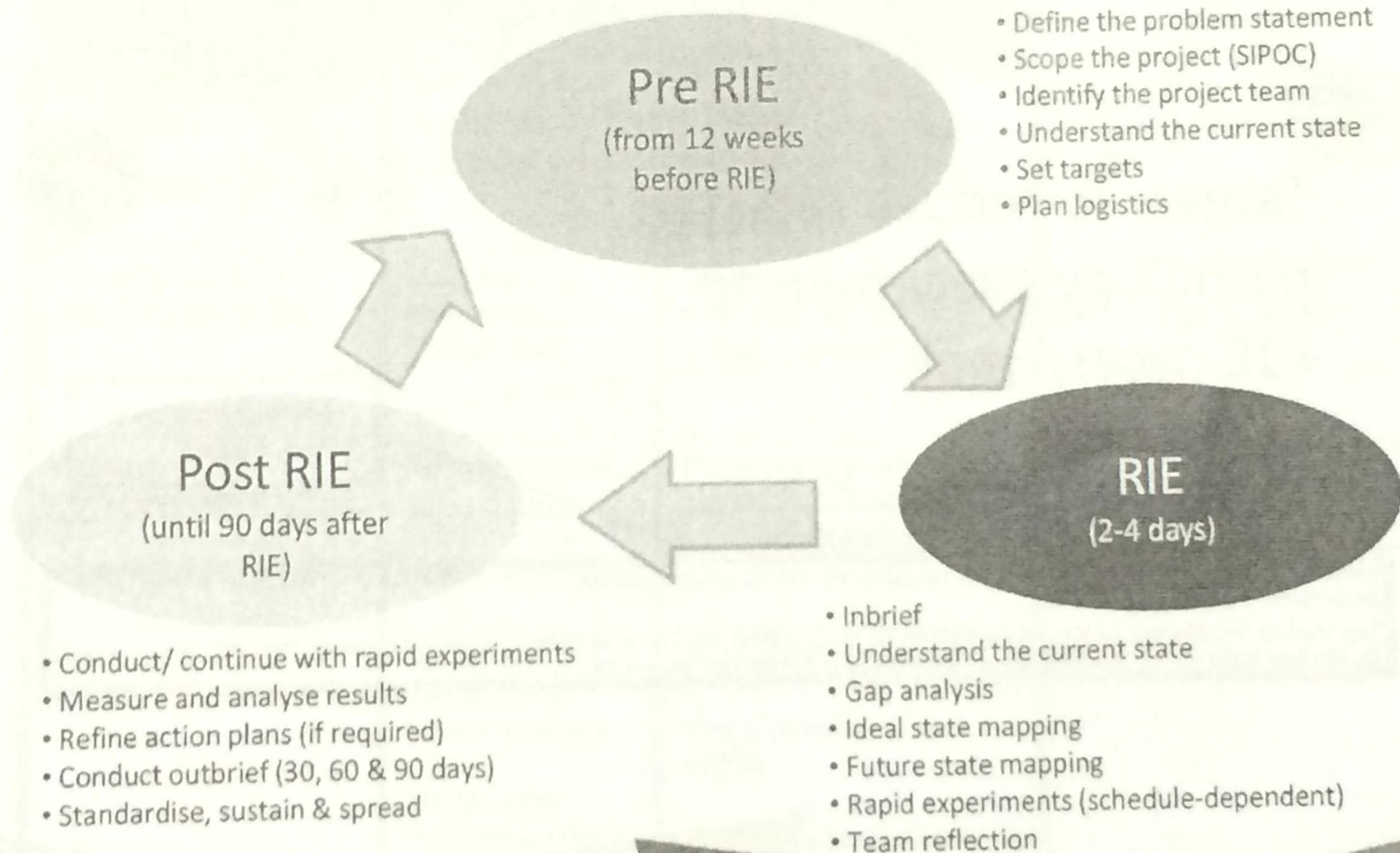




Control Chart: The Best Tool for Quality Indicators



Rapid Improvement Event (RIE) Framework





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

From Review to Design

NEWS Review



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

ทบทวนความต้องการและเสียงสะท้อนของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน

**Needs & Experience
of Patients**

Waste

**Evidence &
Professional
Standard**

Safety

ทบทวนการใช้ทรัพยากร/
เปลี่ยนความสูญเปล่าเป็นคุณค่า

ทบทวนการใช้ความรู้ที่ทันสมัย

ทบทวนโอกาสเกิดอุบัติการณ์
และอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว

วิเคราะห์โอกาสตอบสนองผู้ป่วย



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

ข้อร้องเรียน เสียงสะท้อน	ข้อจำกัดของหน่วยงาน	การตอบสนองที่น่า เป็นไปได้

ขอให้วิเคราะห์โอกาสตอบสนองจากข้อมูลจริงของแต่ละคน



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

ขอให้คิดถึงลูกค้าภายใน และสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าภายในทำงานง่ายขึ้น

Evidence-Practice Gap



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

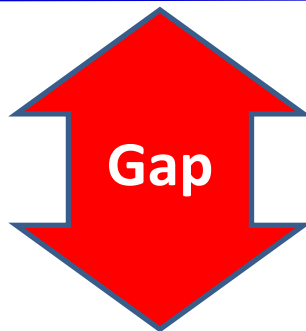
**Recommendation/
Standards**

**Current/Actual
Practice**

**Desired
Practice**

Action Plan

Adults receiving IV fluid therapy in hospital have an IV fluid management plan, determined by and reviewed by an expert, which includes the fluid and electrolyte prescription over the next 24 hours and arrangements for assessing patients and monitoring their plan.



Trace
current
practice by
using
observation,
interview,
records



Gap Analysis



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

	กรุณาเติมข้อมูลของท่าน
เลือกกลุ่มผู้ป่วย/ประเด็นการดูแลที่สำคัญ	
แนวปฏิบัติที่ได้จากหลักฐานวิชาการ	
สิ่งที่ปฏิบัติในปัจจุบัน	
ผลกระทบของความแตกต่างระหว่างแนวปฏิบัติกับสิ่งที่ทำ	
จะลดความแตกต่างได้อย่างไร	
จะติดตามผลอย่างไร	

บันทึกข้อมูลใน “บันทึกการเรียนรู้”

Waste



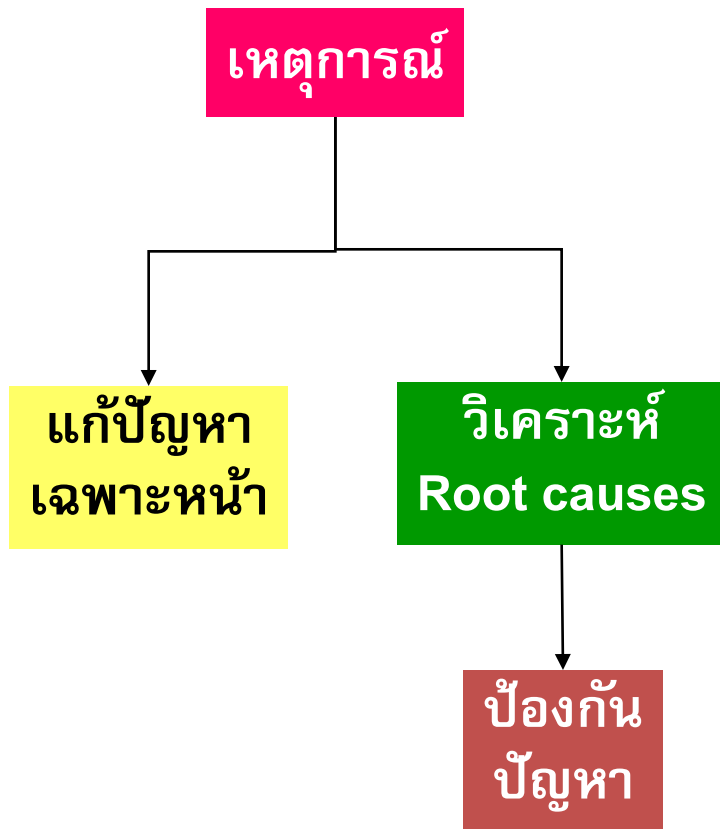
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

- Defects rework (การทำงานซ้ำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง)
- Overproduction (การผลิต/บริการมากเกินไป)
- Waiting (การรอคอย)
- Not using staff talents (ไม่ใช้ภูมิรู้ของเจ้าหน้าที่)
- Transportation (การเดินทาง)
- Inventory (วัสดุคงคลัง)
- Motion (การเคลื่อนที่)
- Excessive processing (กระบวนการที่มากเกินไป)

ทบทวนเพื่ออะไร? รู้สาเหตุ->ป้องกัน



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

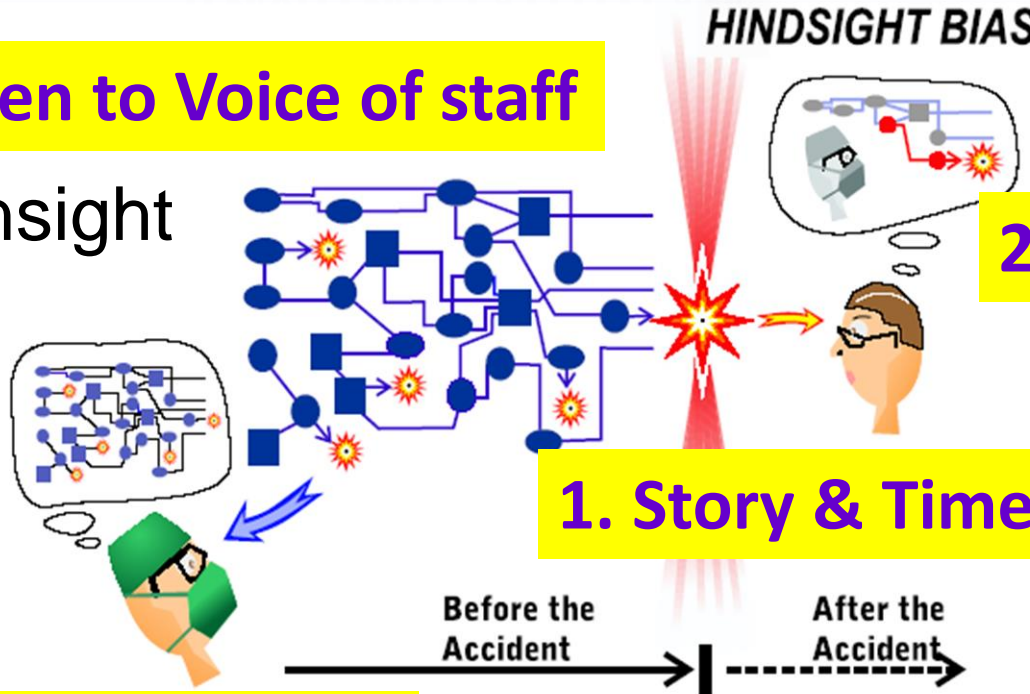


- วิเคราะห์จากเหตุการณ์จริง เข้าไปดูในสถานที่จริงคุยกับผู้คนที่เกี่ยวข้อง
- ถาม “ทำไม” เพื่อโยงไปสู่ปัจจัยองค์กร
- ถามว่า “ถ้าจัดการตรงสาเหตุนี้แล้ว ปัญหาจะลดลงหรือหมดไปหรือไม่”
- ใช้สถิติวิเคราะห์เมื่อจำเป็น

ข้อมูลข่าวสาร
การศึกษา/ฝึกอบรม
การสื่อสาร
สิ่งแวดล้อมในการทำงาน
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
ความพร้อมของเครื่องมือ
การออกแบบกระบวนการทำงาน
การควบคุมกระบวนการทำงาน
การบริหารความเสี่ยง
การนำและวัฒนธรรมองค์กร

3. Listen to Voice of staff

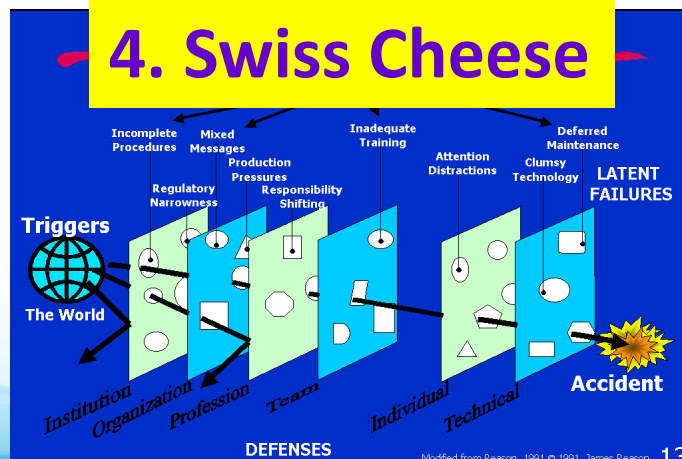
-> Insight



2. Potential Change

1. Story & Timeline

4. Swiss Cheese



5. Creative solution

- How to prevent it?
- How to make it better?
- How to detect it earlier?
- How to do it earlier?
- How to do it more appropriate?

Story & Timeline



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

ID	Trigger	ข้อมูลสำคัญก่อนเกิด AE	Adverse Event	# AE	Level	การแก้ไขเยียวยาหลัง AE	LOS
	Death	ถูกลูกบอลเตะกระแทกท้อง	Missed Dx & Rx as AGE	1	I	ไม่มี	4

ลำดับเหตุการณ์

Day 1				Day				Day				Day				Day				Day			
0-	6-	12-	18-	0-	6-	12-	18-	0-	6-	12-	18-	0-	6-	12-	18-	0-	6-	12-	18-	0-	6-	12-	18-
• ER ปวดท้อง Dx AGE																							
				• ER revisit -> admit Dx AGE																			
								• Shock															
												• Death											

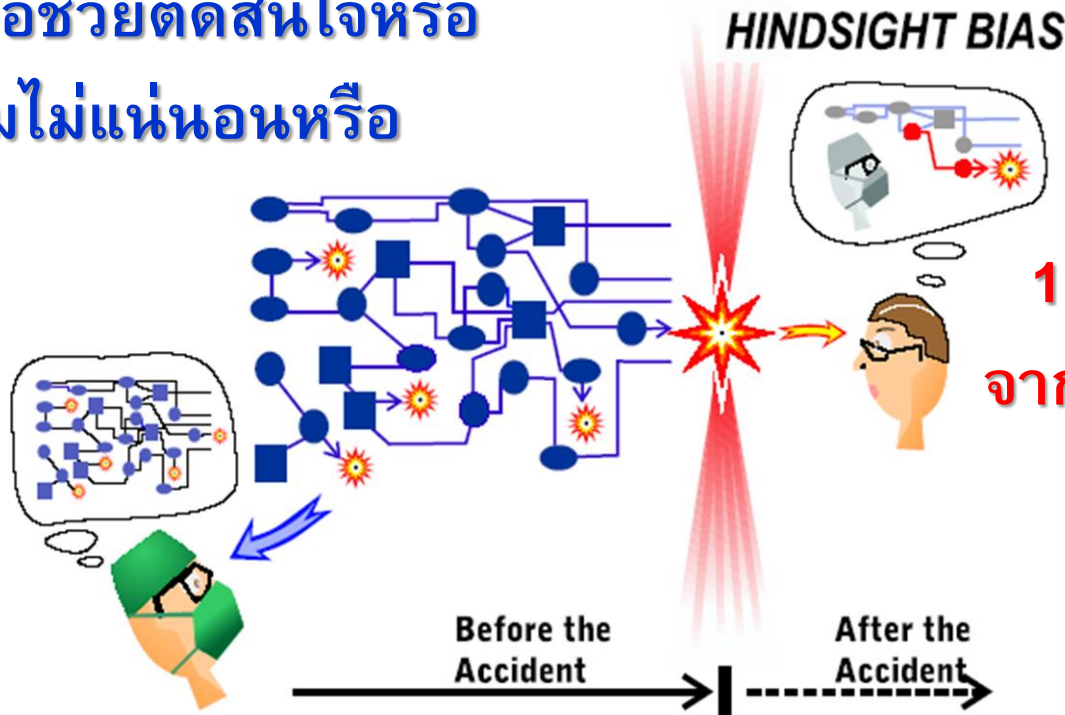
ใช้เครื่องหมาย ☆ แสดงจุดที่เกิด AE, ถ้าผู้ป่วยนอน รพ. นานกว่า 7 วัน อาจจะใช้แผ่นต่อ หรืออาจจะแผ่นเดียว แต่ข้ามวันที่ไม่มีเหตุการณ์สำคัญออกไป
 ขั้นตอนที่มีโอกาสเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจหรือการกระทำ การประเมินและการวินิจฉัย, การเฝ้าระวังและประเมินซ้ำ, การตัดสินใจส่งต่อ

โอกาสสร้างจุดเปลี่ยนอยู่ตรงไหน



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

3 วิธีการเพื่อช่วยตัดสินใจหรือลดความไม่แน่นอนหรือ



1 จุดเปลี่ยนที่เห็น
จากการมองย้อนหลัง

2 จุดเปลี่ยนจากมุมมองของ
คนทำงานที่เผชิญกับความไม่แน่นอน

Observe & Listen to Gain Insight



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

- **Observe** สังเกต
- **Interview for Empathy**
- **Walkthrough** ขอให้เล่าความรู้สึกและความต้องการขณะที่ปฏิบัติงานเหมือนจริงในทุกขั้นตอน
- **Camera Study** ขอให้ถ่ายรูปที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและเล่าให้ฟังว่าภาพนั้นมีความหมายอย่างไร
- **Ethnography** เข้าไปร่วมปฏิบัติ ทำตัวเหมือนเจ้าของงาน

Assume a Beginner's Mindset

WHY: ใช้ mindset ของเด็กเพื่อขจัดอคติจากสมมติฐานของเรา

HOW:

- สังเกตและมีปฏิสัมพันธ์โดยไม่ ใช้ value judgment
- ตั้งคำถามกับทุกสิ่งทุกอย่าง (แม้ในสิ่งที่คิดว่าเข้าใจแล้ว) ทำไม ทำไม
- อากรู้หรืออยากเห็นให้มาก แม้ในสิ่งที่คุ้นเคยหรือ uncomfortable
- มองหา pattern จากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช่
- ฟังอย่างตั้งใจ ชิมจับสิ่งที่ผู้ใช่พูด และวิธีการพูด ไม่ต้องคิดถึงคำถามต่อไปที่เราจะถาม



What? How? Why?

WHY: ช่วยให้เราสังเกตได้ลึกซึ้งขึ้น จากรูปธรรมที่สังเกตเห็น ไปสู่อารมณ์และแรงจูงใจ ใช้ในการวิเคราะห์ภาพถ่ายจากภาคสนาม

HOW:

- ทำตาราง 3 ช่อง What? How? Why?
- เขียนสิ่งที่สังเกตเห็นลงในช่อง What?
- อธิบายลักษณะการกระทำและทำที่ด้วยคำคุณศัพท์ในช่อง How?
- คาดเดาว่าแรงจูงใจและอารมณ์ความรู้สึกเป็นอย่างไร เป็นสมมติฐานที่เราจะนำไปทดสอบกับผู้ใช้

← concrete emotional →		
WHAT (what are they doing in the photo?)	HOW (how are they doing it?)	WHY (why are they doing it this way? Take a guess!)
-little girl picking root vegetables	-she's smiling, even though it looks bigger than her, it looks fun	-somehow it's been made into a game...gardening is fun...getting messy is fun to her?
		

User Camera Study

WHY: เพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์ของผู้ใช้ผ่านสายตาของผู้ใช้เอง

HOW:

- ขอให้ผู้นำกล้องติดตัวไปทุกที่ ถ่ายรูปประสบการณ์ที่สำคัญหรือมีความหมายต่อผู้ใช้ พยายามให้กว้างกว่าที่เกี่ยวข้องกับตัวปัญหาเพื่อที่จะรับรู้บริบทแวดล้อมด้วย
- ขอให้ผู้ใช้อธิบายภาพที่ถ่ายมาแต่ละภาพว่ามีความสำคัญอย่างไร
- ใช้เทคนิค empathetic interview เพื่อทำความเข้าใจความหมายที่ลึกซึ้งขึ้นไปอีก

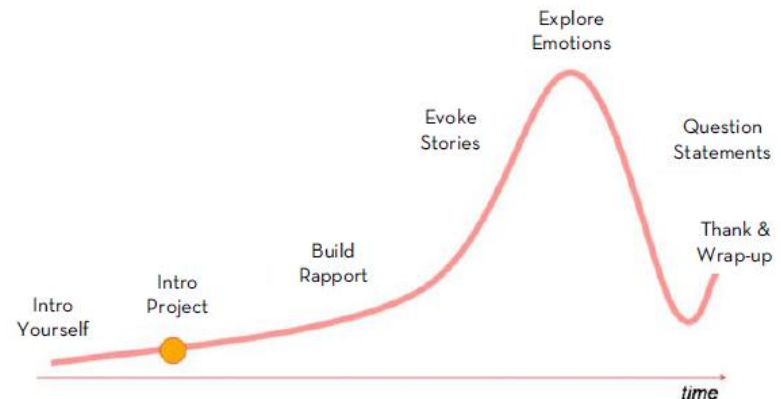


Interview for Empathy

WHY: เพื่อเข้าใจความคิด ความรู้สึก แรงจูงใจ -> ความต้องการ ของผู้ใช้

HOW:

- ถาม “ทำไมจึงทำหรือพูดอย่างนั้น” แม้จะคิดว่ารู้คำตอบ
- ถามถึงเหตุการณ์ที่เฉพาะเจาะจง เช่น “ครั้งสุดท้ายที่....”
- ถามคำถามที่กระตุ้นให้ผู้ใช้เล่าเรื่อง
- มองหา inconsistency ซึ่งจะช่วยให้พบ insight ที่ซ่อนอยู่
- ให้ความสนใจกับภาษากายและความรู้สึก
- อย่ากลัวความเงียบ ความเงียบอาจจะช่วยให้เกิดการสะท้อนคิด
- อย่าชี้แนะคำตอบ
- ถามคำถามที่เป็นกลาง
- อย่าถามคำถามปลายปิด
- ทำงานเป็นคู่เพื่อจดบันทึก



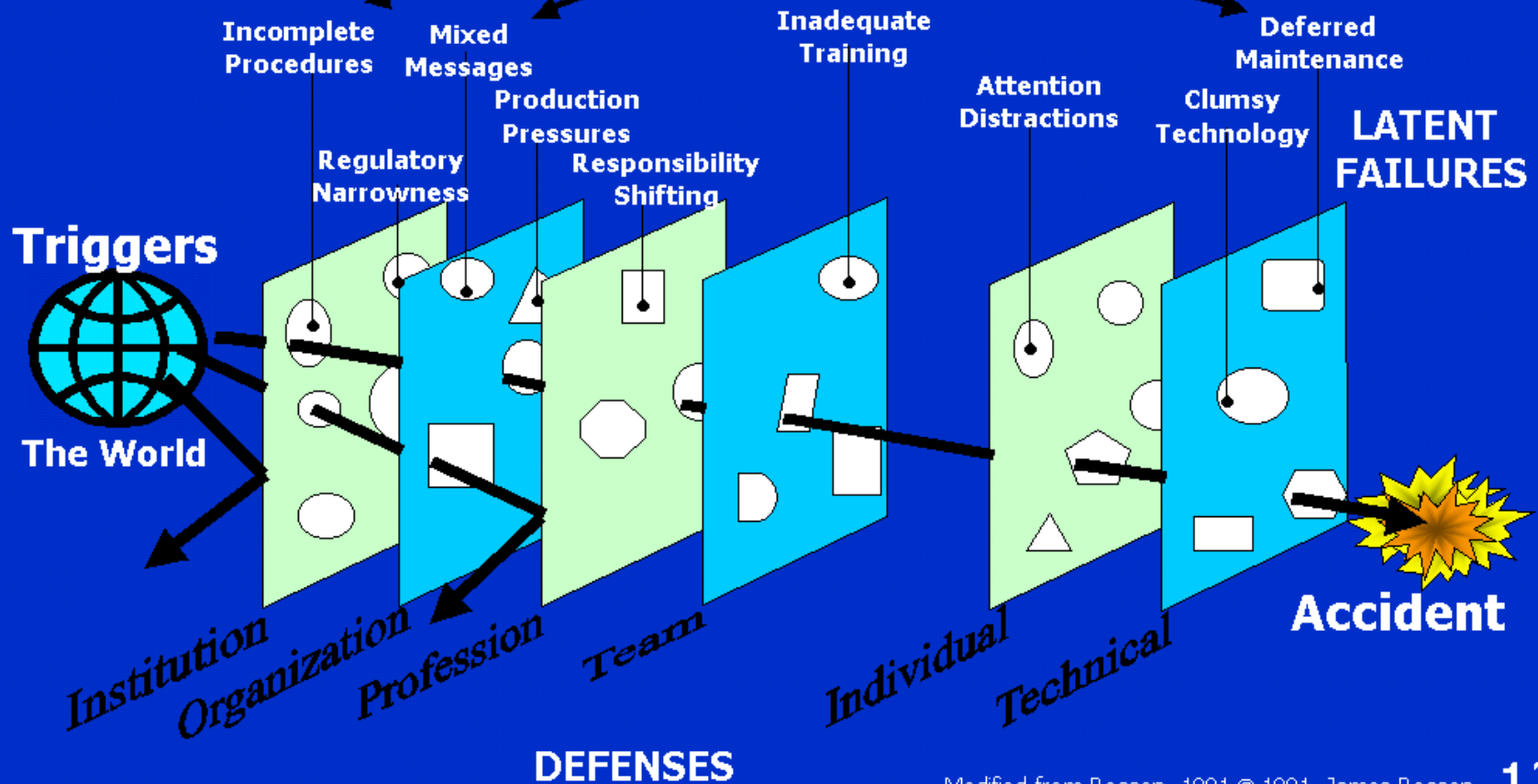
Swiss Cheese & Root Cause



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

Swiss Cheese Model

Goal Conflicts
and Double Binds



Swiss Cheese & Root Cause



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

- **Human Factor**
 - **Attention & distraction** (สมาธิในการทำงาน)
 - **Fatigue** (ความเหนื่อยล้า)
- **Technology:** ยุ่งยากในการใช้ ขาดการบำรุงรักษา
- **Environment & Visual Aid**
- **Job assignment** การมอบหมายงานที่ชัดเจน
- **Supervision**
- **IEC: information, education, communication**
- **Workflow:**
 - ยุ่งยาก ซับซ้อน ซ้ำซ้อน
 - **Agility & decision criteria**
- **Policy**

Creative Design



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

<p>การ ออกแบบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ระบบไมโครโฟนในห้องประชุมที่กำหนดให้กดพูดได้ที่ละคน
<p>ระบบ สัญญาณ เตือน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การใช้แถบสีต่างๆ คู่กับป้ายข้อมือผู้ป่วยเพื่อบ่งชี้สถานะบางอย่าง ● การเขียนชื่อยาที่ผู้ป่วยแพ้ไว้ในแผ่นคำสั่งการรักษาของแพทย์ทุกแผ่น ทำให้ลดโอกาสที่แพทย์จะสั่งยาที่ผู้ป่วยแพ้
<p>การ แสดงผล ข้อมูล</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การใช้ white board ในห้องผู้ป่วยเพื่อบันทึกเป้าหมายการดูแลประจำวันผู้ป่วยร่วมกันระหว่างทีมผู้ให้บริการกับผู้ป่วยและญาติ ● การบันทึกข้อมูลสำคัญในฟอร์มปรอทที่ทำให้แพทย์เวรซึ่งไม่ใช่เจ้าของไข้สามารถทำความเข้าใจความเป็นมาของผู้ป่วยในเวลาอันรวดเร็ว

แบบฟอร์ม	<ul style="list-style-type: none"> ● การออกแบบฟอร์มอย่างกระชับเพื่อส่งเสริมให้มีการบันทึกข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการประเมินผู้ป่วยบางประเภท ● แบบบันทึกทางการเงิน การเจ้าหน้าที่ พัสตุ ที่ออกแบบให้สวยงามน่าดู เห็นจุดเน้นที่ต้องบันทึกข้อมูลเป็นพิเศษ
ขั้นตอนการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● การใช้รหัส CPR ● การใช้บัตรมอบหมายงานเมื่อเกิดอุบัติเหตุหมู่
สถานที่ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● การมี alcohol hand rub ที่ปลายเตียงผู้ป่วยทุกเตียง ทำให้ compliance ในการปฏิบัติตามข้อแนะนำให้ล้างมือทุกครั้งก่อนและหลังสัมผัสผู้ป่วยเป็นไปได้ดีขึ้น ● การนำภาพสวยงามติดที่สนั้แพ้มเพื่อให้ทราบว่าควรจัดวางแพ้มให้ถูกที่อย่างไร

การฝึกอบรม/การเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none"> ● การใช้กระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ ● การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลความรู้ทางวิชาการ ● การจุดมุมที่ให้ความรู้สึกที่ผ่อนคลายไว้ในที่ทำงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
การสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> ● การใช้รูปภาพให้ผู้ป่วยที่ใส่ท่อช่วยหายใจหรือใส่เครื่องช่วยหายใจซึ่งแสดงความต้องการ ช่วยลดเวลาในการสื่อสารและความเข้าใจ ● การใช้แผ่นป้ายสองภาษาเพื่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศ
เครื่องช่วยการคิด การตัดสินใจ (cognitive aids)	<ul style="list-style-type: none"> ● การใช้ Partogram ในการติดตามความก้าวหน้าของการคลอดระยะที่หนึ่ง ทำให้ตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้นหากมีความล่าช้าเกิดขึ้น ● การบันทึก vital sign และผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการในกราฟแผ่นเดียวกัน ทำให้สามารถพยากรณ์ได้ว่าผู้ป่วยโรคไขเลือดออกกำลังจะเข้าระยะช็อคเมื่อใด ● การใช้กราฟบันทึกข้อมูลบางอย่างพร้อมทั้งแถบสีแสดงพิสัยว่าปกติหรือผิดปกติหรือเข้าสู่ระดับที่ต้องระวังเป็นพิเศษ เช่น ระดับน้ำตาลในผู้ป่วยเบาหวาน ระดับ bilirubin ทารกแรกเกิด ● เครื่องช่วยในการคำนวณขนาดยาหรือการผสมยา

ตัวอย่าง Human Factors ในการดูแลผู้ป่วย



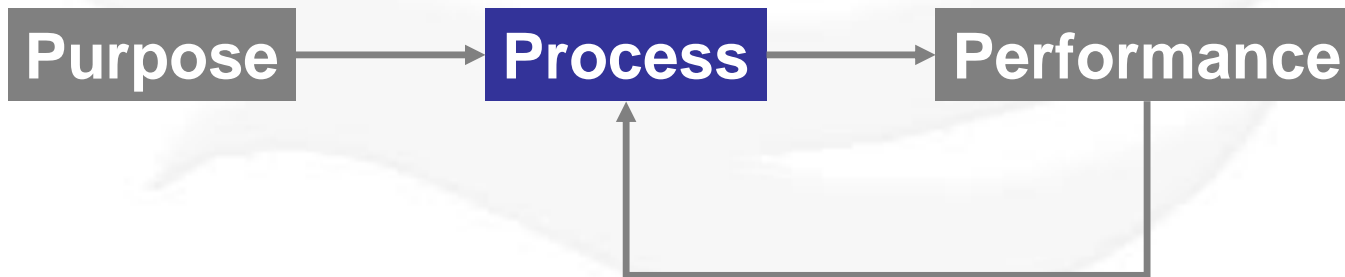
Factor	Lay Example	Health Care Example
• Eye-hand coordination	<i>hitting a baseball</i>	<i>suturing</i>
• Hearing and noise	<i>loud talking in a library</i>	<i>alarm bells during surgery</i>
• Informat. Management	<i>electronic banking</i>	<i>electronic medical record</i>
• Learning curves	<i>baking perfect soufflé</i>	<i>see one/do one/teach one</i>
• Light	<i>fluorescent color distortion</i>	<i>X-ray against overhead light</i>
• Motor control	<i>computer mouse</i>	<i>laparoscopic surgery</i>
• Noise	<i>outdoor pay phones</i>	<i>equipment alarm ubiquity</i>
• Perception	<i>accident witness</i>	<i>examining an X-ray</i>
• Sleep deprivation	<i>driving a truck</i>	<i>residency</i>
• Space	<i>overcrowded classroom</i>	<i>crowded medication room</i>
• Temperature	<i>overly warm auditorium</i>	<i>cold stethoscope</i>
• Task performance	<i>typing test</i>	<i>setting a fracture</i>
• Vision and illumination	<i>jewelry repairman</i>	<i>endoscope</i>
• Visual distraction	<i>car crash rubberneckers</i>	<i>watching monitor, not patient</i>

Process Design



จะออกแบบกระบวนการทำงานอย่างไรให้

- ทำได้ง่ายขึ้น ได้ผลดีขึ้น มีความปลอดภัยมากขึ้น
- ใช้เวลาน้อยลง
- ทำงานเอกสารน้อยลง
- พึ่งพิงความความจำ ความฉลาด ความสามารถเฉพาะตน น้อยลง





Best Practice in Healthcare Human Factors

Reducing reliance on memory

ออกแบบระบบงานเพื่อลดการพึ่ง short-term memory หรือ prolonged attention

ออกแบบงานให้เป็นระบบเพื่อลด memory-related errors

ใช้ checklists เพื่อลดการพึ่งความจำสำหรับ high-risk procedures หรือ multi-step processes ทบทวนว่ามีการใช้ตามเป้าหมายและใช้ใ้ในการส่งมอบงานด้วย

การมี protocol ในการสรุปย่อให้เพื่อนร่วมทีมทราบ

ทำสัญลักษณ์สีสำหรับของที่จะใช้คู่กันให้เป็นมาตรฐาน เพื่อป้องกันการสลับคู่

Pre-package ส่วนประกอบต่าง ๆ ทำให้เป็นชุดสำเร็จรูป (kits)

Improving information access

Decreasing error opportunities

Simplification



Best Practice in Healthcare Human Factors

Reducing reliance on memory

Improving information access

จัดให้มีข้อมูลในเวลาที่ต้องการ และในในที่ที่ต้องการใช้
การให้ข้อมูล ณ จุดที่ดูแลผู้ป่วยมีผลต่อการลด error สูงมาก
สร้างระบบบันทึกเพื่อให้มีการบันทึกข้อมูลที่ถูกต้องและติดตามได้ เช่น ผล lab
ปิดกั้นช่องทางที่จะหลีกเลี่ยงการถ่ายทอดข้อมูลที่สำคัญ

Decreasing error opportunities

Structure critical tasks เพื่อป้องกัน errors
ใช้ forcing functions เช่น การออกแบบการสั่งยาผ่านคอมพิวเตอร์เพื่อป้องกันการสั่ง
overdose of a drug หรือป้องกันการสั่งยาที่ผู้ป่วยแพ้

Simplification

การลดความซับซ้อนมีพลังมากกว่าการทำให้ส่วนประกอบต่าง ๆ มีความสมบูรณ์

ตัวอย่างความซับซ้อนที่เพิ่มขึ้น จากการพัฒนาคุณภาพ



- การมุ่งยกเลิกการรดยา โดยไม่ได้ตระหนักถึงเป้าหมายการลดความผิดพลาด และไม่ได้นำ IT เข้ามาช่วย
- การเพิ่มระบบบันทึกข้อมูลเพื่อเป้าหมายในการรายงาน โดยไม่ได้นำศักยภาพของระบบ IT มาใช้
- การลอกตัวอย่างในตำราไปสู่การปฏิบัติ โดยปราศจากการทดสอบความจำเป็น และประเมินผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น
- การใช้เครื่องมือคุณภาพต่าง ๆ โดยปราศจากความเข้าใจ

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

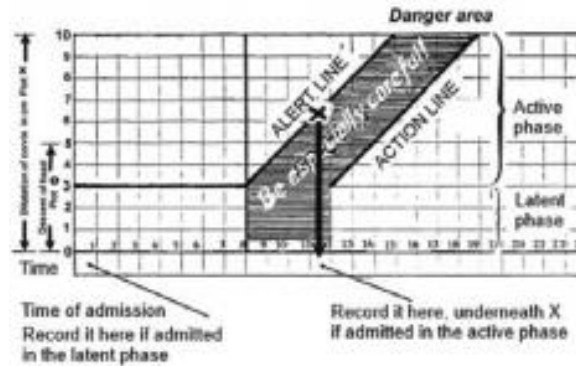
บัตรมอบหมายงาน

การจัดการสถานที่และสิ่งของ

การสื่อสาร

แนวทางปฏิบัติ

เครื่องช่วยตัดสินใจ



เฝ้าระวังด้วย "ปิงปองจราจรชีวิต 7 สี"

ปกติ	กลุ่มเสี่ยง	กลุ่มป่วย ระดับ				โรคแทรกซ้อน
ปกติ	↑	0	1	2	3	●
≤ 120 mmHg / 80	120-139 mmHg / 80-89	< 139 mmHg / 89	140-159 mmHg / 90-99	160-179 mmHg / 100-109	≥ 180 mmHg / 100	• หัวใจ / หลอดเลือด
≤ 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	• ตมอง • ไต • ตา • เท้า

New Rules for Healthcare Redesign



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

- Change the balance of **power**.
- **Standardize** what makes sense.
- **Customize** to the individual.
- Promote **well-being**.
- Create **joy** in work.
- Make it **easy**.
- **Move knowledge**, not people.
- Collaborate and cooperate.
- Assume abundance.
- Return the money.

Idea Enhancement

Shaping. เราจะปรับความคิดเพื่อรองรับข้อโต้แย้งที่จะนำไปสู่การปฏิเสธอย่างไร

Tailoring. เราจะแปลงความคิดเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของเราอย่างไร

Strengthening. เราจะเพิ่มพลังหรือคุณค่าของความคิดได้อย่างไร

Reinforcing. เราจะทำอย่างไรเพื่อแก้ไขจุดอ่อน

Looking towards implementation. เราจะทำอย่างไรเพื่อให้เป็นไปได้ในการปฏิบัติ จะเกี่ยวข้องกับใคร

Comparison to current. ความคิดนี้เปรียบเทียบกับสิ่งที่จะไปทดแทนแล้วเป็นอย่างไร ควรจะปรับ ขยาย หรือถอย

Potential faults or defects. จะมีความผิดพลาดอะไรเกิดขึ้นจากความคิดนี้ เราจะป้องกันอย่างไร

Consequences. จะเกิดผลกระทบในระยะกลางและระยะยาวอย่างไร

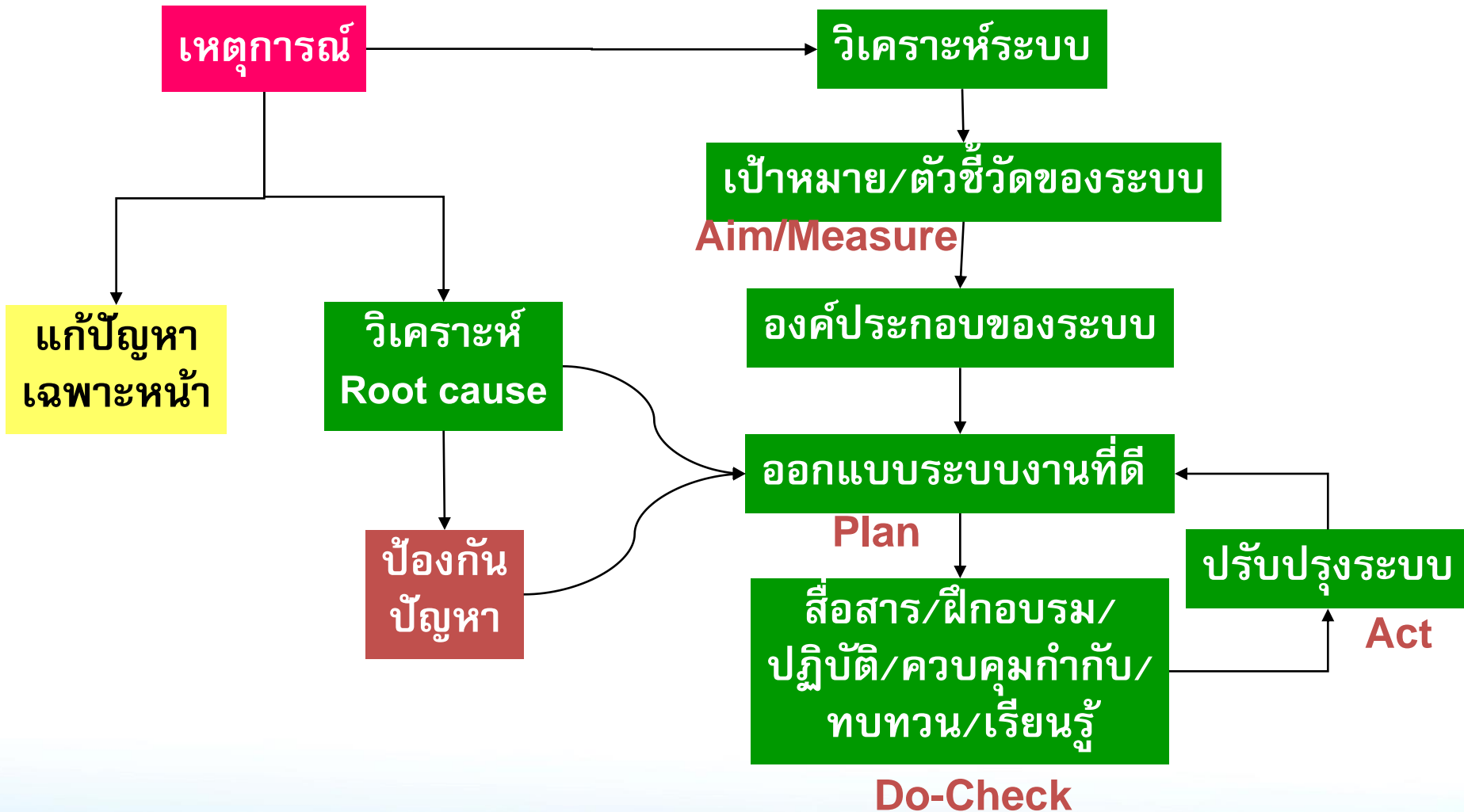
Testability and prototyping. จะทดสอบความคิดนี้ในขนาดเล็กๆ ได้ได้อย่างไร

Pre-evaluation. ปรับความคิดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่จะประเมิน

จากการทบทวนสู่การป้องกันอย่างเป็นระบบ



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



ตัวอย่าง Adverse Event ที่นำมาสู่การทบทวน



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

ผู้ป่วยท้องร่วง เสียหน้ามากจนมีอาการช็อค และเสียชีวิต

ผู้ป่วยตกเลือดหลังคลอด ต้องตัดมดลูก

ทารกแรกเกิดมีอาการตัวเหลืองมากหลังจากกลับบ้าน

ผู้ป่วยเบาหวานมาห้องฉุกเฉินด้วยอาการเป็นลม เหงื่อออก

ผู้ป่วยโรคจิตอาการกำเริบจนฆ่าตัวตาย

ผู้ป่วยโรคหัวใจมาด้วยอาการปวดท้อง วิงจ๋นย่ำล่าช้า

ผู้ป่วยผ่าตัดตาแล้วติดเชื้อ ต้องเอาลูกตาออก

แผลในกระเพาะอาหารทะลุ วิงจ๋นย่ำไม่ได้ ติดเชื้อในช่องท้อง

ผู้ป่วยเบาหวาน มีการติดเชื้อในกระแสเลือดเนื่องจากฟันผุ

ผู้ป่วยบอกว่าถูกตัวอะไรกัดไม่รู้ หยุดหายใจเพราะพิษงูเห่า



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

นำมาตรฐาน HA มาใช้ให้ง่ายขึ้น



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

เป้าหมาย แนวคิด โจทย์ของเรา

I – 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงชี้นำองค์กร สื่อสารและส่งเสริมผลการดำเนินงานที่ดี ให้ความมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้รับบริการ

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

Basic Requirement

Overall Requirement

Multiple Requirement

- (1) ผู้นำระดับสูงกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม. ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมผ่านระบบการนำ ไปยังบุคลากรทุกคนและคู่พันธมิตรสำคัญ เพื่อนำไปปฏิบัติ. การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงสะท้อนถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร.

เป้าหมาย (อยู่ใน Overall Requirement): ผลการดำเนินงานที่ดี คุณภาพ ปลอดภัย

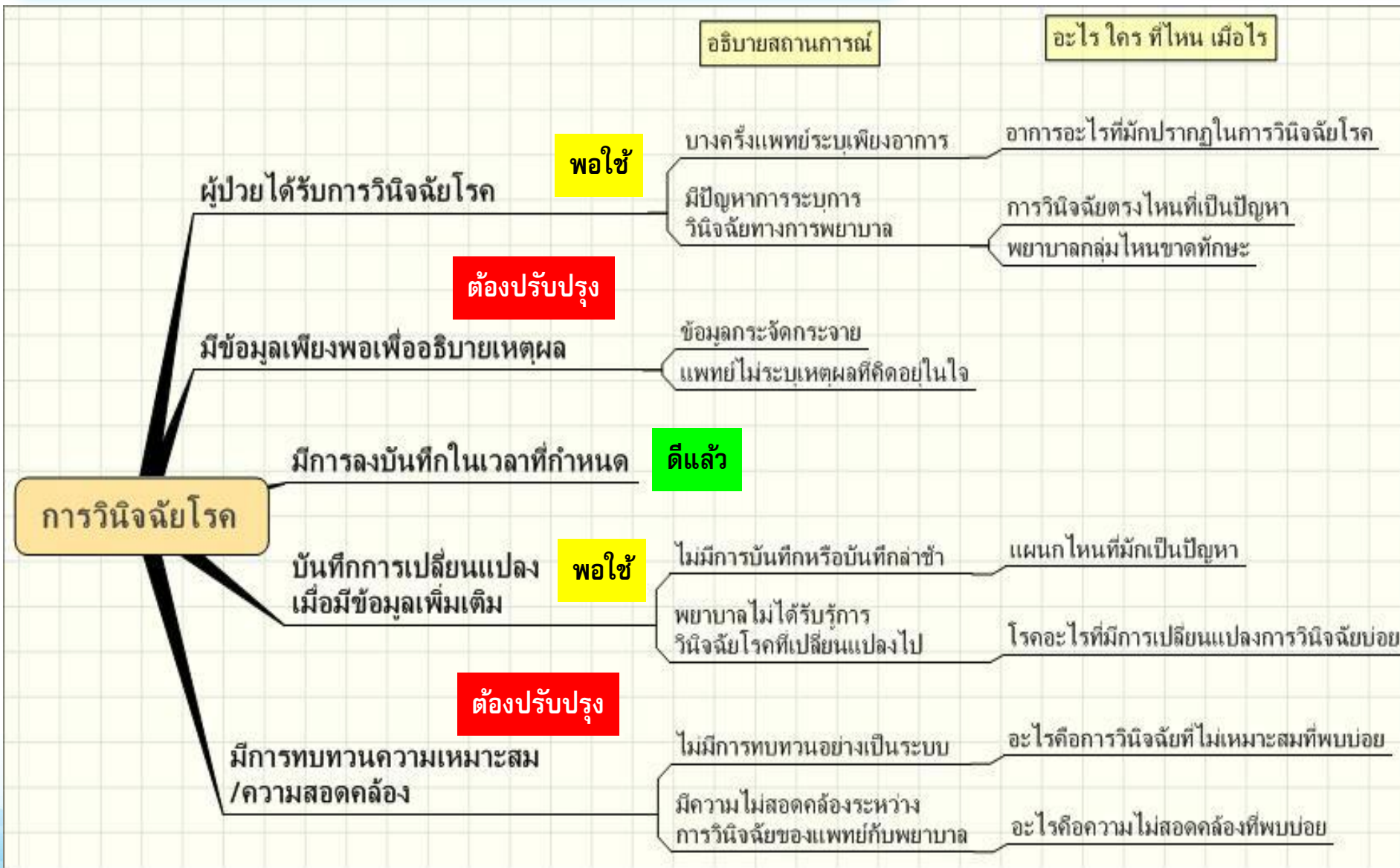
แนวคิด: การนำที่มีวิสัยทัศน์ การมุ่งเน้นผลลัพธ์

โจทย์ของเรา: เจ้าหน้าที่รับรู้วิสัยทัศน์? รู้บทบาท? มีแรงบันดาลใจ? นำไปปฏิบัติ?

อธิบายสถานการณ์แล้วเจาะลึก



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



อธิบายสถานการณ์

อะไร ใคร ที่ไหน เมื่อไร

ผู้ป่วยได้รับการวินิจฉัยโรค

พอใช้

บางครั้งแพทย์ระบุเพียงอาการ
มีปัญหาการระบบการวินิจฉัยทางการแพทย์

อาการอะไรที่มักปรากฏในการวินิจฉัยโรค
การวินิจฉัยตรงไหนที่เป็นปัญหา
พยาบาลกลุ่มไหนขาดทักษะ

ต้องปรับปรุง

มีข้อมูลเพียงพอเพื่ออธิบายเหตุผล

ข้อมูลกระจัดกระจาย
แพทย์ไม่ระบุเหตุผลที่คิดอยู่ในใจ

ดีแล้ว

มีการลงบันทึกในเวลาที่กำหนด

การวินิจฉัยโรค

บันทึกการเปลี่ยนแปลงเมื่อมีข้อมูลเพิ่มเติม

พอใช้

ไม่มีการบันทึกหรือบันทึกล่าช้า
พยาบาลไม่ได้รับการวินิจฉัยโรคที่เปลี่ยนแปลงไป

แผนกไหนที่มักเป็นปัญหา
โรคอะไรที่มีการเปลี่ยนแปลงการวินิจฉัยบ่อย

ต้องปรับปรุง

มีการทบทวนความเหมาะสม / ความสอดคล้อง

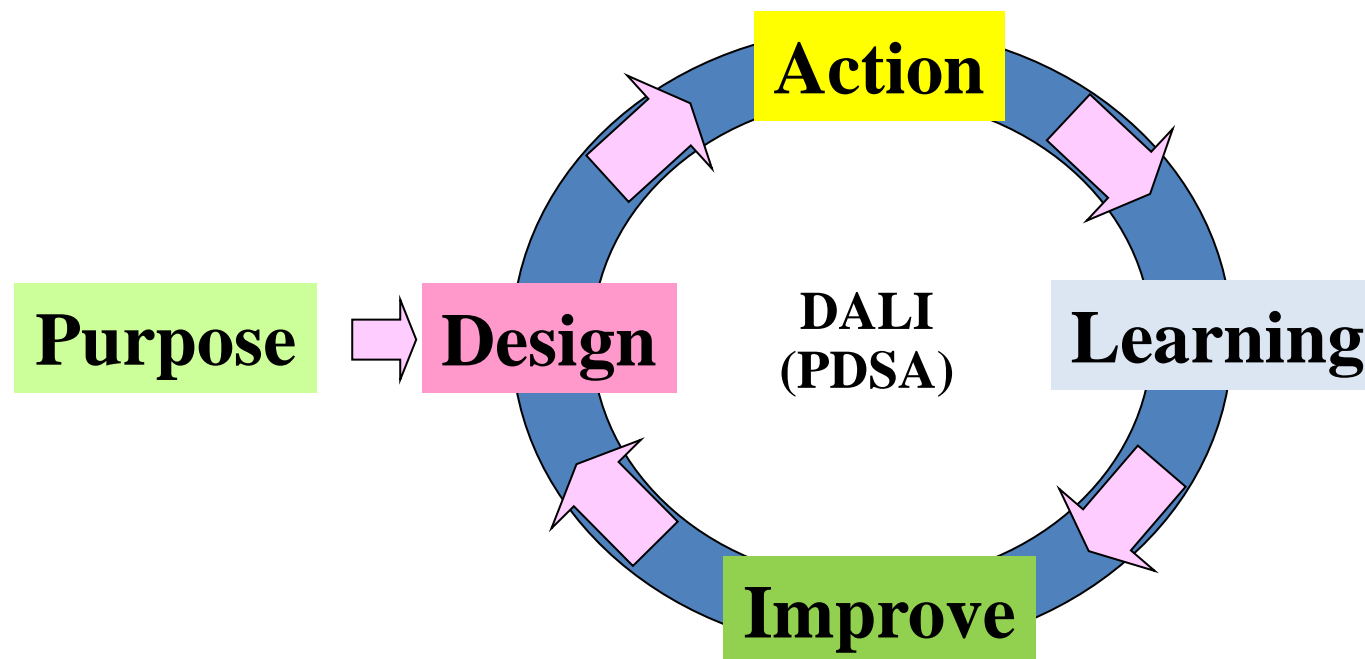
ไม่มีการทบทวนอย่างเป็นระบบ
มีความไม่สอดคล้องระหว่างการวินิจฉัยของแพทย์กับพยาบาล

อะไรคือการวินิจฉัยที่ไม่เหมาะสมที่พบบ่อย
อะไรคือความไม่สอดคล้องที่พบบ่อย

กลุ่ม DALI หรือ 3P



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



ตั้งเป้า-เฝ้าดู-ปรับเปลี่ยน



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

การทบทวนความเหมาะสม/สอดคล้องของการวินิจฉัยโรค

ตั้งเป้า

ทุกสาขามีการทบทวนการวินิจฉัยโรคเพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐานภายใน สค.59
ทุกสาขามีการทบทวนการวินิจฉัยโรคในจุดที่เป็นปัญหาทุก 3 เดือน
อัตราการวินิจฉัยที่ไม่เหมาะสมลดลงร้อยละ.... /เหลือ....
อัตราความไม่สอดคล้องของการวินิจฉัยระหว่างแพทย์กับพยาบาลลดลง....

เฝ้าดู

การทบทวนตามกำหนด
อัตราการวินิจฉัยที่ไม่เหมาะสม
อัตราความไม่สอดคล้องของการวินิจฉัย

ปรับเปลี่ยน

จัดทำเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการประเมินและวินิจฉัยโรคที่มักจะเป็นปัญหา
จัดเวทีพูดคุยแลกเปลี่ยนในประเด็นการวินิจฉัยโรคที่เป็นปัญหาทั้งในสาขาและทั้ง รพ.
Direct feedback ให้แก่เจ้าตัว
เลือกผู้ป่วยที่ซับซ้อนมาทบทวนความสอดคล้องของการวินิจฉัยวันละ 1 ราย

HA Essential



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

- เป็นแนวทางในการนำมาตรฐาน HA ไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมสำหรับผู้เริ่มต้น
- ขอให้สมาชิกกลุ่มเลือกมาตรฐานที่สนใจมาศึกษา
- วางแผนว่าจะนำแนวทางดังกล่าวไปใช้
 - จะต้องศึกษาความรู้อะไรเพิ่มเติม?
 - จะต้องศึกษาสถานการณ์อย่างไร?
 - จะหาแนวร่วมจากไหน?
 - จะทำอย่างไรให้เรียบง่ายที่สุด?



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

ความท้าทาย



HA คือมรดกที่พวกเรา ร่วมกันสร้างให้คนไทยทุกคน

ความท้าทาย: เราจะรักษามรดก และทำให้
มรดกนี้มีคุณค่าเพิ่มขึ้นได้อย่างไร

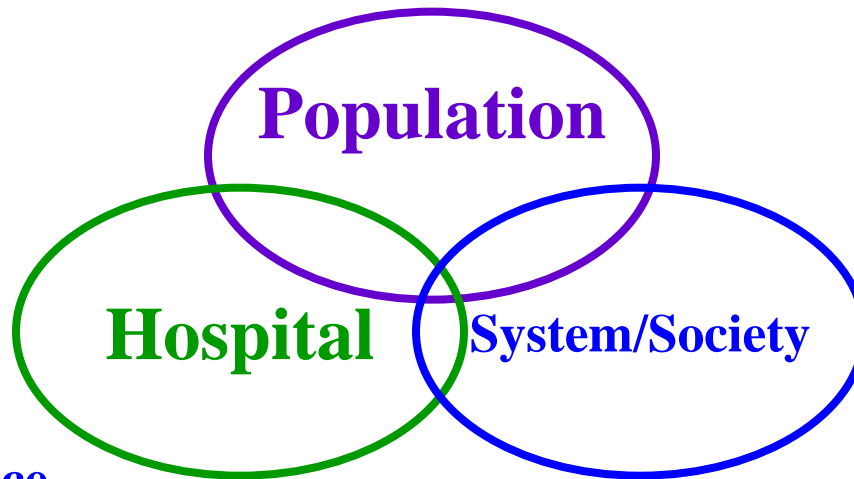


Benefits of the HA Program



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

Satisfaction
Safety
More Responsive
Patient's Right Protection
Holistic care & Health Promotion



Reputation
Accountability
Good Governance
Professional Practice
Knowledge-based Org.
Commitment & Participation

National Indicator
Public Participation
Consumer Protection
Access to Quality Care
Efficient Use of Resources

ช่วยกันตรวจสอบว่าเราได้ออย่างนี้หรือไม่ ถ้ายังไม่ได้จะทำอย่างไร

Challenges for Hospitals



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

- **Understand and commitment to quality & safety**
- **To improve quality under the higher workload, higher expectation, & limited resources**
- **To use accreditation as an educational tool**



องค์กรใหม่ฟัน

มุ่งสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน

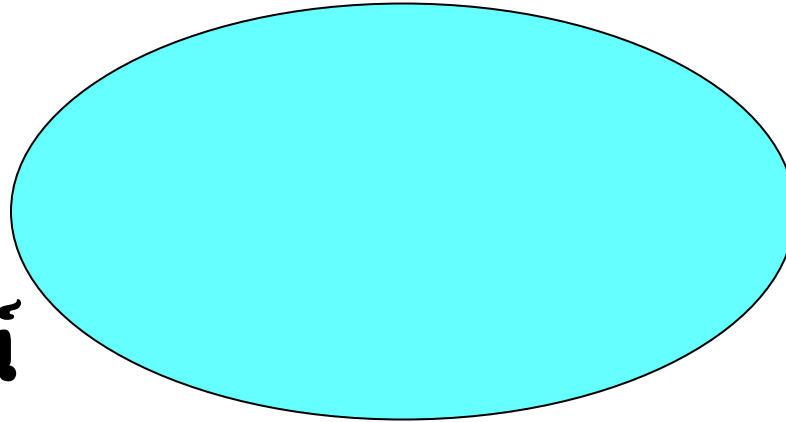


สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

การหยิบยื่นคำตอบ/ทางออก ด้วยความรู้ เทคโนโลยี และจริยธรรม

คุณค่า

Clinical Excellence



รูปลักษณ์

Service Excellence

การส่งมอบประสบการณ์
ที่ควรค่าแก่ผู้รับผลงาน

การจัดการ

Management Excellence

จัดการทุกองค์ประกอบเพื่อให้
องค์กรบรรลุผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

ความท้าทายที่ชวนคิดจาก HA Forum



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

- 1st (1999): Quality Imp
 - 2nd (2000): Roadmap fo
 - 3rd (2002): **Simplicity** in
 - 4th (2003): Best Practic
 - 5th (2004): **Knowledge**
 - 6th (2005): **Systems Ap**
 - 7th (2006): Innovate, T
 - 8th (2007): **Humanized**
 - 9th (2008): **Living Orga**
 - 10th (2009): **Lean & Sear**
 - 11th (2010): Flexible & s
 - 12th (2011): Beauty in D
 - 13th (2012): **The Wholer**
 - 14th (2013): **High Reliab**
 - 15th (2014): **Engagemer**
 - 16th (2015): **Imagination**
 - 17th (2016): Enjoy Quali
 - 18th (2017): **Inner Powe**
- 1st (1999): คำนิยามประโยชน์สาธารณะ
 - 2nd (2000): สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้
 - 3rd (2002): ใช้หลักความเรียบง่าย
 - 4th (2003): ใช้แนวปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อผู้ป่วยปลอดภัย
 - 5th (2004): พัฒนาคุณภาพแบบสมดุล
 - 6th (2005): ใช้มุมมองเชิงระบบเพื่อแก้ปัญหา
 - 7th (2006): ตามรอยและวัดผลในเรื่องสำคัญ
 - 8th (2007): ดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์
 - 9th (2008): ทำให้องค์กรของเราเป็นองค์กรที่มีชีวิต
 - 10th (2009): ทำให้ระบบสิ้นและไร้รอยต่อ
 - 11th (2010): ทำคุณภาพได้ต่อเนื่องยั่งยืน
 - 12th (2011): ใช้ความหลากหลายให้เป็นประโยชน์
 - 13th (2012): ทำให้งานกับชีวิตเป็นหนึ่งเดียวกัน
 - 14th (2013): ทำให้สุดยอดปลอดภัยน่าไว้วางใจทั้งองค์กร
 - 15th (2014): ผูกพันกับทุกคนเพื่อคุณภาพ
 - 16th (2015): มีจินตนาการสร้างสรรค์คุณภาพทุกโอกาส
 - 17th (2016): ทำให้คุณภาพอยู่ในทุกลมหายใจ
 - 18th (2017): ใช้ต้นทุนภายในอย่างเต็มพลัง

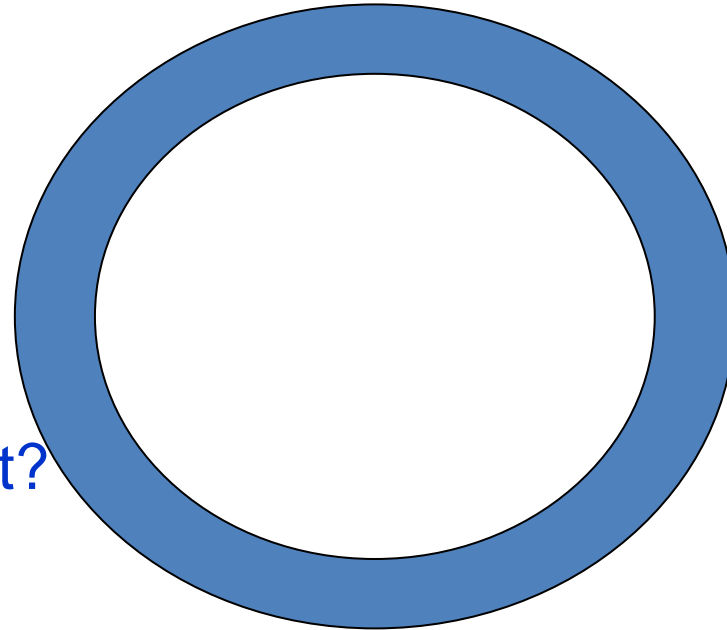
Challenges: 5 Basic Questions



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

2. What are we doing?

3. Why are we doing so?



1. Why do we exist?

4. Are we doing it well?
How do we know that?

5. How can we make it better?

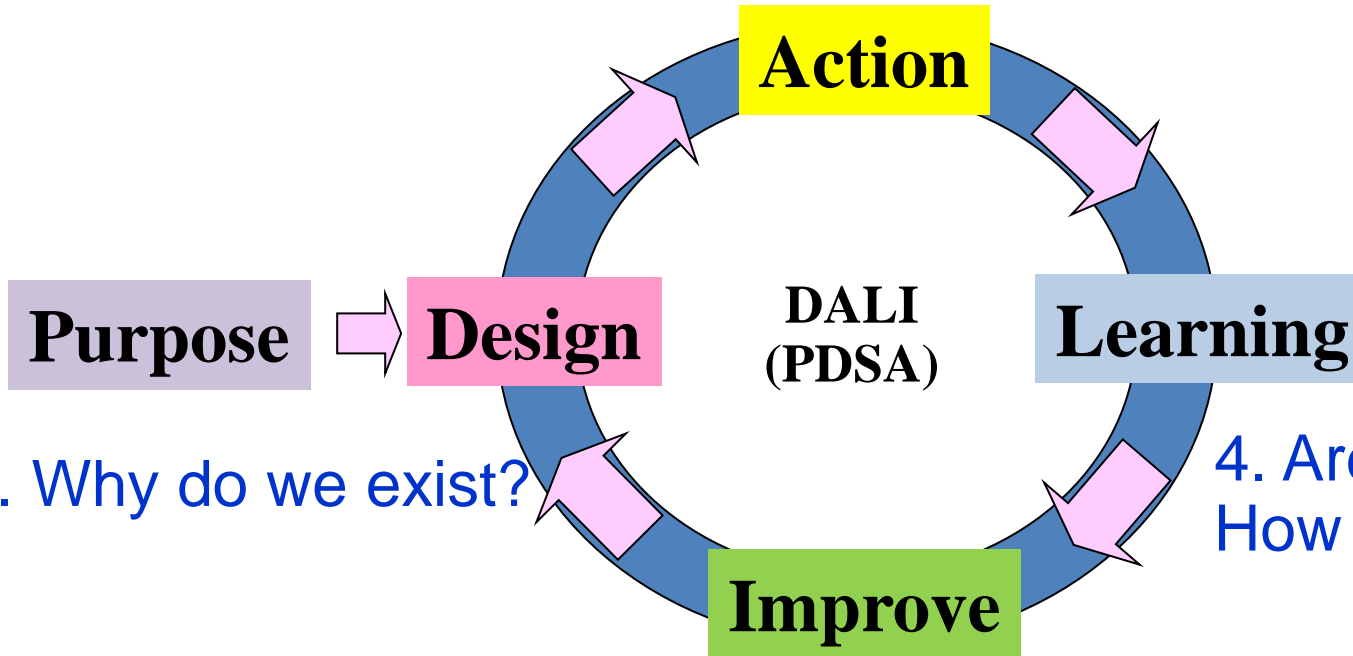
5 Questions that Encourage Learning



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

2. What are we doing?

3. Why are we doing so?



1. Why do we exist?

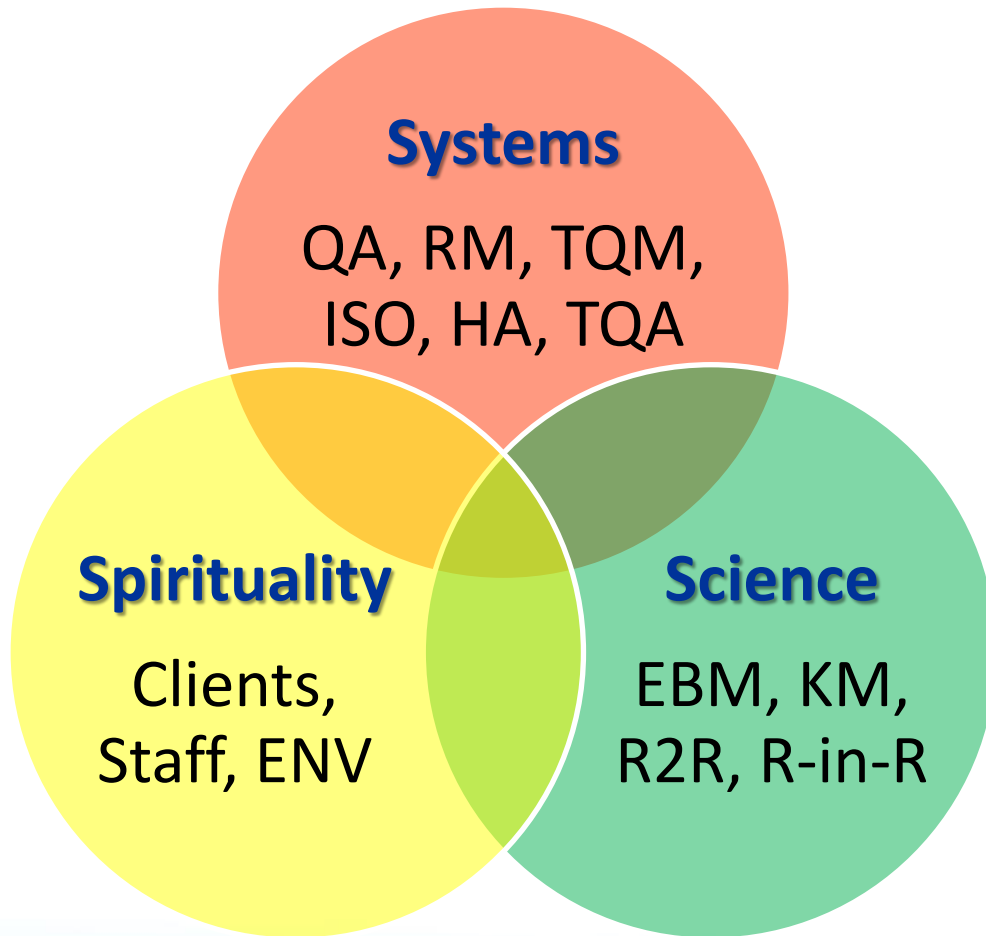
4. Are we doing it well?
How do we know that?

5. How can we make it better?

Challenges to Balance Q Movement,



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



Hospital staff:

- to recognize other efforts
- to balance their capacity

HA Surveyor:

- to promote balance of quality movement

HAI:

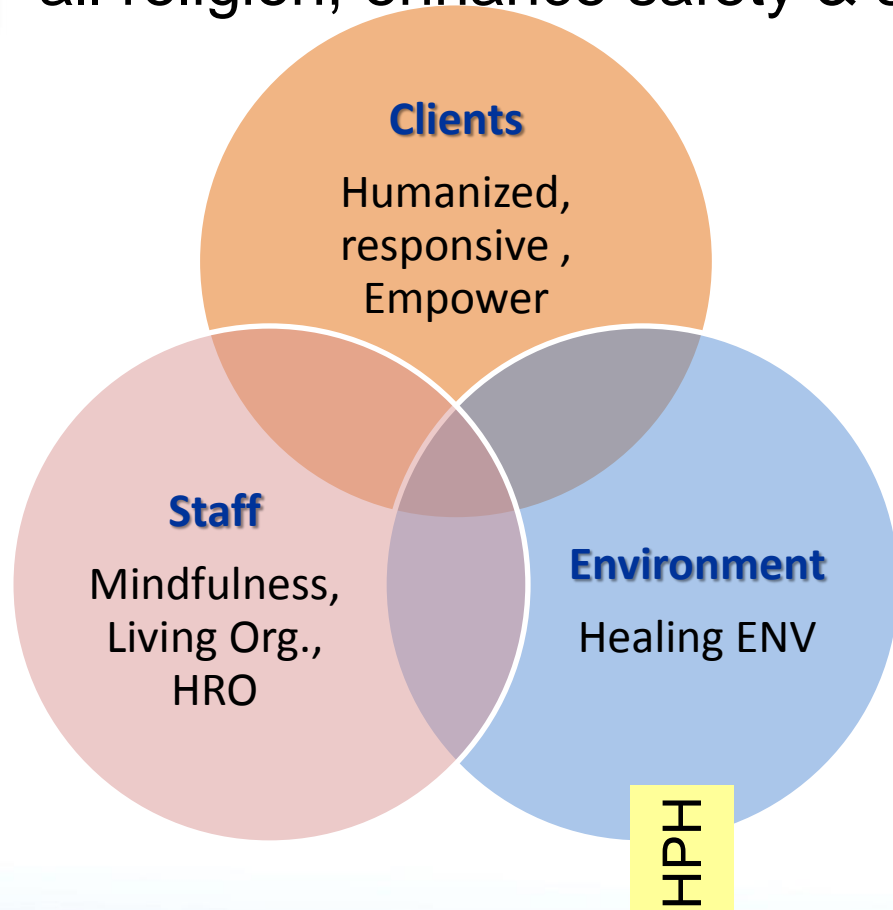
- to keep alignment & work with all partners

Challenges with Spirituality

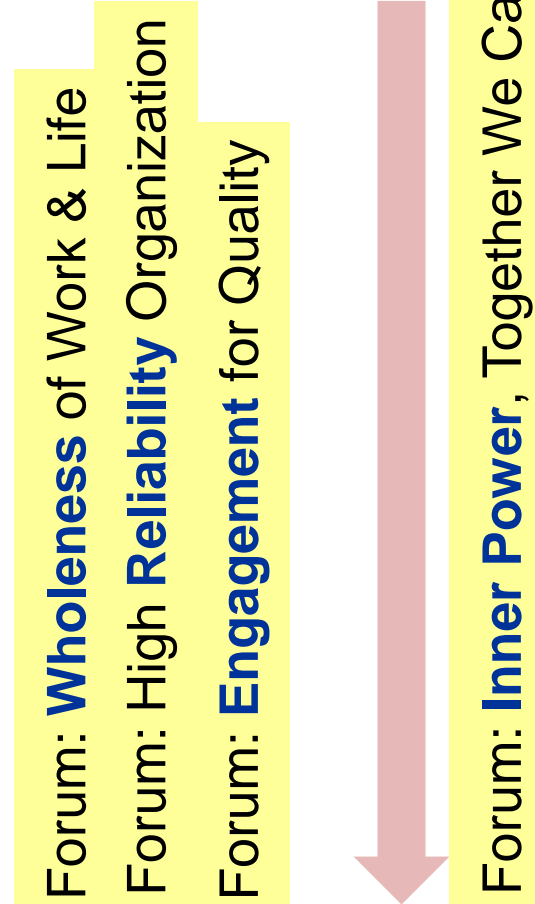
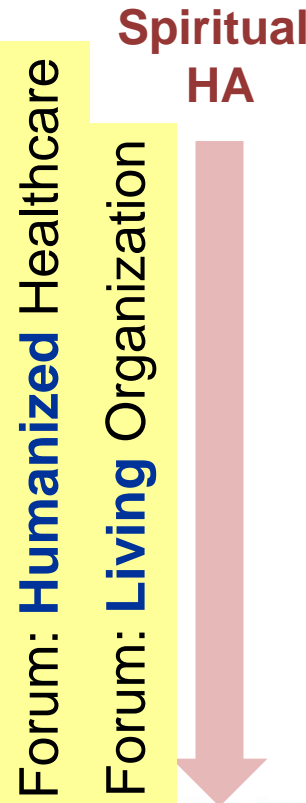


สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Concepts: Spirituality is our capital, universal to all religion, enhance safety & standard compliance



Spiritual Recognition



2 Kinds of Challenges (Ronald Heifetz)



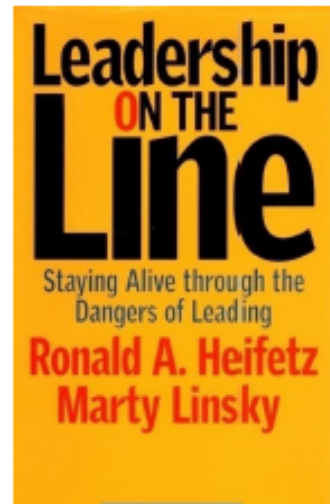
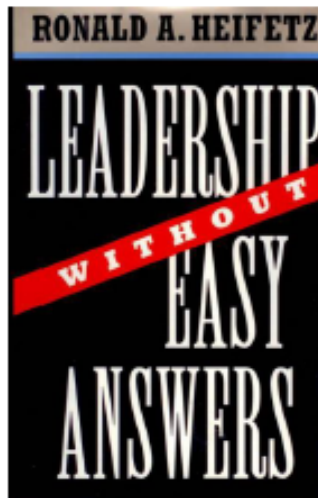
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Technical

- Problem is well defined
- Solution is known can be found
- Implementation is clear

Adaptive

- Challenge is complex
- To solve requires transforming long-standing habits and deeply held assumptions and values
- Involves feelings of loss, sacrifice, anxiety, betrayal to values
- Solution requires learning and a new way of thinking, new relationships
- Triggers avoidance of uncomfortable issues



Adaptive Challenges



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

- (1) ความท้าทายมีความซับซ้อน บางครั้งอาจจะยากที่จะพรรณนา
- (2) การแก้ไขต้องอาศัยการเปลี่ยนแปลงนิสัยที่มีติดอยู่มาเป็นเวลานาน มีสมมติฐานและค่านิยมที่ฝังลึก ในการทำงานของบริการสุขภาพมีประเพณีและสมมติฐานที่ติดอยู่มากมาย
- (3) ข้องเกี่ยวกับความรู้สึกของการสูญเสีย การสั่งเวช ความกังวล การทรยศต่อค่านิยม
- (4) คำตอบต้องอาศัยการเรียนรู้ และวิธีการคิดใหม่ ความสัมพันธ์ใหม่
- (5) ทำให้เกิดความรู้สึกถูกคุกคาม กระตุ้นให้ผู้คนหลีกเลี่ยงประเด็นที่ไม่สบายใจ หลีกเลี่ยงที่จะพูดคุยด้วย หลีกเลี่ยงที่จะ engage ด้วย มิได้เกิดจาก conscious decision แต่เป็นเพราะความกังวลข้างใน

SEARO Strategies for Patient Safety



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

1. Structural system, legal & regulatory framework, accreditation
2. Reporting & learning system
3. Workforce
4. HAI prevention & control
5. Global patient safety challenges
 - Safe surgical care
 - Safe childbirth
 - Safe injection
 - Safe medication
 - Blood safety
 - Medical device safety
 - Safe donation & transplantation
6. Research

จาก Scoring Guideline สู่รูปธรรม



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

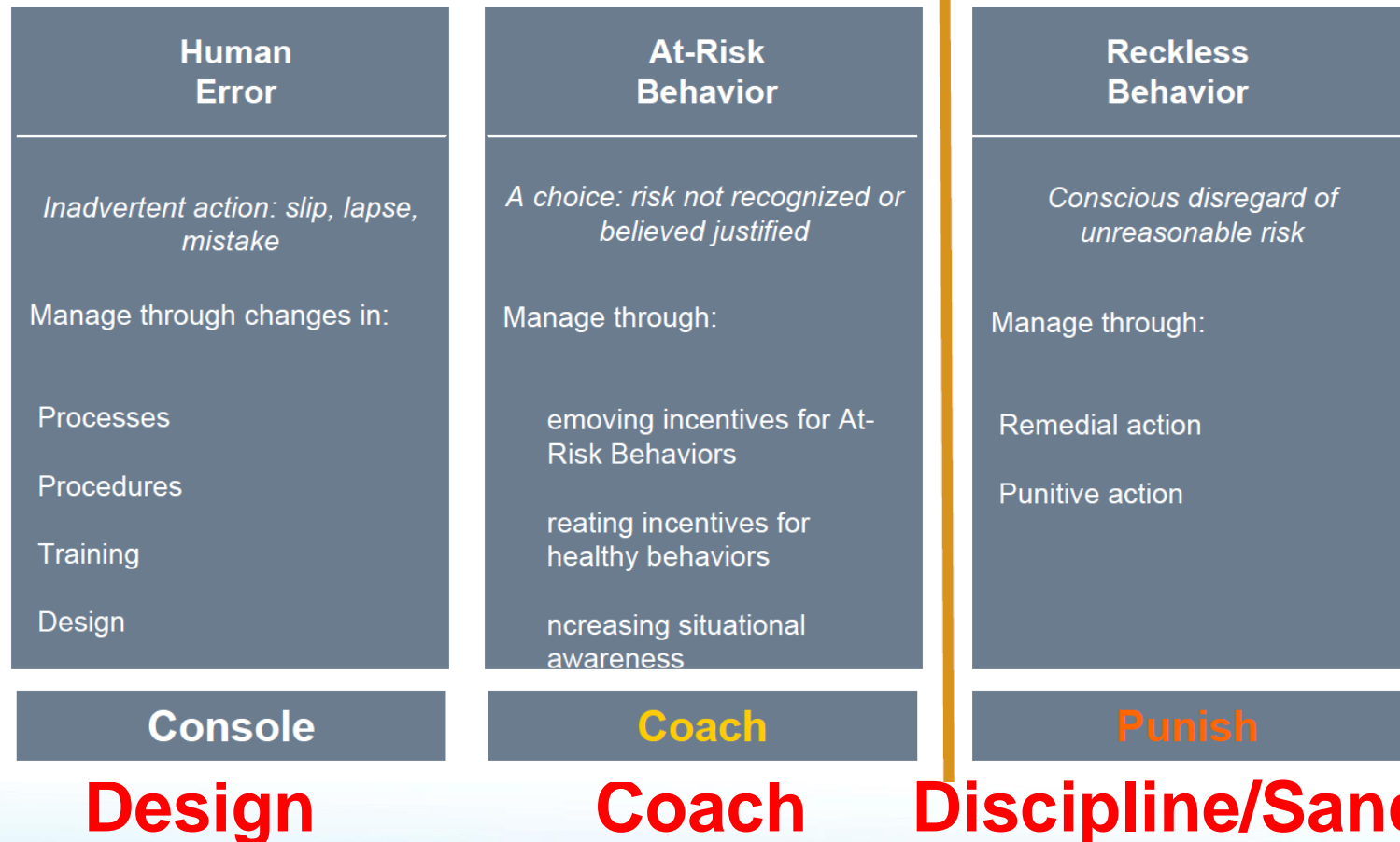
Ref	Basic Score Criteria	Reward Score Criteria
	(Score 3)	Evaluation, Improvement, Innovation, Integration, Good result, Role Model
I-1.1	การนำองค์กร	
I-1.1ก(1)	ผู้นำชี้แจงองค์กรด้วยวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป็นแบบอย่าง	บุคลากรรับรู้บทบาทของตนต่อวิสัยทัศน์ มีการสื่อสารให้คู่พันธมิตร เห็นความก้าวหน้าเข้าใกล้วิสัยทัศน์
I-1.1ก(2)	ผู้นำสร้างสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมที่ดี	การรับรู้ของบุคลากรในการเป็นแบบอย่างและความพยายามของผู้นำ
I-1.1ก(3)	ผู้นำสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนา การบรรลุเป้าหมาย นวัตกรรม ความคล่องตัว การเรียนรู้ สัมพันธภาพ ความร่วมมือ	มีการนำเสนอผลการประเมินบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาในด้านต่างๆ รวมทั้งการตอบสนองที่เกิดขึ้น
I-1.1ก(4)	ผู้นำส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัย	มีการนำผลการสำรวจวัฒนธรรมความปลอดภัยไปปรับปรุงและเห็นแนวโน้มที่ดีขึ้น
I-1.1ข(1)	ผู้นำสื่อสาร, empower, motivate เพื่อให้เกิด patient focus	การประเมินผลการสื่อสาร มีรูปธรรมของ patient focus ที่เปลี่ยนแปลงไป
I-1.1ข(2)	ผู้นำกำหนดจุดเน้นเพื่อการพัฒนา และเน้นให้เกิดการนำไปปฏิบัติ (focus on action)	performance ในประเด็นที่เป็นจุดเน้นมีแนวโน้มดีขึ้น

The Just Culture



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

Accountability for Our Behaviors

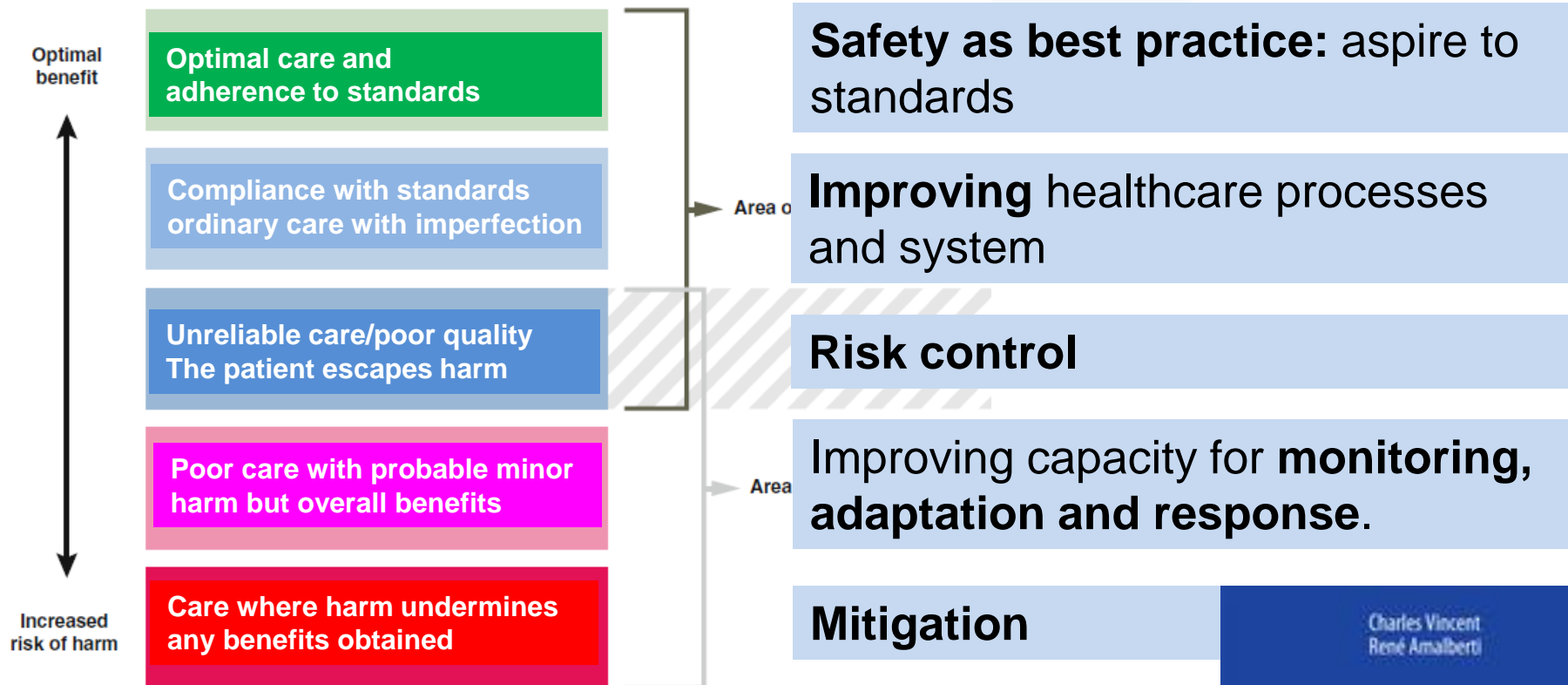


David Marx, Outcome Engineering President

Safety Strategies

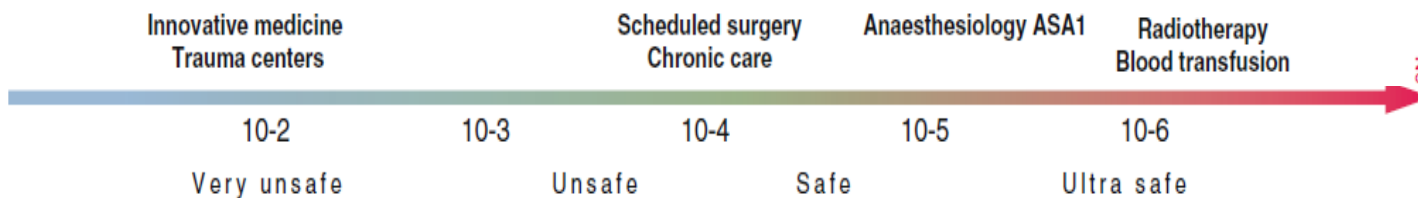
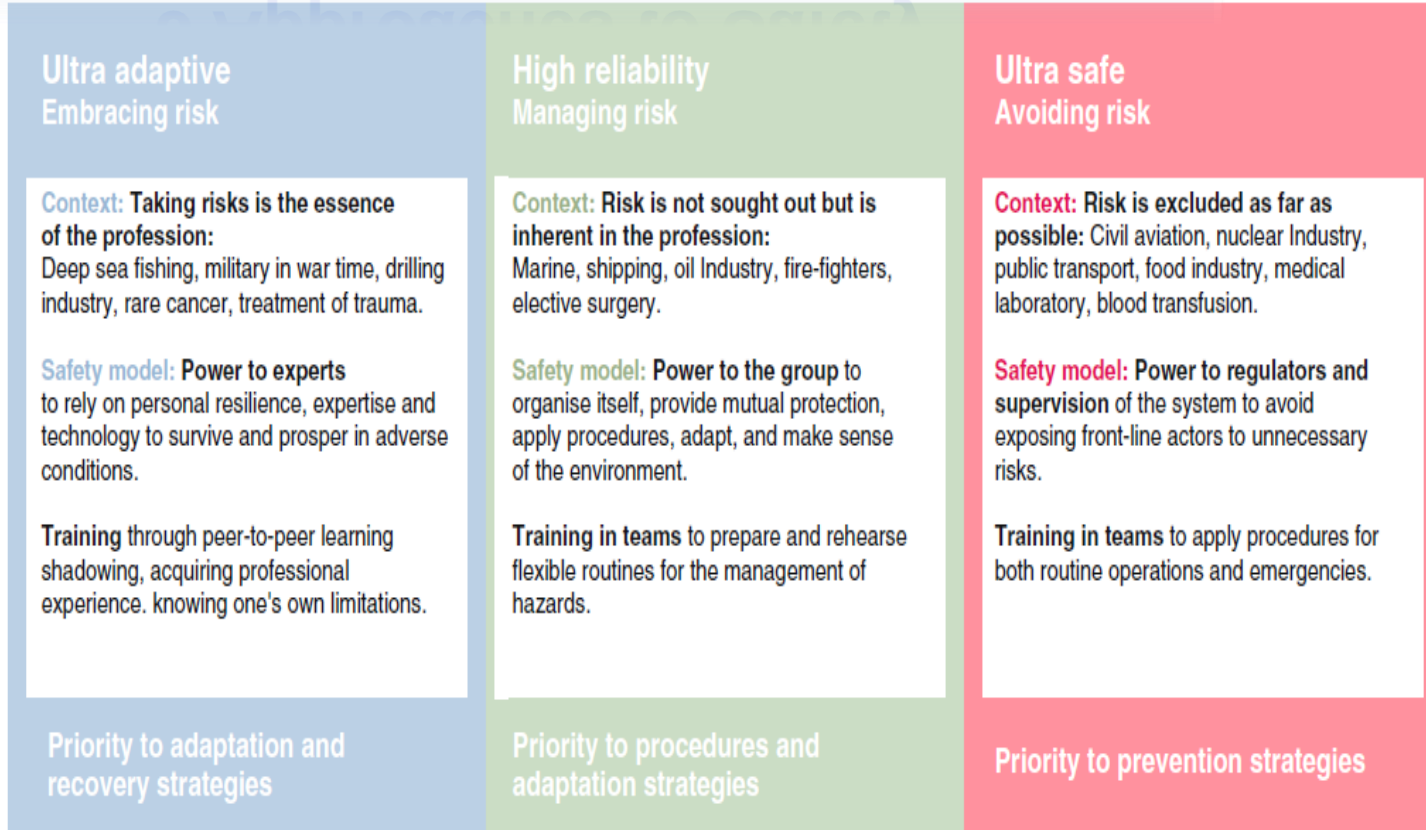


สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)





3 Approaches to Safety





18th HA National Forum

“Inner Power, Together We Can”

- (1)พลังแห่งจิตสำนึกร่วม (The power of collective consciousness)
- (2)พลังแห่งเจตจำนงและความพยายาม (The power of intention & effort)
- (3)พลังแห่งความเอื้ออาทร (The power of compassion)
- (4)พลังแห่งสติ (The power of mindfulness)
- (5)พลังแห่งปัญญาญาณ (The power of wisdom)