



# การเตรียมตัว

เพื่อเป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพโรงพยาบาล  
ตามมาตรฐาน AHA

พ.อ.รศ.วิภู กำเหนิดดี หัวหน้าศูนย์บริหารยุทธศาสตร์ รพ.รร.6

วิภู



ทำความเข้าใจ รพ.พระมงกุฎเกล้า

วิมลรัตน์

## รพ.รร.6 คาดหวังผลลัพธ์ที่ดีเด่น ใน...

### พันธกิจ

1. **Medical service**
2. Residency training
3. RTA mission

- เวชศาสตร์ทหาร และการฟื้นฟูทหาร
- คัลยกรรมกระดูกและข้อ
- ศูนย์ปลูกถ่ายอวัยวะ
- ศูนย์โรคหลอดเลือดสมอง
- ศูนย์หัวใจลิ้นหัวใจ
- จิตเวช
- ศูนย์มะเร็ง

#### 7 กระบวนการงานสำคัญ

- battle injury including spinal cord injury
- heat stroke
- kidney disease
- stroke
- myocardial infarction
- preterm and low birthweight
- cancer

2021 PMK focus area

Crowded ER, high alert drug, sepsis



เป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำของกองทัพ ในระดับภูมิภาค  
ในปี 2567



เป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำของกองทัพ ในระดับภูมิภาค  
ในปี 2567

KPI ผลประกอบการหลัก  
อยู่ในระดับ Top

เป้าหมายของ KPI เปรียบเทียบกับสากล  
และใช้มาตรฐานสากลในระบบงานสำคัญ

# พันธกิจ

1. Medical service
2. Residency training
3. RTA mission



ยุทธศาสตร์

# ยุทธศาสตร์ที่ 1

ความเป็นเลิศทางการแพทย์

- เวชศาสตร์ทหาร



- โรคติดต่อ



- งานวิจัย



- ฝึกอบรมแพทย์เฉพาะทาง



- ผู้ให้บริการผูกพัน ภาครัฐต่อองค์กร





# ยุทธศาสตร์ที่ 2

พัฒนาผู้บริหาร และบุคลากรมืออาชีพ

มีความรู้ด้านการ  
บริหารโรงพยาบาล

- บุคลากร เก่ง ดี มีสุข
- บุคลากรผูกพันกับองค์กร
- ระบบ HR ดี



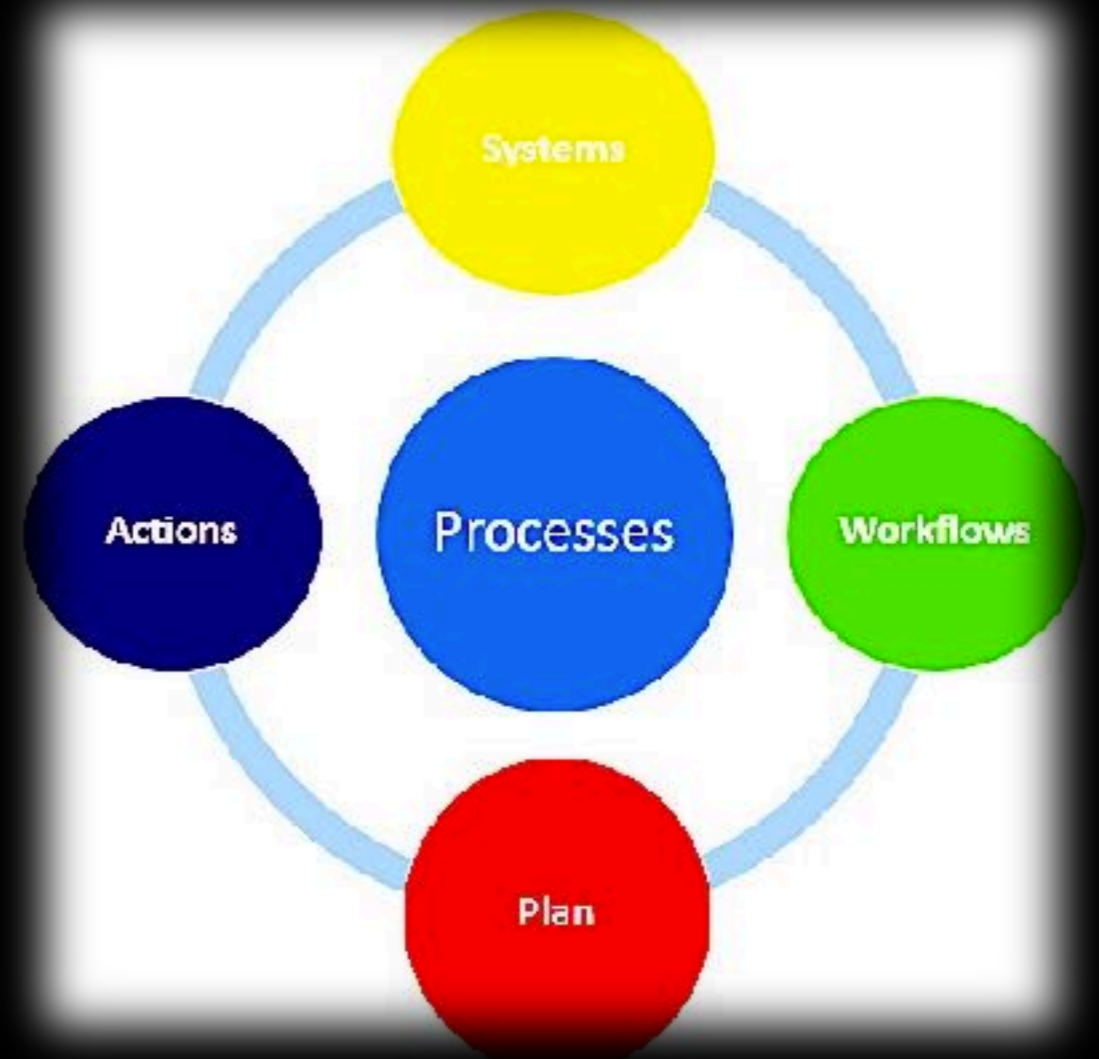
# ยุทธศาสตร์ที่ 4

พัฒนาองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

ระบบการทำงาน  
มาตรฐาน AHA

- มีการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
- ระบบมีประสิทธิภาพสูง
- เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

มีการเรียนรู้จากการทำงาน  
และนำความรู้มาพัฒนา  
การบริการตลอดเวลา



## PMK ยังเหลืออะไรที่ต้องพัฒนา?

- เวชศาสตร์ทหาร
- โรคตติยภูมิ - มีการวัด วิเคราะห์ เพื่อแสดงผลลัพธ์ในการรักษา
- การฟังเสียงลูกค้า - รับฟัง วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงการบริการ
- การเรียนรู้ - เรียนรู้จากการทำงาน เพื่อนำมาพัฒนาการบริการ
- ความรู้ของอาจารย์แพทย์ในด้านมาตรฐานโรงพยาบาล

## เป้าหมายระยะสั้น สิงหาคม 2565

50% ของ PCT/excellent center

มีผลลัพธ์ทางคลินิกในกลุ่มโรคสำคัญเทียบเท่าสากล

○ เวชศาสตร์ทหาร

○ โรคติดเชื้อ - มีการวัด วิเคราะห์ เพื่อแสดงผลลัพธ์ในการรักษา

○ การพึงเสียงลูกค้า - รับฟัง วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงการบริการ

○ การเรียนรู้ - เรียนรู้จากการทำงาน เพื่อนำมาพัฒนาการบริการ

○ ความรู้ของอาจารย์แพทย์ในด้านมาตรฐานโรงพยาบาล

กฎเหล็กของการ  
เป็นผู้ตรวจประเมิน





## เข้าใจธรรมชาติของผู้ถูกประเมิน

บุคลากรทำงานหนัก ต้องการกำลังใจ

PMK ขาดแคลนคนทำงาน แต่ละคนทำหลายหน้าที่

บุคลากรส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่ดี อยากทำงานให้ดี

คนทำงานคุณภาพคือผู้เสียสละ ที่ไม่ได้รับสิ่งตอบแทนใดๆ

# ทำที่ที่เหมาะสมของผู้ประเมิน

ขอบคุณ ชื่นชม ในความเสียสละของคนทำงานคุณภาพ

มองหาข้อดี จุดเด่นของหน่วย ให้เจอ แสดงความชื่นชม

ฟังให้มาก ให้กำลังใจคนทำงานเสมอ

การชี้ข้อบกพร่องของหน่วย ใช้วิธีเสนอแนะ หรือ ชวนเขาคิด

หลีกเลี่ยงการสั่ง หรือยึดเยียดความคิดของเราให้เขาทำ

# 4 Don't!!



- พูดสวน
- ใช้คำว่า “ผิด! .. ไม่ใช่! .. ไม่ได้!”
- แสดงท่าทีแบบ นายสั่งลูกน้อง หรือ  
ครูตรวจงานนักเรียน
- ใช้คำพูดหรือภาษากาย ต้อยค่า  
ผู้ถูกประเมิน





เมื่อเสร็จสิ้นการประชุม . . .

ผู้ถูกประเมินต้องรู้สึกที่เราคือ “เพื่อน”

ที่มาเพื่อ ช่วยงานของเขา

ศัพท์ . ต้องการอะไรจากเรา?

# Safety

## **2021 PMK focus area**

Crowded ER  
High alert drug  
Sepsis



*PMK  
weakpoint*

ฟังเสียงลูกค้า  
วิเคราะห์ปัญหาจาก IR  
Update ข้อมูลวิชาการ

ปฏิบัติ  
นำนวัตกรรม  
ไปใช้

นำผลการวัด  
มาประชุม  
วิเคราะห์  
แล้วออกแบบ  
บริการ v2

ออกแบบบริการ/นวัตกรรม  
ที่ตอบ โจทย์  
ความต้องการของลูกค้า  
แก้ปัญหาจาก IR

วัดผล  
การใช้

ปฏิบัติ  
นำนวัตกรรม v2  
ไปใช้

วิภาดา

ขาดการกำกับติดตาม  
ให้มีการปฏิบัติตามแผน

ฟังเสียงลูกค้า  
วิเคราะห์ปัญหาจาก IR  
Update ข้อมูลวิชาการ

ปฏิบัติ  
นำนวัตกรรม  
ไปใช้

ไม่นำผลการวัด  
มาประชุม  
วิเคราะห์แล้ว  
ออกแบบ  
บริการ v2

ออกแบบบริการ/นวัตกรรม  
ที่ตอบ โจทย์  
ความต้องการของลูกค้า  
แก้ปัญหาจาก IR

วัดผล  
การใช้

ปฏิบัติ  
นำนวัตกรรม v2  
ไปใช้

KPI ไม่ตรง

วิเศษ

A top-down view of several people's hands stacked together in a circle, symbolizing teamwork and unity. The hands are of various skin tones and are set against a solid blue background. Some hands have painted nails, and one person is wearing a dark beaded bracelet. The overall composition is centered and balanced.

# Quality System round 2021

# วัตถุประสงค์ของ QS round

- ตรวจสอบประเมินการทำงานของหน่วยสำคัญใน รพ.รร.6 ตามมาตรฐาน สรพ.
- กระตุ้นให้เกิดวงจร PDCA ขึ้นในทุกหน่วยของ รพ.รร.6
- หาแบบอย่างการทำงานที่ดี นวัตกรรมที่ได้ผล เพื่อแบ่งปัน
- รับฟังปัญหา ข้อขัดข้อง ในการทำงานของแต่ละหน่วย
- กำกับติดตามการปฏิบัติตามแนวทางหลังทำ RCA
- ประสานเชื่อมโยงให้เกิดบูรณาการใน 7 กระบวนการสำคัญ
- ฝึกอบรมคนคุณภาพรุ่นใหม่ให้เข้าใจมาตรฐาน สรพ.



# QS round

## QS TABLE round

นำเสนอทั้งหมด 72 หน่วย  
อ่าน service profile, PEF  
ผู้รับการอบรมเข้าฟัง 2 คาบ  
ให้คะแนน  
ผ่าน/ไม่ผ่าน

## QS WALK round

เยี่ยมชมหน่วยงานทั้งหมด 60 หน่วย  
ผู้รับการอบรมเยี่ยมชมสำรวจ 2 คาบ  
ให้คะแนน  
ผ่าน/ไม่ผ่าน

# มาตรฐาน รพ.ที่มีคุณภาพตามกรอบของ สรพ. มีทั้งหมด 3 ตอน

## ตอนที่ 1 - ภาพรวมของการบริหารองค์กร

- การนำ
- กลยุทธ์
- ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน
- การวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้
- กำลังคน
- การปฏิบัติการ

# มาตรฐาน รพ.ที่มีคุณภาพตามกรอบของ สรพ. มีทั้งหมด 3 ตอน

## ตอนที่ 1 - ภาพรวมของการบริหารองค์กร

- การนำ
- กลยุทธ์
- ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน
- การวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้
- กำลังคน
- การปฏิบัติการ

## ตอนที่ 2 - ระบบงานสำคัญของ รพ.

- การบริหารความเสี่ยง
- การกำกับดูแลด้านวิชาชีพ
- สิ่งแวดล้อม
- การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ
- เวชระเบียน
- ระบบจัดการด้านยา
- การตรวจทดสอบเพื่อการวินิจฉัยโรค
- การเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ
- การทำงานกับชุมชน

# มาตรฐาน รพ.ที่มีคุณภาพตามกรอบของ สรพ. มีทั้งหมด 3 ตอน

## ตอนที่ 1 - ภาพรวมของการบริหารองค์กร

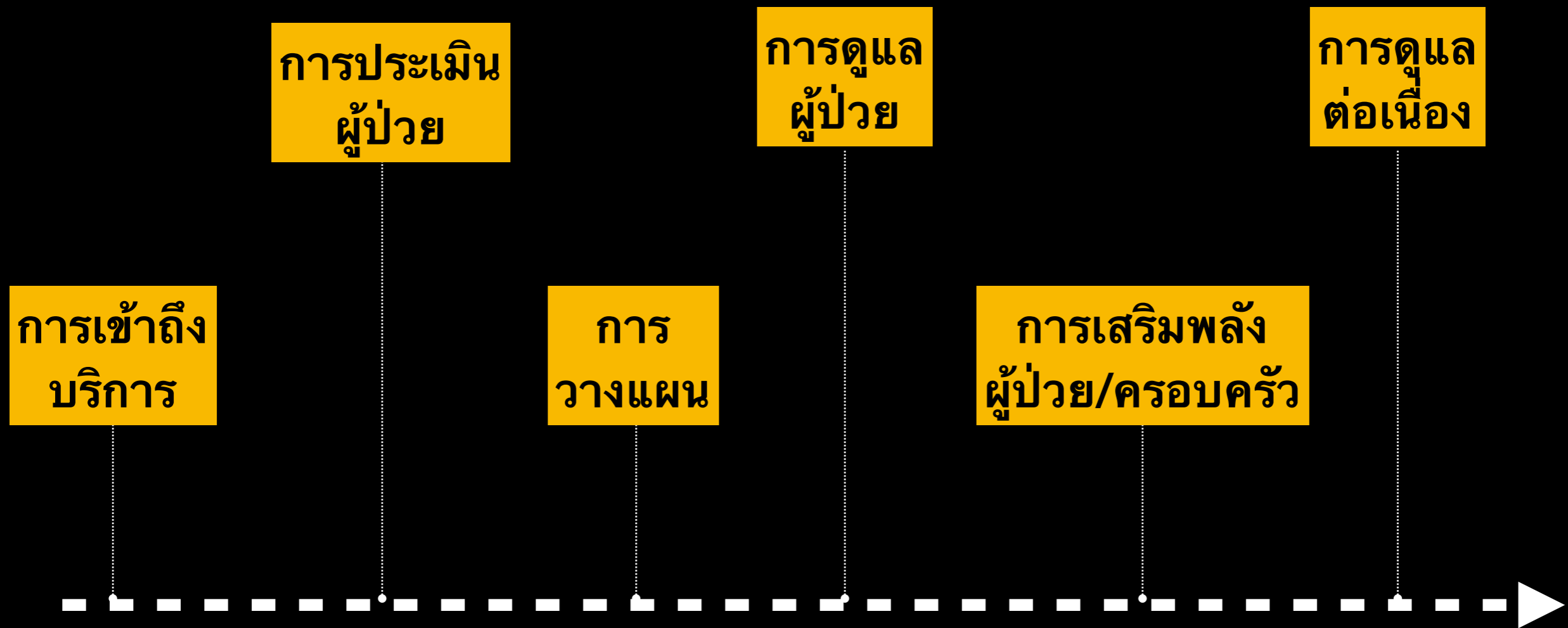
- การนำ
- กลยุทธ์
- ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน
- การวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้
- กำลังคน
- การปฏิบัติการ

## ตอนที่ 2 - ระบบงานสำคัญของ รพ.

- การบริหารความเสี่ยง
- การกำกับดูแลด้านวิชาชีพ
- สิ่งแวดล้อม
- การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ
- เวชระเบียน
- ระบบจัดการด้านยา **รังสี/พยาธิ**
- การตรวจทดสอบเพื่อการวินิจฉัยโรค
- การเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ
- การทำงานกับชุมชน

## ตอนที่ 3 - กระบวนการดูแลผู้ป่วย

- การเข้าถึงบริการ
- การประเมินผู้ป่วย
- การวางแผน
- การดูแลผู้ป่วย
- การเสริมพลังผู้ป่วย/ครอบครัว
- การดูแลต่อเนื่อง



### ตอนที่ 3 กระบวนการดูแลผู้ป่วย

# Scale การให้คะแนน

| คะแนน | กระบวนการงาน                                     |  |
|-------|--|--|
| NA    | ไม่ได้ประเมิน                                    |  |
| 0     | ไม่มีการปฏิบัติ                                  |  |
| 1     | เริ่มต้นปฏิบัติ                                  |  |
| 2     | ปฏิบัติได้บางส่วน                                |  |
| 3     | ปฏิบัติครอบคลุมพื้นที่สำคัญ และได้ผล             |  |
| 4     | มีการปรับปรุงกระบวนการมากกว่า 1 รอบ              |  |
| 5     | เป็นแบบอย่างที่ดี (กระบวนการงานดีทำให้ผลลัพธ์ดี) |  |

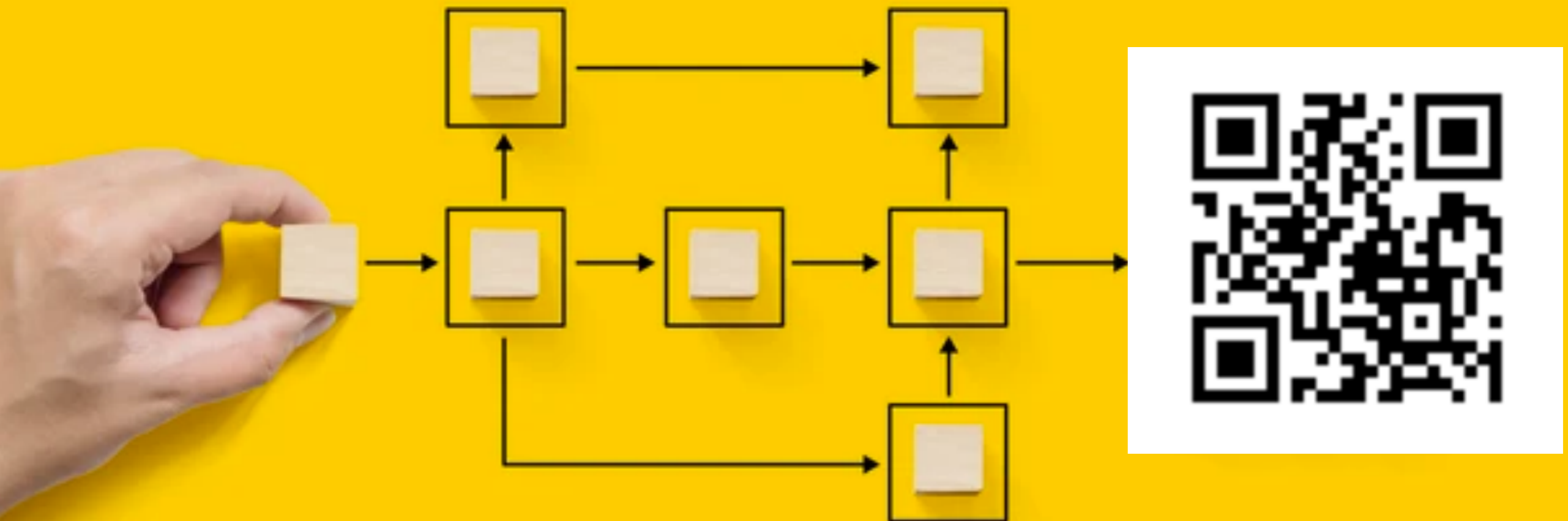
# Scale การให้คะแนน

| คะแนน | กระบวนการงาน                                     | ผลลัพธ์  |
|-------|--|--|
| NA    | ไม่ได้ประเมิน                                    | ไม่ได้ประเมิน                                  |
| 0     | ไม่มีการปฏิบัติ                                  | ไม่มีการวัดผล                                  |
| 1     | เริ่มต้นปฏิบัติ                                  | มีการวัดผล                                     |
| 2     | ปฏิบัติได้บางส่วน                                | เลือก KPI ที่ตรงประเด็น                        |
| 3     | ปฏิบัติครอบคลุมพื้นที่สำคัญ และได้ผล             | มีการวิเคราะห์ KPI เพื่อปรับปรุงกระบวนการงาน   |
| 4     | มีการปรับปรุงกระบวนการมากกว่า 1 รอบ              | ผลลัพธ์สูงกว่าค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 3 ครั้งที่วัด |
| 5     | เป็นแบบอย่างที่ดี (กระบวนการงานดีทำให้ผลลัพธ์ดี) | มีผลลัพธ์เกิน 25% สูงสุด (top quartile)        |

# โปรดให้คะแนน

1

กองเวชศาสตร์ TikTok ออกแบบกระบวนการงานดูแลต่อเนื่องหลังจำหน่าย  
โดยประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย  
ให้ความรู้ในการดูแลตัวเอง จัดรถส่งผู้ป่วยกลับบ้าน ประสานเครือข่ายชุมชน  
มีช่องทางติดต่อทาง LINE และ โทรศัพท์หากต้องการความช่วยเหลือ  
อำนวยความสะดวกกรณีที่ผู้ป่วยต้องการกลับมาพบแพทย์





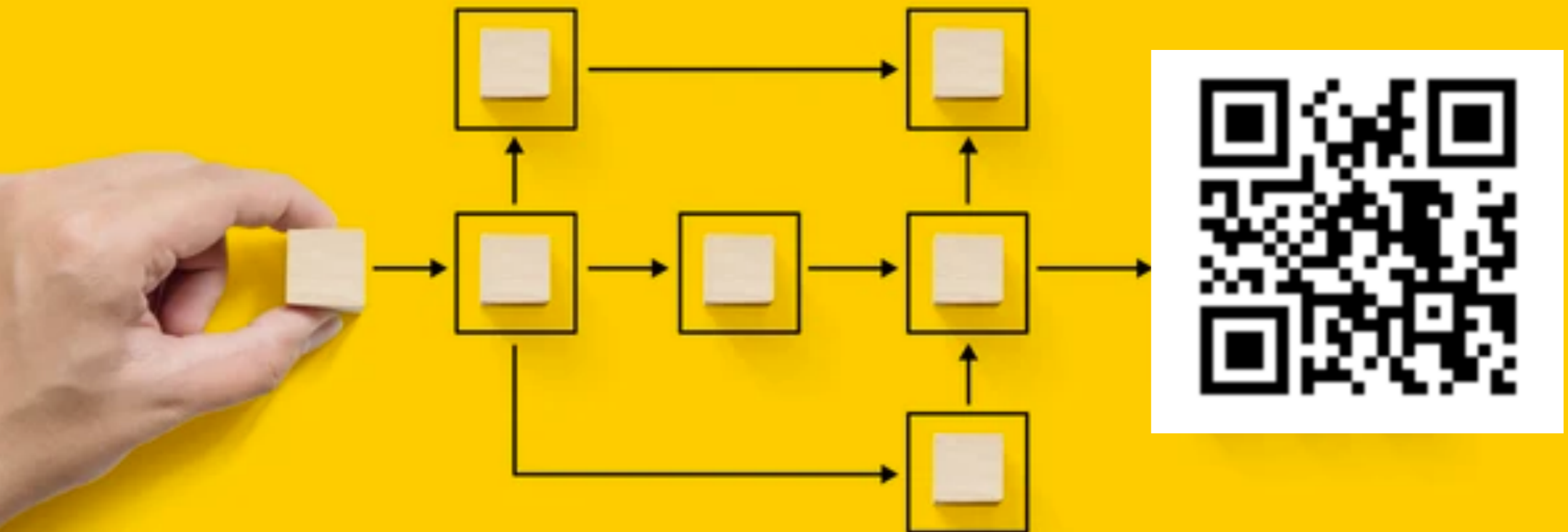
# เกณฑ์การให้คะแนนการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA

| คะแนน | กระบวนการงาน                                     | ผลลัพธ์  |
|-------|--|--|
| NA    | ไม่ได้ประเมิน                                    | ไม่ได้ประเมิน                                  |
| 0     | ไม่มีการปฏิบัติ                                  | ไม่มีการวัดผล                                  |
| 1     | เริ่มต้นปฏิบัติ                                  | มีการวัดผล                                     |
| 2     | ปฏิบัติได้บางส่วน                                | เลือก KPI ที่ตรงประเด็น                        |
| 3     | ปฏิบัติครอบคลุมพื้นที่สำคัญ และได้ผล             | มีการวิเคราะห์ KPI เพื่อปรับปรุงกระบวนการงาน   |
| 4     | มีการปรับปรุงกระบวนการมากกว่า 1 รอบ              | ผลลัพธ์สูงกว่าค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 3 ครั้งที่วัด |
| 5     | เป็นแบบอย่างที่ดี (กระบวนการงานดีทำให้ผลลัพธ์ดี) | มีผลลัพธ์เกิน 25% สูงสุด (top quartile)        |

# โปรดให้คะแนน

2

กองเวชศาสตร์ Toktak ออกแบบกระบวนการงานดูแลต่อเนื่องหลังจำหน่าย  
โดยประเมินปัญหาของผู้ป่วยแต่ละราย ให้ความรู้ในการดูแลตนเอง  
มีช่องทางติดต่อทาง LINE และ โทรศัพท์หากต้องการความช่วยเหลือ  
ประเมินประสิทธิภาพของการให้ความรู้ - ได้คะแนนเฉลี่ย 70%  
มีการสอบถามความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ



# เกณฑ์การให้คะแนนการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA

| คะแนน | กระบวนการงาน                                     | ผลลัพธ์  |
|-------|--|--|
| NA    | ไม่ได้ประเมิน                                    | ไม่ได้ประเมิน                                  |
| 0     | ไม่มีการปฏิบัติ                                  | ไม่มีการวัดผล                                  |
| 1     | เริ่มต้นปฏิบัติ                                  | มีการวัดผล                                     |
| 2     | ปฏิบัติได้บางส่วน                                | เลือก KPI ที่ตรงประเด็น                        |
| 3     | ปฏิบัติครอบคลุมพื้นที่สำคัญ และได้ผล             | มีการวิเคราะห์ KPI เพื่อปรับปรุงกระบวนการงาน   |
| 4     | มีการปรับปรุงกระบวนการมากกว่า 1 รอบ              | ผลลัพธ์สูงกว่าค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 3 ครั้งที่วัด |
| 5     | เป็นแบบอย่างที่ดี (กระบวนการงานดีทำให้ผลลัพธ์ดี) | มีผลลัพธ์เกิน 25% สูงสุด (top quartile)        |

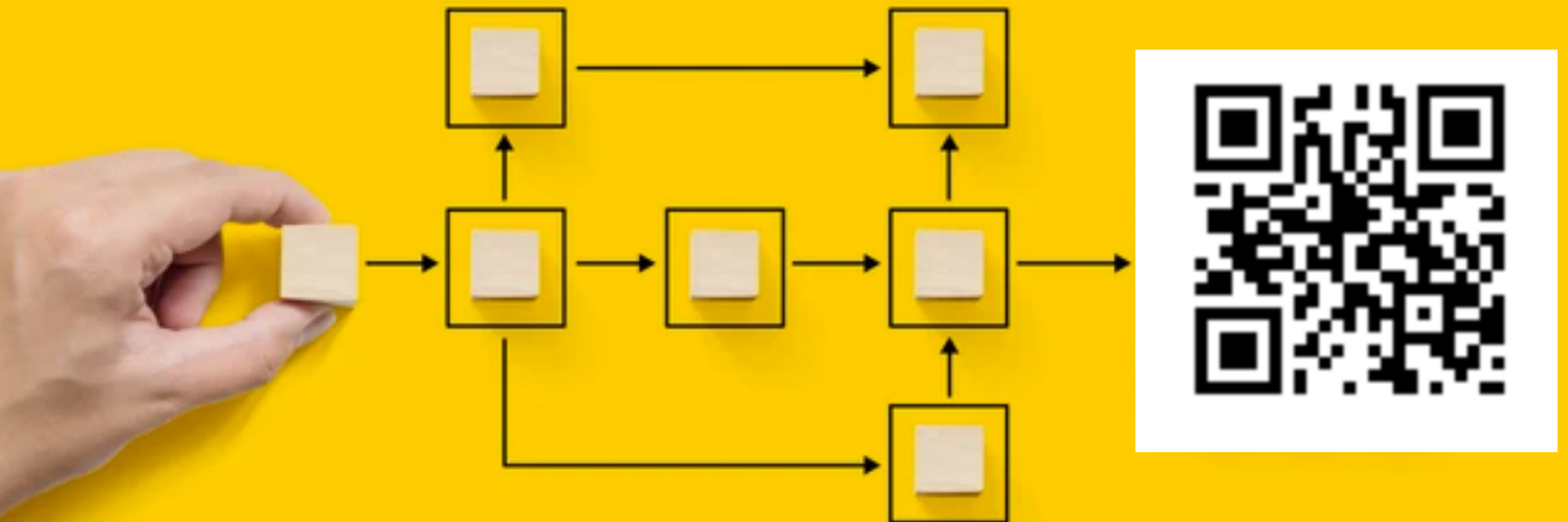
# โปรดให้คะแนน

กองเวชศาสตร์ TookTik ออกแบบกระบวนการงานดูแลต่อเนื่องหลังจำหน่าย โดยประเมินปัญหาของผู้ป่วยแต่ละราย ให้ความรู้ในการดูแลตนเอง

3

ประเมินประสิทธิภาพของการให้ความรู้ - ได้คะแนนเฉลี่ย 70%

พบว่าคะแนนไม่ดีเท่าที่ควรเนื่องจากผู้ป่วยจำไม่ได้ จึงได้เพิ่มสื่อวีดิทัศน์ให้ผู้ป่วยดูเพื่อทบทวน หลังจากใช้สื่อวีดิทัศน์เป็นเวลา 3 เดือน พบว่าคะแนนประสิทธิภาพของการเรียนรู้เพิ่มขึ้นเป็น 80%



# เกณฑ์การให้คะแนนการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA

| คะแนน | กระบวนการงาน                                     | ผลลัพธ์  |
|-------|--|--|
| NA    | ไม่ได้ประเมิน                                    | ไม่ได้ประเมิน                                  |
| 0     | ไม่มีการปฏิบัติ                                  | ไม่มีการวัดผล                                  |
| 1     | เริ่มต้นปฏิบัติ                                  | มีการวัดผล                                     |
| 2     | ปฏิบัติได้บางส่วน                                | เลือก KPI ที่ตรงประเด็น                        |
| 3     | ปฏิบัติครอบคลุมพื้นที่สำคัญ และได้ผล             | มีการวิเคราะห์ KPI เพื่อปรับปรุงกระบวนการงาน   |
| 4     | มีการปรับปรุงกระบวนการมากกว่า 1 รอบ              | ผลลัพธ์สูงกว่าค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 3 ครั้งที่วัด |
| 5     | เป็นแบบอย่างที่ดี (กระบวนการงานดีทำให้ผลลัพธ์ดี) | มีผลลัพธ์เกิน 25% สูงสุด (top quartile)        |