



SD-ACD-018

วันที่ประกาศใช้ 1 มิถุนายน 2563

คู่มือการวางแผนและประเมินตนเอง  
สู่การรับรองกระบวนการคุณภาพ ขั้นก้าวหน้า  
(Advanced HA Manual)

จัดทำโดย

สำนักประเมินและรับรอง

## คำนำ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้จัดทำคู่มือการวางแผนและประเมินตนเอง สำหรับการรับรองกระบวนการคุณภาพ ขั้นก้าวหน้า (Advanced HA) ตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4 ฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางแก่สถานพยาบาลที่ต้องการพัฒนาคุณภาพเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพ ขั้นก้าวหน้า (Advanced HA) ควบคู่กับการใช้เครื่องมือ Extended Evaluation Guide (EEG) และ Performance Evaluation Framework (PEF) ที่มุ่งหวังให้เป็นเครื่องมือช่วยในยกระดับการพัฒนาคุณภาพที่มุ่งเน้นในผลลัพธ์และการบริการดูแลผู้ป่วย มีการใช้แนวคิดคุณภาพและกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับสถานพยาบาล ที่จะใช้เป็นเครื่องมือช่วยยกระดับการพัฒนาสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพ ขั้นก้าวหน้า (Advanced HA) ในการวางแผนและประเมินตนเองตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4 ต่อไป

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

พฤษภาคม 2563

## คำนำของผู้เรียบเรียง

คู่มือการวางแผนและประเมินตนเองสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพ ขั้นก้าวหน้า (Advanced HA) ตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่ออธิบายการใช้แนวทางการวางแผนและประเมินตนเอง จัดทำขึ้นโดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูป Excel ซึ่งง่ายในการค้นหาและตรวจสอบความสมบูรณ์ โดยด้านเนื้อหานี้ได้บูรณาการมาตรฐาน HA ฉบับที่ 4 กับ Performance Evaluation Framework (PEF) แต่ละบทเข้าไว้ด้วยกัน ทำให้ง่ายในการนำไปใช้ติดตามระดับของการพัฒนา

ด้านการบันทึกข้อมูลของโรงพยาบาลนั้น โรงพยาบาลได้มีการบันทึกข้อมูลในส่วนของ EEG เพื่อเป็นการประเมินตนเองเพื่อนำไปพัฒนามากกว่าที่ประเมินว่าผ่านหรือไม่ผ่าน และหลังจากนั้น มีการวิเคราะห์ PEF โดยใช้ประเมินผลการนำมาตราฐานไปปฏิบัติ เป็นการยกระดับจากการประเมินว่ามีการปฏิบัติหรือไม่อย่างไร (process oriented) มาสู่การประเมินว่าปฏิบัติแล้วได้ผล บูรณาการทั้งในส่วนที่เป็นแผนพัฒนาและผลการดำเนินการไว้ด้วยกัน โดยแผนการพัฒนามีทั้งในส่วนของการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมสำรวจครั้งที่แล้ว การวางแผนพัฒนาตามโอกาสพัฒนาที่พิจารณาจาก EEG และบริบทของโรงพยาบาล และแผนการพัฒนาที่จะทำต่อเนื่องหลังการเยี่ยมสำรวจ ส่วนผลการดำเนินการจะมีทั้งในส่วนการตอบสนองต่อมาตรฐานและ EEG ที่เป็นการออกแบบกระบวนการและการนำไปปฏิบัติ ซึ่งเป็น maturity ในระดับ HA แต่ขยายความการปฏิบัติตาม EEG เพิ่มขึ้น และผลการดำเนินการที่แสดง maturity ในระดับที่คาดหวังสำหรับ A-HA คือการประเมินผล การปรับปรุงกระบวนการ การสร้างนวัตกรรม การบูรณาการ และผลลัพธ์ที่แสดงความเป็นเลิศ

การใช้เครื่องมือบันทึกฉบับนี้ไม่อาจทำได้เสร็จสิ้นในครั้งเดียว แต่เป็นการเลือกทำตามลำดับขั้น ตามความเหมาะสม ตามความจำเป็น และบางครั้งต้องย้อนกลับมาบันทึกซ้ำหรือแก้ไขเพิ่มเติมเมื่อมีความสมบูรณ์ของระบบเพิ่มขึ้น ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องบันทึกข้อมูลในทุกช่อง โดยขอให้คำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับทีมผู้รับผิดชอบในการทำความเข้าใจมาตรฐาน การวางแผน การสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง การติดตามและบันทึกความก้าวหน้า ข้อมูลที่บันทึกในเอกสารชุดนี้น้อยควรเทียบเคียงได้กับข้อมูลใน SAR ฉบับล่าสุด โดยมีส่วนเพิ่มคือ maturity ของการพัฒนาในระดับ A-HA

ด้วยการทำความเข้าใจความมุ่งหมายในแต่ละส่วน จะทำให้สามารถเทียบเคียง เชื่อมโยง และลดความซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็นลงได้

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

ผู้ทรงคุณวุฒิสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

พฤษภาคม 2563

## สารบัญ

คำนำ.....	i
สารบัญ .....	iii
แนวคิด Advanced HA (A-HA).....	1
การประเมินเพื่อเสริมพลัง (Empowerment Evaluation).....	1
การเชื่อมโยงและต่อยอดของมาตรฐาน A-HA.....	1
ผสมผสานความลุ่มลึกกับความชัดเจน.....	1
การนำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติ .....	2
การนำมาตรฐานไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบและได้ผล (systematic & effective approach).....	2
Performance Evaluation Framework (PEF).....	2
ลำดับขั้นของการเตรียมตัว .....	2
แนวทางการวางแผนพัฒนาต่อเนื่อง .....	3
แนวทางการนำ EEG สู่การปฏิบัติและประเมินผล.....	4
การใช้ A-HA Self-Assessment & Planning .....	7
วัตถุประสงค์.....	7
เนื้อหาของเอกสาร .....	7
สีของตัวอักษร .....	7
สีของพื้นหลัง.....	7
สีพื้นของหัวข้อในแถวที่หนึ่ง .....	8
การบันทึกข้อมูลในขั้นที่ 1 ตอบสนองต่อข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมชมครั้งที่แล้ว.....	8
การบันทึกข้อมูลในขั้นที่ 2 ประเมิน Performance.....	8
การบันทึกข้อมูลในขั้นที่ 3 ประเมินการปฏิบัติในระดับ EEG และแผนการพัฒนาก่อนการเยี่ยม .....	10
การบันทึกข้อมูลในขั้นที่ 4 การวางแผนพัฒนาหลังการเยี่ยมชม.....	11
สรุป .....	12

## แนวคิด Advanced HA (A-HA)

### การประเมินเพื่อเสริมพลัง (Empowerment Evaluation)

A-HA คือการสนับสนุนให้เกิดการใช้ empowerment evaluation ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือ

- 1) กำหนดประเด็นในการประเมินร่วมกัน
- 2) ส่งเสริมความสามารถในการประเมินของโรงพยาบาล ทั้งส่วนของการประเมิน compliance ของการปฏิบัติตามข้อกำหนด และการประเมิน performance ที่เป็นผลของการปฏิบัติ
- 3) ใช้ความรู้และประสบการณ์ในองค์กรควบคู่กับ evidence
- 4) ส่งเสริมความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาขององค์กร

### การเชื่อมโยงและต่อยอดของมาตรฐาน A-HA

มาตรฐาน A-HA ใช้โครงสร้างของมาตรฐาน HA ทั้งระดับข้อกำหนดโดยรวม (overall requirement) และข้อกำหนดในรายละเอียด (multiple requirement) เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและต่อยอดจากการรับรอง HA ที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่ใช้เป็นฐานในการพัฒนาอยู่แล้ว โดยเพิ่มรายละเอียดขยายความ multiple requirement เป็น Extended Evaluation Guide (EEG) เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติและการประเมินมากขึ้น รายละเอียดเหล่านี้มีที่มาจากหลายแหล่ง เช่น คำขยายความในคู่มือ SPA ของ HA ข้อกำหนดและหมายเหตุประกอบของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (MBNQA/TQA) มาตรฐาน JCI เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าเนื้อหาของ EEG เทียบเคียงได้กับ Measureable Element ของ JCI แต่ความมุ่งหมายในการนำไปใช้แตกต่างกัน โดย EEG มุ่งเน้นการที่โรงพยาบาลใช้ประเมินตนเองเพื่อนำไปพัฒนามากกว่าที่จะประเมินว่าผ่านหรือไม่

### ผสมผสานความลุ่มลึกกับความชัดเจน

ขณะที่ EEG ช่วยให้เกิดความชัดเจนในการนำข้อกำหนดของมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติ A-HA ยังส่งเสริมให้เกิดความลุ่มลึกในการประเมิน โดย

- 1) เน้นความเชื่อมโยงกับบริบทหรือความต้องการขององค์กร จุดแรกของการใช้มาตรฐานคือ ต้องถามว่า มาตรฐานนี้ให้คุณค่าอะไร ประเด็นใดที่จะเกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาตามข้อกำหนดของมาตรฐาน
- 2) เน้นการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าจะทำอะไร เป็นขั้นเป็นตอน ทำให้เกิดความคงเส้นคงวาในการปฏิบัติ สามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ได้ และมีการออกแบบระบบการประเมินหรือวัดผลไว้ในการทำงานด้วย
- 3) เน้นการเรียนรู้ ผ่านการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (evaluation & improvement) การสร้างนวัตกรรม (innovation) และการบูรณาการ (integration) หรือเรียกง่ายๆ ว่า E<sup>3</sup>

## การนำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติ

### การนำมาตรฐานไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบและได้ผล (systematic & effective approach)

การนำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรนำแนวคิด systematic & effective approach และ coverage of deployment ของเกณฑ์รางวัลคุณภาพมาใช้

- 1) Systematic approach คือการออกแบบระบบงานหรือกระบวนการทำงานเป็นขั้นเป็นตอนอย่างชัดเจน รู้ว่าใครจะต้องทำอะไร เมื่อไร อย่างไร สามารถทำซ้ำได้อย่างคงเส้นคงวา มีการออกแบบการติดตามวัดผลไว้ตั้งแต่เริ่มแรกอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีข้อมูลสำหรับการเรียนรู้ว่ากระบวนการที่ปฏิบัตินั้นได้ผลเพียงใด
- 2) Effective approach คือการออกแบบระบบงานหรือกระบวนการทำงานที่เหมาะสมกับลักษณะปัญหา บอกได้ว่าตอบโจทย์ที่ต้องเผชิญหรือปัญหาที่ต้องแก้ไขได้ ด้วยวิธีการเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณตามลักษณะของงาน
- 3) Coverage of deployment มีการนำไปปฏิบัติในหน่วยงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องในระดับที่เหมาะสม

### Performance Evaluation Framework (PEF)

คือ กรอบการประเมินผลการนำมาตรฐานไปปฏิบัติ เป็นการยกระดับจากการประเมินว่ามีการปฏิบัติหรือไม่อย่างไร (process oriented) มาสู่การประเมินว่าปฏิบัติแล้วได้ผลอย่างไร ทำได้ดีเพียงใด (performance oriented)

เนื่องจากกรอบการประเมินของ PEF นี้เป็นคำถามกว้างๆ การตอบคำถามให้มีความชัดเจนและเป็นประโยชน์สำหรับโรงพยาบาลเอง โรงพยาบาลจะต้องพิจารณาประเด็นต่อไปนี้นำไปออกแบบการเก็บข้อมูลมาตอบคำถาม

- 1) ประเด็นสำคัญสำหรับโรงพยาบาลของเราคืออะไร
- 2) เป้าหมายที่พึงประสงค์ของเรื่องนี้คืออะไร
- 3) จะวัดการบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้อย่างไร ในผู้ป่วยหรือเจ้าหน้าที่กลุ่มไหน ด้วยวิธีอะไร

ถ้าเป็นข้อกำหนดที่ระบุไว้ชัดเจนว่ามีการใช้ผลการสำรวจหรือการติดตามมาปรับปรุงและเรียนรู้ สิ่งสำคัญที่ต้องประเมินก็คือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังการปรับปรุง

### ลำดับขั้นของการเตรียมตัว

ลำดับขั้นของการเตรียมตัวที่เชื่อมต่อการได้รับการรับรอง HA และสร้าง maturity อย่างก้าวกระโดด คือการเน้นที่ Learning & Improvement ดังนี้

- 1) นำข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมสำรวจครั้งที่แล้วมาวางแผนและดำเนินการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
- 2) ใช้ PEF เพื่อประเมินผลการบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติตามมาตรฐาน โดยอาจใช้ rapid assessment และการตามรอยมาเสริมในกรณีที่ไม่เคยมีการเก็บข้อมูลเรื่องนั้นอยู่ การเลือก PEF ข้อใดหรือระดับใดมา

ประเมิน ขึ้นกับการพิจารณาระดับความสำคัญของคำถามต่างๆ ว่าผลการประเมินจะนำมาใช้ประโยชน์ได้เพียงใด

- 3) ในหัวข้อที่ไม่สามารถประเมินได้ หรือประเมินแล้วผลลัพธ์ไม่ดี หรือไม่แน่ใจว่าจะประเมินอย่างไร ให้ทีมงานที่เกี่ยวข้องศึกษา EEG และ SPA ในเรื่องนั้นๆ รวมทั้งเอกสารวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นำสิ่งที่เห็นว่าจะเกิดประโยชน์ไปสู่การปฏิบัติให้มากที่สุด สรุปบทเรียนของการปฏิบัติในระดับ EEG แล้วกลับไปประเมินในระดับ PEF
- 4) เติมเต็มความสมบูรณ์และวางแผนต่อเนื่อง ได้แก่ การเติมเต็มการตอบสนองต่อ EEG และ multiple requirement, การประเมินผลตาม multiple requirement และ overall requirement, การประเมิน gap และการวางแผนพัฒนาต่อเนื่อง

### แนวทางการวางแผนพัฒนาต่อเนื่อง

#### เมื่อตอบว่ายังไม่ได้ทำ

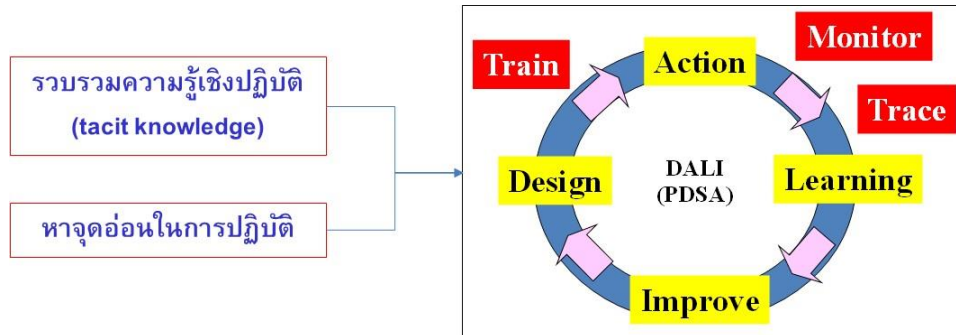
- 1) วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายสำคัญ กำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนา และภาพฝันเมื่อการพัฒนาสำเร็จ
- 2) กำหนดแผนการพัฒนา กิจกรรมที่จะดำเนินการ รวมทั้งแผนเสริมแรงหนุนและลดแรงต้านตามความเหมาะสม
- 3) วางแผนรับรู้ผลลัพธ์/การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

#### เมื่อตอบว่าทำอยู่แล้ว

- 1) จะทำให้ง่ายขึ้นอย่างไร จะใช้ visual management หรือ HFE หรือ digital technology เข้ามาช่วยอย่างไร
- 2) จะบันทึกเรื่องราวต่อเนื่องเพื่อการเรียนรู้ของทีมอย่างไร เช่น การจัดทำ Portfolio หรือการจัดทำ Diary on Powerpoint
- 3) จะทำให้คงเส้นคงวา เกิดความน่าไว้วางใจ ไม่ผิดหวังแม้แต่ครั้งเดียวได้อย่างไร เช่น การทำ subgroup analysis เพื่อดูช่องโหว่, การสร้าง mindfulness, การใช้แนวคิด Safety-II เพื่อปรับ Work-as-Imagine กับ Work-as-Done เข้าหากัน
- 4) จะมีหลักฐานโดยไม่เป็นภาระได้อย่างไร เช่น การปรับปรุงระบบบันทึกหรือการจัดเก็บข้อมูลที่ฝังอยู่ในระบบงานปกติ

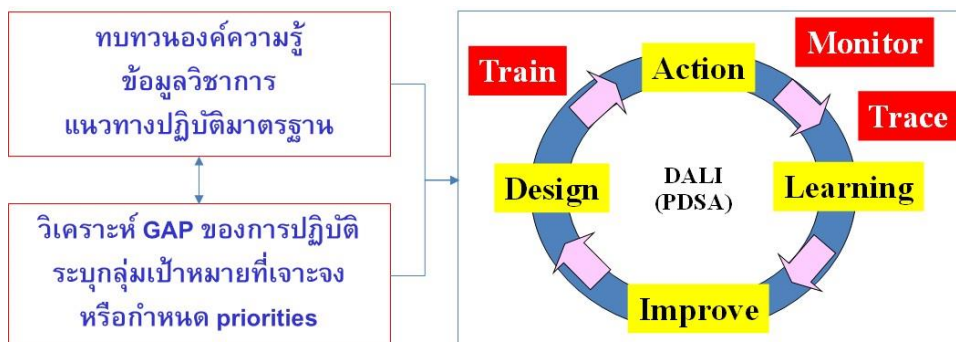
## แนวทางการนำ EEG สู่การปฏิบัติและประเมินผล

ก. เริ่มด้วยความรู้เชิงปฏิบัติในตัวคน (tacit knowledge) สำหรับเรื่องที่มีลักษณะเป็นนามธรรม มีความเป็นไปได้ที่หลากหลาย เช่น การดูแลอย่างองค์รวม



- 1) รวบรวมความรู้เชิงปฏิบัติ
- 2) หาจุดอ่อนในการปฏิบัติ
- 3) หมุนวงล้อ Design-Action-Learning-Improvement

ข. เริ่มด้วยความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) และ/หรือ กลุ่มเป้าหมายที่เจาะจง สำหรับเรื่องที่มีข้อสรุปทางวิชาการที่ชัดเจน ว่าการปฏิบัติที่ดีเป็นอย่างไร เช่น triage system, performance management system



- 1) ทบทวนองค์ความรู้ ข้อมูลวิชาการ แนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน
- 2) วิเคราะห์ gap ของการปฏิบัติ ระบุกลุ่มเป้าหมายที่เจาะจงหรือกำหนด priorities อาจใช้คำถาม “what if?” ในสถานการณ์ต่างๆ เช่น

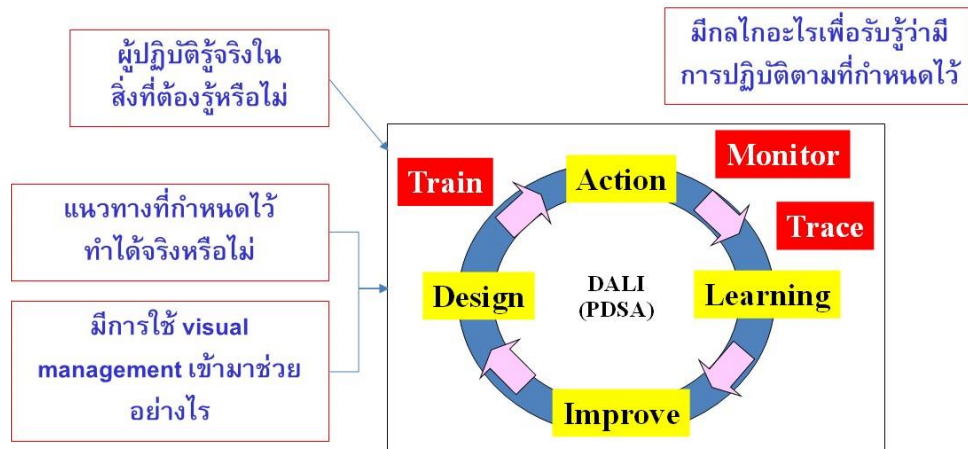
- จะทำอย่างไรถ้าต้องเคลื่อนย้ายผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อร้ายแรงจาก isolation room ไปตรวจที่แผนกรังสีวิทยา
- จะทำอย่างไรถ้าต้องใส่ท่อช่วยหายใจในผู้ป่วย MERS-CoV, COVID-19
- จะเคลื่อนย้ายผู้ป่วยออกจาก isolation room ระหว่างเกิดเหตุเพลิงไหม้อย่างไร
- จะทำอย่างไรถ้าระบบคอมพิวเตอร์ถูก hack และไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้



- จะทำอย่างไรถ้าฝุ่นจาก cement board กระจายเข้าไปในระบบปรับอากาศของห้องผ่าตัด ระหว่าง renovation

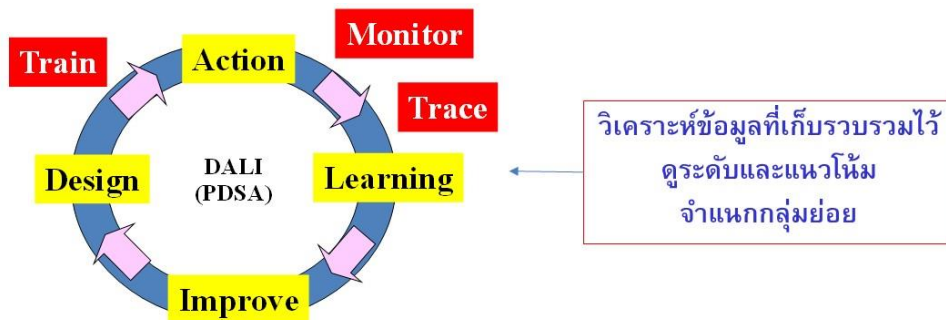
3) หมุนวงล้อ Design-Action-Learning-Improvement

ค. เพิ่มความเข้มแข็งให้ระบบประกันคุณภาพ สำหรับเรื่องที่ยังออกแบบไม่ชัดเจนแล้ว



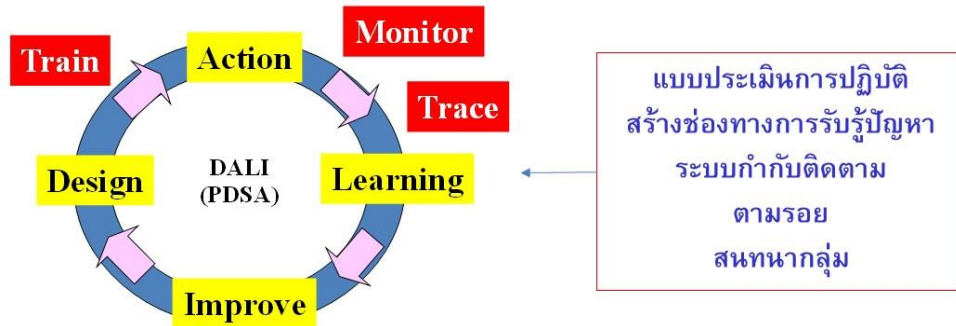
- 1) ทบทวนการออกแบบว่าแนวทางที่กำหนดไว้ทำได้จริงหรือไม่ มีการใช้ visual management หรือ HFE เข้ามาช่วยอย่างไร
- 2) ทบทวนความรู้และทักษะของผู้ปฏิบัติว่ารู้จริงในสิ่งที่ต้องรู้หรือไม่ มีทักษะที่สามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่
- 3) ทบทวนการควบคุมว่า มีกลไกอะไรเพื่อรับรู้ว่าการปฏิบัติตามที่กำหนดไว้

ง. เริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับเรื่องที่มีการเก็บข้อมูลไว้ในระบบแล้ว



- 1) นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้ ใ้วิเคราะห์ดูระดับเทียบกับเป้าหมาย ดูแนวโน้ม ตั้งคำถามและหาคำอธิบาย การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
- 2) วิเคราะห์โดยการจำแนกกลุ่มย่อย (subgroup analysis) ดูตามระดับความวิฤตของเหตุการณ์ เช่น ความแตกต่างระหว่างบุคคล สถานที่ เวลา มีผลต่อแบบแผนของข้อมูลหรือไม่
- 3) ตั้งคำถามท้าทายบทสรุปที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ เช่น เห็นด้วยกับข้อสรุปหรือไม่ ถูกต้องหรือไม่ที่จะนำข้อมูลส่วนนี้มารวมไว้ มีวิธีสรุปแบบอื่นที่จะทำให้การพัฒนาได้มากกว่านี้หรือไม่

จ. เริ่มต้นด้วยการประเมินในสิ่งที่ทำอยู่ สำหรับเรื่องที่ยังออกแบบระบบงานไว้ค่อนข้างสมบูรณ์แล้ว โดยอาจใช้วิธีการต่างๆ ร่วมกันดังต่อไปนี้



- 1) ใช้การสนทนากลุ่มเพื่อรับรู้จุดแข็ง จุดอ่อน ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติงานที่ทำอยู่
- 2) ใช้การตามรอยเพื่อสัมภาษณ์ผู้คนและสังเกตดูการปฏิบัติงานในสถานที่จริง รับรู้ว่ามี ความแตกต่างระหว่างงานที่ออกแบบไว้ในความคิดฝัน (work-as-imagine) กับสิ่งที่ปฏิบัติจริง (work-as-done) มีความแตกต่างกันอย่างไร
- 3) สร้างช่องทางการรับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยวิธีอื่นๆ เช่น hot-line, stop the line
- 4) ออกแบบการประเมินแบบฉับไว (rapid assessment) เพื่อประเมินการปฏิบัติทั้งในส่วน ของกระบวนการ และผลลัพธ์อย่างเป็นระบบ
- 5) วางระบบกำกับติดตาม และใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้จากระบบกำกับติดตาม

ฉ. หาโอกาสพัฒนาจากมุมมองต่างๆ ด้วยวิธีการที่หลากหลาย และดำเนินการปรับปรุง



- 1) สำรวจความเห็นของผู้เกี่ยวข้อง ทั้งคนทำงานและผู้รับบริการ หาวิธี ทำให้เกิดความเข้าใจใน insight ของผู้ใช้
- 2) สำรวจสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พิจารณาว่าจะนำแนวคิดการ ออกแบบ การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยได้หรือไม่
- 3) ทบทวนโอกาสเกิดปัญหาโดยใช้ FMEA
- 4) ทบทวนเป้าหมาย การบรรลุเป้าหมาย และผลกระทบ
- 5) เติมเต็มด้วยการทบทวน NEWS คือ Need, Evidence, Waste, Safety (ซึ่งส่วนใหญ่จะครอบคลุมไปแล้วด้วยมาตรการต่างๆ ที่ผ่านมา)
- 6) ดำเนินการปรับปรุงตามโอกาสพัฒนาที่พบ

## การใช้ A-HA Self-Assessment & Planning

### วัตถุประสงค์

เอกสารชุดนี้จัดทำขึ้นบนโปรแกรมสำเร็จรูป Excel ใช้สำหรับการวางแผนและบันทึกรายงานการประเมินตนเองสำหรับโรงพยาบาลที่จะขอการรับรอง Advanced HA โดยเริ่มต้นตั้งแต่การนำข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมชมสำรวจ HA มาปรับปรุงเพื่อปิดช่องโหว่ต่างๆ ของระบบ และการพัฒนาต่อเนื่องไปสู่ระดับขั้นก้าวหน้า

### เนื้อหาของเอกสาร

มาจากการผสมผสานมาตรฐาน HA ฉบับที่ 4 (ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ กรกฎาคม 2561) กับ Extended Evaluation Guide (EEG) และ Performance Evaluation Framework (PEF) ของมาตรฐาน Advanced HA โดยเรียงลำดับหัวข้อตามมาตรฐาน HA ฉบับที่ 4

### สีของตัวอักษร

**สีดำ** คือ ข้อความหรือหมายเลขอ้างอิงเดิมของมาตรฐาน HA ฉบับที่ 3 หรือ EEG ของมาตรฐาน A-HA เดิม

**สีน้ำเงิน** คือ ข้อความหรือหมายเลขอ้างอิงที่มีการปรับปรุงใหม่

**สีแดง** คือ ข้อความที่มีการควมรวมเข้าด้วยกันเนื่องจากมีความซ้ำซ้อน หรืออาจต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในอนาคต

### สีของพื้นหลัง

**สีส้ม** คือ หัวข้อใหญ่

**สีม่วง** คือ overall requirement

**สีเขียว** คือ multiple requirement

**สีเขียวย้ำ** คือ การจัดกลุ่มของ EEG ภายใน multiple requirement

**สีขาว** ในคอลัมน์ Standards/Criteria (ซึ่งมีตัวเลข 3 ตัวกำกับ) คือ Extended Evaluation Guide (EEG)

**สีขาว** ในคอลัมน์อื่นๆ ตั้งแต่คอลัมน์ F เป็นต้นไป คือส่วนที่จะให้โรงพยาบาลบันทึกข้อมูลแผนการพัฒนาและการประเมินตนเอง

**สีเทา** คือ พื้นที่ที่ไม่ต้องเติมข้อความ เช่น ในการตอบ EI<sup>3</sup>O จะตอบในระดับ multiple requirement ไม่ต้องย่อยลงถึง EEG

## สีพื้นของหัวข้อในแถวที่หนึ่ง

สีชมพู เหลือง เขียว ฟ้ำ ในแถวที่ 1 ชี้นำช่วงจังหวะของการใช้มาตรฐานในการวางแผนและประเมินตนเอง

**สีชมพู** หมายถึงการใช้ในช่วงเริ่มต้นทำความเข้าใจมาตรฐาน พุดคุยกันเพื่อหาโอกาสพัฒนา นำข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมชมสำรวจครั้งที่แล้วมาวางแผนพัฒนา

**สีเหลือง** หมายถึงการแสดงถึงการตอบสนองต่อข้อกำหนดของมาตรฐานและ EEG โดยเน้นในส่วนของกระบวนการ

**สีเขียว** หมายถึงการนำเสนอข้อมูลสำคัญในระดับ Advanced HA คือการสรุป EI<sup>3</sup>O (Evaluation & Improvement, Integration, Innovation, Outcome) และกระบวนการหรือผลลัพธ์ที่โดดเด่น

**สีฟ้า** หมายถึงการประเมินตนเองเพื่อระบุ gap และการวางแผนพัฒนาต่อเนื่อง

ขอให้สังเกตว่าในส่วนของสีเขียวและสีฟ้านี้จะเน้นเฉพาะในระดับ multiple requirement เท่านั้น ไม่ลงลึกไปถึงระดับ EEG

## การบันทึกข้อมูลในขั้นที่ 1 ตอบสนองต่อข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมชมสำรวจครั้งที่แล้ว

Column ที่ใช้	ระดับ	แนวทางการบันทึกข้อมูล
Recommendation from Previous Survey	Multiple requirement	-นำข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมชมสำรวจ ทั้งที่จดบันทึกโดยทีมงานของโรงพยาบาลเองและที่ได้จาก สรพ.อย่างเป็นทางการ รวมทั้งประเด็นที่ รพ.เห็นว่าเป็นโอกาสพัฒนาด้วยตนเองมาบันทึกไว้ในคอลัมน์นี้
Plan for Short Term Improvement (Before Survey)	Multiple requirement & EEG	-สรุปแผนการพัฒนาตามข้อเสนอแนะอย่างกระชับและนำไปดำเนินการ -แผนการพัฒนาอาจจะระบุในระดับ EEG ถ้าเห็นว่า EEG ข้อใดมีส่วนช่วยให้บรรลุเป้าหมายตามข้อเสนอแนะได้

## การบันทึกข้อมูลในขั้นที่ 2 ประเมิน Performance

Column ที่ใช้	ระดับ	แนวทางการศึกษา/บันทึกข้อมูล
Guideline for Evaluation (แนวทางการประเมินผลระบบ)	Overall & Multiple requirement	-อ่านศึกษาทำความเข้าใจคำถามเพื่อการประเมินผลของการปฏิบัติตามมาตรฐาน โดยศึกษาร่วมกับ SPA และ EEG เพื่อให้เข้าใจความมุ่งหมายของข้อกำหนดแต่ละข้อไป

Column ที่ใช้	ระดับ	แนวทางการศึกษา/บันทึกข้อมูล
จาก Performance Evaluation Framework และ A ของ SPA)		<p>ด้วย แล้วนำไปออกแบบเก็บข้อมูลประเมินผลซึ่งอาจจะใช้ตัวชี้วัดที่มีอยู่ การสนทนากลุ่ม การสำรวจ การตามรอย การประเมินแบบฉับไว (rapid assessment) หรือ การวิจัย ก็ได้</p> <p>-การเลือก PEF ข้อใดหรือระดับใด (บางมาตรฐานจะมีระบุแนวทางประเมินในระดับ overall requirement ด้วย) มาประเมิน ขึ้นกับการพิจารณาระดับความสำคัญของคำถามต่างๆ ว่าผลการประเมินจะนำมาใช้ประโยชน์ได้เพียงใด</p>
Performance Evaluation & Improvement, Integration, Innovation (กรณี Self-Assessment Score > 3)	Overall & Multiple requirement	<p>-นำเสนอข้อมูลสำคัญในระดับ Advance-HA คือการสรุป EI<sup>3</sup>O (Evaluation &amp; Improvement, Integration, Innovation, Outcome) ต่อไปนี้</p> <p>(1) มีการประเมินผลเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบอย่างไร (ตามประเด็นในคอลัมน์ guideline for evaluation ซึ่งมาจาก PEF)</p> <p>(2) ผลการประเมินเป็นอย่างไร สรุปให้เห็น ระดับ แนวโน้ม (รวมทั้งการเปรียบเทียบ-ถ้ามี)</p> <p>(2) การประเมินนั้นนำมาสู่การปรับปรุงอะไร ผลหลังการปรับปรุงเป็นอย่างไร</p> <p>(3) มีการออกแบบหรือทำงานในลักษณะบูรณาการอย่างไร</p> <p>(4) มีการสร้างนวัตกรรมอะไร</p> <p>-เป็นการประเมินในประเด็นใหญ่ๆ ซึ่งอาจเป็นผลจากการปฏิบัติในระดับ EEG หลายๆ ข้อร่วมกัน</p> <p>-ถ้าจัดทำกราฟผลลัพธ์ในเรื่องนี้เชื่อมโยงกับ file Powerpoint เพื่อสะดวกในการนำเสนอไปพร้อมกันด้วย ก็ยิ่งดี โดยระบุการปรับปรุงอย่างสั้นๆ ในกราฟที่ตรงกับช่วงเวลาดำเนินการ</p>

Column ที่ใช้	ระดับ	แนวทางการศึกษา/บันทึกข้อมูล
Achievement/Good Practice (If Self Assessment Score > 4)	Multiple requirement	-สรุปความโดดเด่นทั้งในส่วนกระบวนการที่เป็นแบบอย่างที่ดีได้ หรือผลลัพธ์ที่เหนือชั้น ซึ่งจะมีส่วนทำให้คะแนนการประเมินในเรื่องนี้ได้มากกว่า 4 (ไม่ต้องพยายามเติมให้ครบ ถ้าเห็นว่าไม่มีความโดดเด่นชัดเจนก็ไม่ต้องใส่ในช่องนี้)

### การบันทึกข้อมูลในขั้นที่ 3 ประเมินการปฏิบัติในระดับ EEG และแผนการพัฒนาก่อนการเยี่ยม

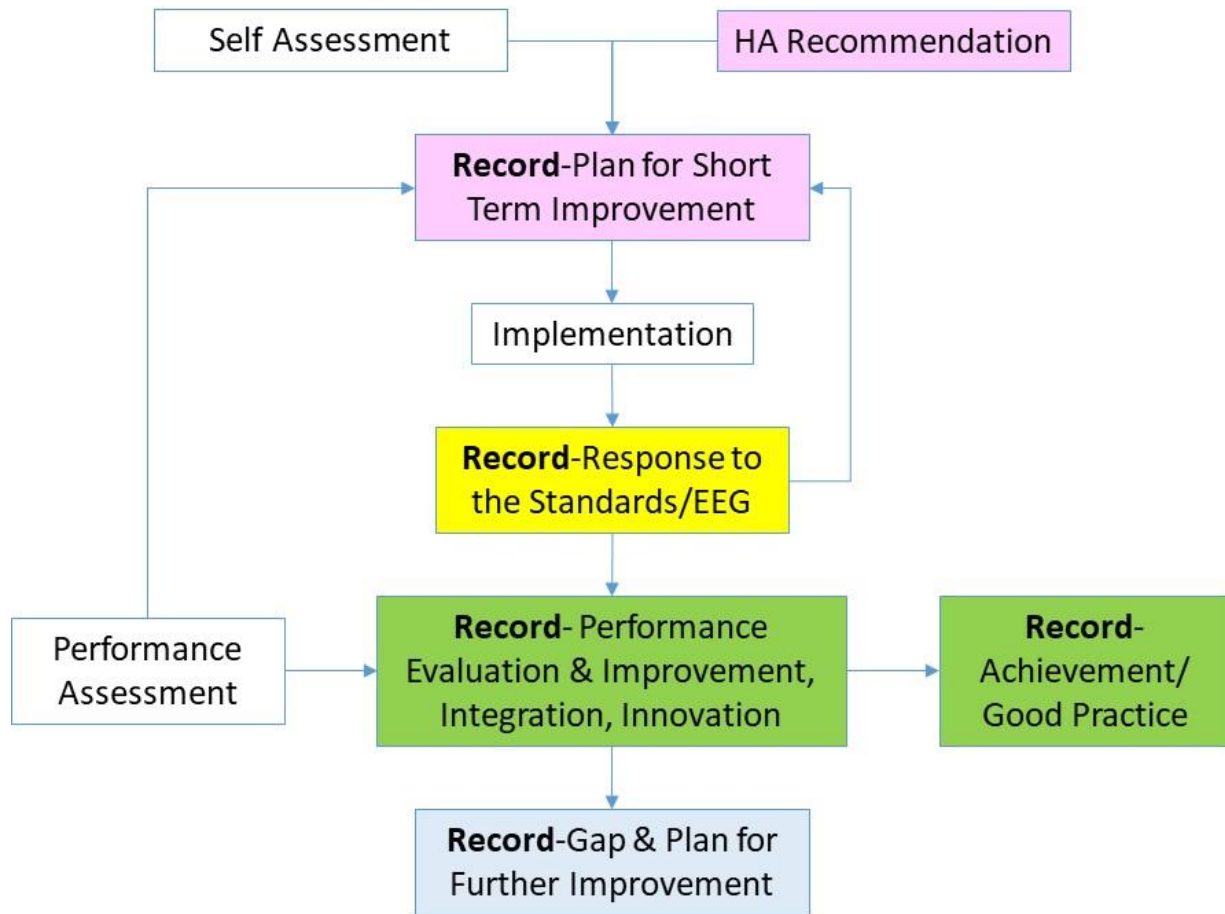
Column ที่ใช้	ระดับ	แนวทางการศึกษา/บันทึกข้อมูล
Response to the Standard/EEG	Multiple requirement & EEG	-ระบุการตอบสนองต่อมาตรฐาน/ข้อกำหนด/EEG ที่ได้ปฏิบัติไป โดยเน้น Purpose & Process เช่น การออกแบบกระบวนการมีมาตรการสำคัญหรือนวัตกรรมอะไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกระบวนการ และทำให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามกระบวนการที่ออกแบบไว้ -การเลือกหัวข้อ EEG มาตอบในช่วงแรก อาจจะเน้นในส่วนที่ไม่สามารถประเมินตาม PEF ได้ หรือประเมินแล้วผลลัพธ์ไม่ได้มาพิจารณาเป็นกลุ่มแรกๆ โดยศึกษา EEG และ SPA ในเรื่องนั้นๆ รวมทั้งเอกสารวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นำสิ่งที่เห็นว่าจะเกิดประโยชน์ไปสู่การปฏิบัติให้มากที่สุด -ขอให้ตระหนักว่าการบันทึกข้อมูลในส่วนนี้ทำไปเพื่อ (1) บันทึกความก้าวหน้าของการทำงาน (2) ทำความเข้าใจกับมาตรฐานให้ลึกซึ้งขึ้น (3) ค้นหาโอกาสพัฒนาเพิ่มเติม
Plan for Short Term Improvement (Before Survey)	Multiple requirement & EEG	-ในหัวข้อ EEG ที่ไม่สามารถระบุการตอบสนองได้ให้นำมาวางแผนพัฒนา นำกระบวนการพัฒนาไปตอบในคอลัมน์ Response to the Standard/Criterion
Performance Evaluation & Improvement, Integration,	Overall & Multiple requirement	-ถ้าผลการพัฒนาทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์ หรือมีข้อมูลผลลัพธ์เพิ่มเติมให้นำมาปรับปรุงหรือเพิ่มเติมในคอลัมน์นี้

Column ที่ใช้	ระดับ	แนวทางการศึกษา/บันทึกข้อมูล
Innovation (If Self-Assessment Score > 3)		

#### การบันทึกข้อมูลในขั้นที่ 4 การวางแผนพัฒนาหลังการเยี่ยมสำรวจ

Column ที่ใช้	ระดับ	แนวทางการศึกษา/บันทึกข้อมูล
Gap: Level (0-5) / Type (DALI)	Multiple requirement	<p>-เป็นการประเมินว่าในแต่ละ multiple requirement นั้น ทางทีมเห็นว่ามี gap หรือสิ่งที่จะต้องพัฒนาอีกมากเพียงใด</p> <p>-Level (0-5) 0 คือทำได้สมบูรณ์ ไม่มี gap ใดๆ, 5 คือยังไม่มี การดำเนินการใดๆ ในเรื่องนั้น (มี gap มากที่สุด)</p> <p>-กรณี que เห็นว่าประเด็นนั้นไม่เกี่ยวข้องหรือไม่จำเป็นต้องประยุกต์ใช้ อาจตอบว่า NA</p> <p>-การระบุเป็นน้ำหนักของ gap จะช่วยจัดลำดับความสำคัญของโอกาสพัฒนา</p> <p>-Type (DALI) เป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ระบบประเภทของ gap ตามวงล้อการพัฒนาว่าเป็น gap ในส่วน design, action, learning, หรือ improvement เพื่อให้ง่ายในการทำ action plan (จะระบุหรือไม่ก็ได้)</p>
Plan for Further Improvement (After Survey)	Multiple requirement	<p>-ระบุ action plan จะทำต่อเนื่องหลังจากการเยี่ยมสำรวจ (เปรียบเสมือน self-recommendation ของโรงพยาบาล)</p>

## สรุป



ภาพนี้แสดงให้เห็นถึงการหมุนวงล้อการพัฒนา ซึ่งมีแกนหลักที่การหาโอกาสพัฒนา วางแผนและดำเนินการพัฒนา แล้วก็ประเมินผล ทำซ้ำรอบแล้วรอบเล่าจนกว่าจะได้ผลลัพธ์ที่ดี นอกเหนือจากการใช้ข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมสำรวจเพื่อระบุโอกาสพัฒนาแล้ว การหาโอกาสพัฒนาที่เป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง คือ การประเมิน performance ของการปฏิบัติตามมาตรฐาน