

ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 วันที่ 1-15 มกราคม 2553

สวัสดีปีใหม่ สิ่งดี สิ่งใหม่ สดใส ตลอดปี พ.ศ. 2553



**ด่วน! วิธีเตรียมตัว
Re Accreditation
ในฉบับ**

สวัสดีปีใหม่ค่ะผู้อ่านที่รักทุกท่าน หลังจากมีวันหยุดปีใหม่ 4 วัน หลายท่านที่ไม่ต้องอยู่เวรได้กลับไปพักผ่อนฉลองปีใหม่กับครอบครัว หรือบางท่านก็เดินทางไปเที่ยวในสถานที่สวยงามกับคนในครอบครัว เป็นการสะสมพลังกายและพลังใจก่อนที่จะกลับมาทำงานกันต่อตามหน้าที่ค่ะ เามาเริ่มปีพุทธศักราช 2553 กันอย่างกระฉับกระเฉงกันดีกว่านะคะ ไปพักผ่อนมาแล้วก็เตรียมปล่อยพลังกันกับภารกิจที่จะมาถึงในอีกไม่ช้านี้

นับถอยหลังกันไปแต่ละวัน ตอนนี้ก็เหลือเวลาอีกไม่ถึง 20 วัน ก็จะถึงวันที่ สรพ. เข้ามาตรวจประเมินคุณภาพโรงพยาบาลซ้ำ หรือเราเรียกว่า Re Accreditation นั้นล่ะค่ะ ทีมพัฒนาคุณภาพได้จัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นบรรยากาศของการทำ

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพหลากหลายกิจกรรมในเดือนธันวาคมที่ผ่านมา สำหรับเดือน มกราคมนี้เราก็ยังมีกิจกรรมที่จะช่วยหน่วยงานในการเตรียมความพร้อมกันอีกนะคะ หนึ่งในนั้นก็คือ...

ผู้บริหารสูงสุดของเราจะมาพบพวกเราและกล่าวสิ่งที่อยู่ในใจของท่านกับชาวโรงพยาบาลกลางทุกคนเนื่องในวันสำคัญที่จะมาถึง เรียกว่าเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้เราสามารถฟันฝ่าอุปสรรคความยากลำบากเพื่อให้โรงพยาบาลกลางของเราผ่านการรับรองคุณภาพซ้ำ เราทุกคนที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆเปรียบเสมือนนักรบแนวหน้า ที่ต้องปฏิบัติภารกิจให้ลุล่วง ทำให้โรงพยาบาลกลางของเราเป็น “โรงพยาบาลคุณภาพเพื่อประชาชน ทันสมัย ได้มาตรฐาน บริการประทับใจ” ดิฉันมั่นใจว่าเราทุกคนทำได้

คนรักคุณภาพ

แนะนำการเตรียมตัวของทีมงานในโรงพยาบาล

1. การจัดทีมเข้ารับการสัมภาษณ์

- ◎ ให้ทำความเข้าใจเป้าหมายของการสัมภาษณ์และคัดเลือกบุคคลที่เกี่ยวข้องมากที่สุด เช่น การสัมภาษณ์ เรื่อง ยา ควรนำผู้เกี่ยวข้องกับนโยบายเรื่องยาและการควบคุมกำกับระบบยามาร่วมสนทนา
- ◎ จำนวนสมาชิกที่เข้าร่วมสัมภาษณ์ควรอยู่ระหว่าง 7-10 คน และ**ไม่ควร**มีผู้สังเกตการณ์เข้าร่วมในการสัมภาษณ์ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสัมภาษณ์ PCT ซึ่งมักจะมีผู้เข้าร่วมสังเกตการณ์มากเกินไปทำให้การสัมภาษณ์ไม่เกิดประโยชน์ มีการรบกวนสมาธิในระหว่างสนทนา)

2. การนำเสนอของทีมงานต่างๆ

- ◎ การนำเสนอของทีมงานต่างๆ ไม่เกิน 1 ใน 6 ของเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ (ประมาณไม่เกิน 10 นาที) ผู้เยี่ยมสำรวจจะขอให้ยุติการนำเสนอเมื่อถึงกำหนดเวลาดังกล่าว
- ◎ ขอให้จัดเตรียมพินท์เอกสาร slide ที่นำเสนอให้แก่ผู้เยี่ยมสำรวจและผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจทุกคนที่เข้าสัมภาษณ์ใน session นั้น เพื่อให้ผู้เยี่ยมสำรวจและผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจมีโอกาสทำความเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น

3. การสัมภาษณ์แต่ละทีม

- ◎ Policy Direction & Planning with Leader คือการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้บริหารอาวุโส และตัวแทนของทีมต่างๆ ตามสมควร หรือกรรมการบริหาร โรงพยาบาล เพื่อรับทราบทิศทาง แผนงานการดำเนินงานของโรงพยาบาลในภาพรวม
- ◎ Facilitator Team (QIT) / ทีมพัฒนาคุณภาพ คือการสัมภาษณ์ทีมประสานงานของโรงพยาบาล (ทีมประสานงานหลักของโรงพยาบาล)
- ◎ สัมภาษณ์ทีม PCT
 - ◆ เป็นการนำเสนอภาพรวมของการพัฒนาคุณภาพของ PCT นั้นๆ เป็นการสรุปและนำเสนอเฉพาะสิ่งที่ไม่ปรากฏในแบบประเมินตนเอง
 - ◆ เป็นการสัมภาษณ์เพื่อค้นหา ยืนยันในสิ่งที่ยังไม่แน่ชัดใน PCT นั้นๆ หรือยังไม่พบคำตอบจากการเยี่ยมหน่วยงานจึงขอให้จัดผู้เข้าร่วมประชุมเฉพาะผู้ที่ เป็น Key success ของ PCT เท่านั้น
- ◎ สัมภาษณ์ด้าน HRD, IM ในหน่วยงาน เป็นการเยี่ยมหน่วยงานต่างๆ ที่ระบุเพื่อสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในประเด็นเกี่ยวกับ HRD, IM
- ◎ Resource Planning เป็นการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องงบประมาณ และทรัพยากร
- ◎ Drug Policy Monitoring (DPM) เป็นการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบยาทั้งในเรื่องนโยบาย และการติดตาม

และหน่วยงาน สำหรับการ Re Accreditation

วันที่ 21 - 22 มกราคม 2553

- ◎ Patient Focus Interview เป็นการสัมภาษณ์ผู้แทนหน่วยงาน ทีม คณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่แรกรับจนอยู่โรงพยาบาลจนถึงจำหน่าย และการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน
- ◎ Staff Focus Interview เป็นการสัมภาษณ์ผู้แทนหน่วยงาน ทีม คณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลส่งเสริมสุขภาพสำหรับบุคลากรของโรงพยาบาล

4. การเยี่ยมหน่วยงาน

- ◎ Patient Care Unit เป็นการเยี่ยมสำรวจหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาผู้ป่วยทั้งหมด ได้แก่ OPD, ER, IPD, OR, LR, ICU, ทันตกรรม, X-ray, Lab
- ◎ ENV Tour เป็นการเยี่ยมสำรวจสิ่งแวดล้อมโดยรอบของโรงพยาบาล ทั้งทางด้านโครงสร้าง การจัดการทางกายภาพ การจัดการสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพ
- ◎ ENV & Community Focus Interview เป็นการสัมภาษณ์ผู้แทนหน่วยงาน ทีม คณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม เวชกรรมสังคม และผู้แทนของชุมชน
- ◎ Community Visit เป็นการเข้าเยี่ยมชมเครือข่าย ชมรม PCU ในชุมชนที่โรงพยาบาลสนับสนุน หรือ Empower ให้มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชน
- ◎ แนวทางสำหรับผู้รับการเยี่ยมสำรวจ (หน่วยงาน)
 - ◆ ใช้เวลา 5 นาทีแรกนำเสนอผลลัพธ์ของงานที่ทีมภาคภูมิใจ ให้ครอบคลุมมากที่สุด เช่น “ลดความผิดพลาดในการให้ยา” “ให้การดูแลทางด้านจิตใจแก่เด็กที่ได้รับยาเคมีบำบัดและให้ญาติมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือดูแลกัน”
 - ▲ หากมีข้อมูลตัวเลขแสดงผลได้ดี แต่ถ้าไม่มีก็ไม่เป็นไร
 - ▲ ไม่ต้องนำเสนอรายละเอียดวิธีการพัฒนาในช่วงนี้
 - ◆ เมื่อผู้เยี่ยมสำรวจถาม ให้จับประเด็นคำถามให้ชัดเจน (ควรจดประเด็นคำถามไปด้วย เพื่อทบทวนความเข้าใจ และเพื่อจะได้ตอบได้ครอบคลุม)
 - ▲ ควรเชื่อมโยงประเด็นคำถามกับมาตรฐาน HA และนึกถึงเป้าหมายของมาตรฐานไปด้วยในระหว่างคิดคำตอบ
 - ▲ ควรตอบให้ตรงประเด็นอย่างกระชับ ไม่เยิ่นเย้อ
 - ▲ ควรนำเสนอตัวอย่างของการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้ บอกเล่าถึงสิ่งที่ทำในชีวิตประจำวัน อย่าตอบคำถามตามทฤษฎีซึ่งยังไม่ได้นำมาปฏิบัติ
 - ▲ ควรตอบให้ครบ PDCA คือ แนวทางการทำงานเป็นอย่างไร, การปฏิบัติจริงเป็นอย่างไร, ครอบคลุมเพียงใด, ผลลัพธ์เป็นอย่างไร, มีแผนที่จะทำอะไรต่อ

[ต่อจากหน้า 4]

- ◆ ควรกระจายผู้ตอบให้ทั่วถึงโดยให้ผู้ปฏิบัติที่รู้เรื่องดีที่สุดเป็นผู้เริ่มต้นตอบและสมาชิกที่เหลือช่วยกันเพิ่มเติมให้สมบูรณ์
 - ▲ ผู้บริหารหรือหัวหน้าทีมควรเป็นบุคคลสุดท้ายที่จะตอบในประเด็นนั้น
 - ▲ ถ้าฟังคำถามไม่เข้าใจ อย่าลังเลที่จะถามผู้เยี่ยมสำรวจกลับ ด้วยการ (ก) ขอให้ผู้เยี่ยมสำรวจตั้งคำถามใหม่ที่ชัดเจนมากขึ้น หรือ (ข) ขอให้ผู้เยี่ยมสำรวจอธิบายเหตุผลของการตั้งคำถามนั้น หรือ (ค) ทวนคำถามด้วยสำนวนของเราเอง และขอให้ผู้เยี่ยมสำรวจยืนยันว่าใช้สิ่งที่ผู้เยี่ยมสำรวจต้องการทราบหรือไม่
 - ▲ อย่าตอบคำถามโดยที่ยังไม่เข้าใจว่าผู้ถามต้องการอะไร
 - ▲ หากต้องการตอบคำถามที่ผ่านมาแล้ว และผู้เยี่ยมสำรวจได้ตั้งประเด็นใหม่แล้วควรรอจนการพูดคุยในประเด็นใหม่สิ้นสุดลงค่อยย้อนกลับไปตอบคำถามเดิมโดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นการตอบต่อคำถามอะไร
 - ▲ เมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์ ขอให้ทีมช่วยกันสรุปว่าได้เห็นโอกาสพัฒนาอะไรบ้างจากคำถามของผู้เยี่ยมสำรวจก่อนที่จะให้ผู้เยี่ยมสำรวจสรุปข้อเสนอแนะให้ทีม

5. Exit Conference

เป็นการสรุปประเด็นจากการเยี่ยมสำรวจทั้งหมดเพื่อให้โรงพยาบาลเห็นโอกาสพัฒนาในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพโดยโรงพยาบาลต่อไป โดยผู้ที่เข้าร่วมประชุม ได้แก่ ผู้บริหารของโรงพยาบาล ผู้แทนของทีมต่างๆ

**ความสุขหาได้จากที่ไหนบ้าง
บางคนมีเงินทองมากมาย
แต่หัวใจไม่มีความสุข..รุ่มร้อน..ทुरนทुरาย
แท้ที่จริงแล้วความสุขหาได้จากทุกหนทุกแห่ง
จากดอกไม้เล็กๆข้างทาง
จากสายลมเย็นที่นำมาซึ่งความชุ่มฉ่ำใจ
จากรอยยิ้มจริงใจจากคนรอบข้าง
ความสุขหาได้ง่ายๆ
เพียงแต่เลิกกำหนดตัวเองว่า
อย่างนี้คือสุข อย่างนั้นคือสุข
ความสุขเริ่มต้นเมื่อใจเป็นสุข**

