



...สพร.ชวนคุย...

ฉบับที่ 35 วันที่ 29 ส.ค. – 1 ก.ย. 54

โทร 23643, 23632, 23503



สวัสดิ์คะ สัปดาห์ที่ผ่านมาถือเป็นสัปดาห์เข้มข้นของการพัฒนาคุณภาพทีเดียวคะ โดยเฉพาะช่วงปลายสัปดาห์

ในวันพฤหัสบดีที่ 25 ส.ค. เรามีกิจกรรม “FA เรียนรู้” วิทยากรโดย อ.ผ่องพรรณ ธนา ที่ปรึกษาสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สพพ.) มาพูดคุยให้คำแนะนำ ในวันนั้นได้รับความสนใจเป็นอย่างดี ทั้งจากทีม Facilitator หน.หน่วยงานหลายๆ หน่วย และผู้สนใจอื่นๆ ที่เข้าร่วมรับฟังสิ่งที่อาจารย์พูดคุย และทบทวนให้เราฟัง ประเด็นหลักๆ ก็คือ

• บทบาทหน้าที่ของ FA

• เทคนิคของการเป็น FA

ตลอดจนการใช้คำถามต่างๆ ของ FA ที่จะกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ไม่ใช่ FA บอกให้ทำ ควรกระตุ้นให้ทีมคิดเอง ตรงนี้เป็น Concept ที่ควรทำความเข้าใจกันทั้ง 2 ฝ่าย ทั้ง FA และหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานเข้าใจบทบาทของ FA ว่า FA มาช่วยมองไม่ใช่จับผิด ก็จะทำให้ FA มีอหิหมมีความรู้สึกที่ดี และมีความมั่นใจในการให้คำปรึกษาหน่วยงานมากขึ้นเช่นกัน เพราะตอนนี้ FA ก็บอกว่าไม่มีองค์ความรู้และทักษะกันหลายท่านเลยละคะ แต่ถ้าไม่ลองทำกันซะที เราก็จะไม่ได้เรียนรู้ที่จะพัฒนากันต่อไปคะ

• องค์ความรู้ของ FA ที่ต้องมี คือ

- 1.การตอบ Hospital profile และ Service profile
- 2.การใช้มาตรฐาน
- 3.การใช้เครื่องมือสำคัญ เช่น การใช้ 3 C PDSA,RCA,4Domain และทักษะที่สำคัญคือ Coaching (โค้ช....โค้ช....โค้ช..... นะคะ ไม่ใช่คนเล่น) คือคุยกัน มั่นในหลักการ ร่วมมือร่วมใจกัน เอ้า.....ลุยกันสักตั้ง

และปิดท้ายอาจารย์ก็ทบทวนเนื้อหา

- คุณสมบัติของ รพ.ที่ได้รับ Re-accreditation
- การจัดการสิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย
- พาเราดูรายงานการเยี่ยมสำรวจที่ทาง สพร. มา

ประเมินในการ Presurvey ในวันที่ 28-29 เม.ย. ที่ผ่านมาและให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อ รพ.ๆ อย่างมาก

และในวันศุกร์ที่ 26 ส.ค. แผนกธุรการร่วมกับ

คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม จัดซักซ้อมแผนการป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยศูนย์บรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองนครราชสีมา มาเป็นผู้ให้คำแนะนำ งานนี้ขอเฉพาะเจ้าหน้าที่ใหม่มาซักซ้อม แอบถามเจ้าหน้าที่ที่ไปอบรมแล้วว่าได้รับความรู้ในเรื่องประเภท ของไฟ

วิธีการดับไฟ การป้องกันการเกิดอัคคีภัย การใช้ถังดับเพลิง การ

ดูแลรักษาถังดับเพลิง ได้ประโยชน์เยอะเลยคะ และในวันจันทร์ ช่วงบ่าย จะเป็นการซ้อมอัคคีภัย ซึ่งการปฏิบัตินี้สอดคล้องกับมาตรฐาน SPA II-3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและความปลอดภัย ข้อ ง. ความปลอดภัยจากอัคคีภัย ซึ่งมีรายละเอียดที่มาตรฐานกำหนดไว้ ศึกษาได้จากหนังสือ SPA ค่ะ



แต่สิ่งที่เราจะต้องตอบแบบประเมินตนเองให้ได้ก็คือ

- ประเด็นสำคัญของแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นอย่างไร และมีการปรับปรุงแผนอย่างไร
- ผลการสำรวจความพร้อม ความเสี่ยงและการปรับปรุงที่เกิดขึ้น
- ผลการประเมินความพร้อมใช้ของเครื่องมืออุปกรณ์ ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมความรู้ ความสามารถของ บุคลากร และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกซ้อมการป้องกันระงับอัคคีภัย
- ผลการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ และการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

ความรู้คู่คุณภาพ

ฉบับนี้ขอนำเสนอความรู้ในองค์กรดีกว่าค่ะ มีที่มาจาก เจ้าหน้าที่ สพร. ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นในเรื่อง การแสดงความคิดเห็นบน Webboard และใบ VOICE ในห้วงวันที่ 10 มิ.ย.- 27 มิ.ย. 54 ในกลุ่มกำลังพล รพ.ค่ายฯ ใช้วิธีการเก็บแบบบังเอิญค่ะ (accidental sampling) เก็บข้อมูลมา 50 ราย เป็นกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว 52 % พยาบาล 20 % ลูกจ้างประจำ 18 % พนักงานราชการ 8 % และแพทย์ 2 % ค่ะ ที่มาที่ไปของความสงสัยนี้ก็ เพราะว่า ก่อนหน้านี้มีกระแสของการแสดงความคิดเห็นที่ค่อนข้างเปิดเผย กระทั่งคนในองค์กรเรากันโดยตรง

คุณพัชรพร พิริยกุล
(น้องลิ้ม)



ทั้ง 2 ช่องทาง จนบางอารมณ์ก็จะได้ยินคนเปรยว่า “น่าจะปิด Webboard หรือปิดช่องทาง รับใบ VOICE ชะดีมัย” อืม.....พอได้ยินเช่นนี้ก็ประเด็นคำถามแล้วละค่ะ แต่ไม่ต้องถึงขั้นทำการวิจัยให้มันวุ่นวายหรอกค่ะ สำรวจความคิดเห็นจากหลายๆ คนซิว่าคิดเห็นอะไร ผู้ที่เกี่ยวข้องอาจจะนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาอะไรได้บ้าง

ผลการสำรวจออกมาว่าคน รพ.ค่าย 50 คน คิดอย่างนี้ค่ะ

คุณคิดอย่างไรกับการแสดงความคิดเห็นบน WEBBOARD

ดี ร้อยละ 86

ไม่ดี ร้อยละ 18

ลองฟังข้อเสนอแนะนะคะ

ข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
1. เปิดโอกาสได้ออกความคิดเห็นเสนอแนะ	50
2. สะดวก ทันสมัย ไม่มีความลับ	12
3. จะได้เกิดการปรับปรุงแต่ต้องเป็นแบบยุติธรรม	10
4. ความเห็นทาง Internet มักเป็นไปในทางลบ	6
5. บางข้อความที่ไม่ดีมันก็อาจจะเผยแพร่ไปทั่วทำให้เสียหาย	4
6. ไม่รู้ว่าคนที่เข้ามาใช้ WEBBOARD เป็นใคร	2
7. เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างหวาดระแวงเพราะกลัวผู้ป่วยตำหนิ	2
8. สิทธิเสมอภาค	2
9. ผู้ที่ไม่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์จะไม่สามารถแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางนี้ได้	2

ข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
1. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ Feed Back จากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงและแก้ไข	38
2. เป็นการเปิดรับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	14
3. สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย	12
4. สำหรับผู้ที่ไม่สามารถเข้า Internet ได้	2
5. ได้รู้ว่าคนที่เขียนส่งเป็นใคร	2
6. สามารถคัดแยกโลกของความจริงและจินตนาการได้ เพราะอ่านดูก็รู้	2
7. สะท้อนการทำงานและคุณภาพการทำงาน	2
9. ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างไม่เต็มที่	4
10. ควรเลือกเฉพาะที่มีข้อมูลติดต่อได้ ที่ไม่มีข้อมูลเหมือนเป็นการแกล้งกัน	2
11. ผู้บริหารอาจต้องฟังความรอบๆด้านมากกว่าฟังข้อตำหนิจากใบ voice อย่างเดียว	2

ถ้าให้เลือกแสดงความคิดเห็นจาก 2 ช่องทางคุณ会选择ช่องทางใด

WEBBOARD ร้อยละ 50

การเขียนใบ Voice ร้อยละ 50

ขอสะท้อนจากผลการสำรวจความคิดเห็นนี้สักนิดค่ะว่าที่
เราฟังบ่นๆ ร่ำพังกันว่า ช่องทางแสดงความคิดเห็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่
เป็นภาระ อาจทำให้คนทำงานท้อถอยท้อแท้กัน
ไปต่างๆนาๆ โดยเฉพาะผู้ที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นจากช่องทาง
เหล่านั้น แต่เมื่อผลการสำรวจออกมาเช่นนี้ ก็เป็นมุมหนึ่งที่สะท้อนว่า
คนในองค์กรส่วนใหญ่เลยละค่ะ เปิดใจรับฟังความคิดเห็นและเห็นว่า
เป็นสิ่งที่ดีด้วย ถือว่าเรามีค่านิยมในการทำงานร่วมกันทีเดียว จะเป็น
ค่านิยมตัวไหนก็ได้แล้วแต่มุมมองค่ะ (ทีม....บริการ...เรียนรู้.....พัฒนา
.....)

และสุดท้ายหากตัวค่านิยมเหล่านี้ฝังอยู่ในตัวตนขององค์กร ก็
กลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่ดีต่อไปค่ะ

โอกาสพัฒนาจากการสำรวจครั้งนี้ก็คือ นำข้อมูลผลการ
สำรวจเรื่องการใช้ช่องทางการแสดงความคิดเห็น ไปหาต่อค่ะว่า
กลุ่มใดถนัดใช้ WEBBOARD กลุ่มใดถนัดการเขียนใบ Voice เพื่อ
ตอบสนองความต้องการการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสมมาก
ยิ่งขึ้นค่ะ และจะมีวิธีการจัดการอย่างไรกับการระบุชื่อที่ทำให้เกิดความ
เสื่อมเสียต่อตัวบุคคล (โจทย์นี้ยากค่ะ)

ทีมคุณภาพทำอะไรกัน

ทีมคุณภาพบางทีมชักน้อยใจบ่นมาค่ะว่า ช่วงหลังไม่ลง
กันเลยนะว่าเขาทำอะไรกัน เขาบอกว่า..... บอกข่าวกันช่องทางนี้ทำให้
รู้เขารู้เราได้พอสมควรละค่ะ และก็จะได้เห็นด้วยว่าทีมเขามี
ความก้าวหน้าอย่างไรไม่ต้องรอฟังในวาระติดตามความก้าวหน้าที่เป็น
ทางการก็ได้.....บางทีมเขาชอบแบบนี้จริงๆ ก็ OK ค่ะ จัดให้ทุกวิธีเลย
ค่ะที่จะช่วยเป็นกำลังใจและชื่นชมซึ่งกันและกัน

• เริ่มด้วยคณะกรรมการประกันคุณภาพทาง
พยาบาล (QA) นำโดย ประธาน พ.ท.หญิงสุมิตรราช และเลขานุ พ.ต.
หญิงจันทมาศฯ เล่าว่าประชุมรอบนี้ทีมได้ทบทวน วัตถุประสงค์
การระบุตัวผู้ป่วยผิดตัวทำให้ส่งตรวจผิดคน ปัญหา

สอดคล้องกับจุดเน้นทีมในข้อ 1. เน้นการ**สร้างวัฒนธรรม** ความ
ปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยตาม PSG (SIMPLE) P : Pt. Identify
เลยมีการกำหนดให้มีการมอบหมายงานใส่กระดาษควบคุมกับการ
สื่อสารด้วยวาจา

เรื่อง Med error เกิด
จากการคัดลอกคำสั่งผิด เป็น
น้องพยาบาลอายุงาน 1 ปี แนว
ทางคือ เพิ่มการกำกับดูแลของ
พยาบาลพี่เลี้ยงและ หน.ตึกกำกับ
ดูแลเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง
ที่กำหนดอย่างเคร่งครัด



• CLT สุธิ-กุมาร นำโดย พ.อ.หญิงนิชาภาฯ ประธาน พาทีมพูดคุยจากปัญหาไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการติดตามเด็กที่เสี่ยงต่อการเกิดโรคธาลัสซีเมีย โดยจะออกเป็นแนวทางการคัดกรองโรคธาลัสซีเมียในกลุ่มเสี่ยงนำไปใช้ที่ ห้องฝากครรภ์ ห้องหลังคลอด และห้องตรวจสุขภาพเด็กดี

• คณะกรรมการสารสนเทศ (IM) นำโดย พ.ท.กานต์ฯ ประธาน และเลขาฯ คนสวย คุณทิฆัมพรฯ ประชุมครั้งนี้ทบทวนข้อมูลพบข้อมูลที่น่าเป็นห่วง คือ จำนวนผู้ป่วยนอกลดลง อัตราครองเตียงลดลง สัดส่วนการผ่าตัดนอกเวลาเพิ่มขึ้นเป็น 49 % (เป็นการผ่าตัดฉุกเฉิน 17.7 %) ค่ายาเฉลี่ยต่อรายในผู้ป่วยนอก สิทธิบัตรทองและประกันสังคมสูงขึ้น ข้อมูลชุดนี้ร้อนจริง ๆ ค่ะ เพราะต้องมียุทธศาสตร์ต่อรายได้ของ รพ.อย่างแน่นอนค่ะ และบางคนอาจจะเริ่มหนาวแล้วก็ได้ค่ะ...ยังงี้ก็ต้องช่วยกันคิดทุกคนละค่ะ ว่าเราจะช่วยองค์กรได้ในวิธีไหนบ้าง..... IM ได้ช่วยเสนอข้อมูลเป็นหูเป็นตาแทนทุกคนให้แล้วค่ะ

• คณะทำงาน PMQA หมวด 4 นำโดยประธาน พ.อ.พงษ์จักร์ฯ และเลขาฯ พ.ต.หญิงศิริวิไลฯ ประชุมทบทวนร่วมกันกับคณะกรรมการสารสนเทศ (IM) กำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินงานให้ครอบคลุมทั้งองค์กร ส่วน KPI Template นั้นได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ทางทีมจะหาเวทีชี้แจงกับคณะทำงานแต่ละหมวดและผู้แทนแต่ละ CLT รอวันกันก่อนนะค่ะ.....



บอกเล่าเก้าสิบ

เรื่องที่จะบอกเล่าสัปดาห์นี้อยากบอกเรื่องเราต้องขึ้นเชียงใหม่เมื่อไร เอ๊ย....ไม่ใช่.....หวาดเสียว จะบอกข่าวดีที่เราจะได้มีโอกาสเตรียมการและรู้กำหนดวันแน่นอนแล้วละค่ะ วันที่เราไม่ยากให้มาถึงแต่ก็ต้องมาถึง ยังงี้....ยังงี้ ก็ต้องลุยค่ะ วันสำคัญวันนั้นก็คือ

**วัน Re-accreditation
ครั้งที่ 3
คือวันที่ 24 และ 25 พ.ย. 54**

เตรียมตัว เตรียมใจ เตรียมความพร้อมของหน่วยงานกันไว้เต็มที่เลยนะค่ะ ที่ผ่านมารเราทบทวนโอกาสพัฒนาต่างๆพร้อมทั้งซักซ้อมมาตลอด น่าจะได้โอกาสลงประกวดเวทีจริงๆแล้วละค่ะ ลู๊ ลู๊ ทุกคนและทุกทีมนะค่ะ.....ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่นค่ะ สุขภาพดีสุขภาพดี แต่ก็ยังเป็นจริงอยู่ช่วงกลางละค่ะ

จัดทำโดย ทีมงาน สพร.รพ.ค่ายสุรนารี

พ.ต.หญิง นภาพิณฯ โทร 23503 พ.ต.หญิง ช่อทิพย์ฯ โทร 23632 ร.ท.หญิง พรหมหทัยฯ โทร 23632

