



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

Usability of Hospital Profile

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

ผู้ทรงคุณวุฒิ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

Hospital Profile



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

Profile: รูปโครงสร้าง ประวัติโดยย่อ ข้อมูลโดยรวม

Organization Profile (TQA/MBNQA): โครงร่างองค์กร

- เป็นภาพโดยย่อขององค์กร สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีทำงานขององค์กร และสภาพแวดล้อมขององค์กร
- เป็นการระบุบริบท / ลักษณะที่เฉพาะเจาะจงขององค์กร
- เป็นฐานพิจารณาการกระทำทุกเรื่องขององค์กร
- ใช้ประโยชน์ในการตอบคำถามของเกณฑ์ TQA
- ใช้เพื่อการประเมินตนเองเบื้องต้น และวางแผนปฏิบัติ

Hospital Profile: ข้อมูลสำคัญของโรงพยาบาล

Hospital Profile สำคัญอย่างไร



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

- HP สรุปข้อมูลสำคัญอย่างกระชับ
- HP ทำให้เข้าใจบริบทขององค์กร เป็นฐานในการกำหนดทิศทางและตัดสินใจ
- HP ทำให้เห็นความสัมพันธ์ของข้อมูลสำคัญต่าง ๆ
- การพิจารณา HP ทำให้เห็นโอกาสพัฒนาเบื้องต้นได้

การใช้ประโยชน์จาก Hospital Profile



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

- **เป็นจุดเริ่มต้นของการประเมินตนเอง**
 - ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ ความสัมพันธ์ของข้อมูล
 - รับรู้สิ่งที่ต้องทำให้สำเร็จ
 - รับทราบบริบทและเอกลักษณ์ขององค์กร เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาและการประเมินตนเอง
- **เพื่อใช้สื่อสาร และสร้าง alignment ในองค์กร**
 - ผู้ปฏิบัติงานทบทวนงานประจำของแต่ละคนอย่างเชื่อมโยงกับ HP



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

ตรวจสอบความตรงประเด็น ของข้อมูลใน Hospital Profile

Strategic Line-of-Sight



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

Core Competency

ความสามารถหลักที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Vision

- สิ่งที่ต้องการต้องการจะเป็น
- ภาพลักษณ์ที่ต้องการให้ผู้อื่นรับรู้ในอนาคต

Work Process

Work System

Strategy

Core Competency

Challenges Advantages

Vision

Strategy

การเตรียมการสำหรับอนาคต:

- บริการใหม่
- กลุ่มผู้รับบริการใหม่
- core competency ใหม่
- นวัตกรรมในวิธีการทำงาน
- โครงสร้างการทำงาน

Challenges

แรงกดดันที่มีผลต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร

Advantages

ปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ (core competency, ความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอก)

ตรวจสอบความตรงประเด็น



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

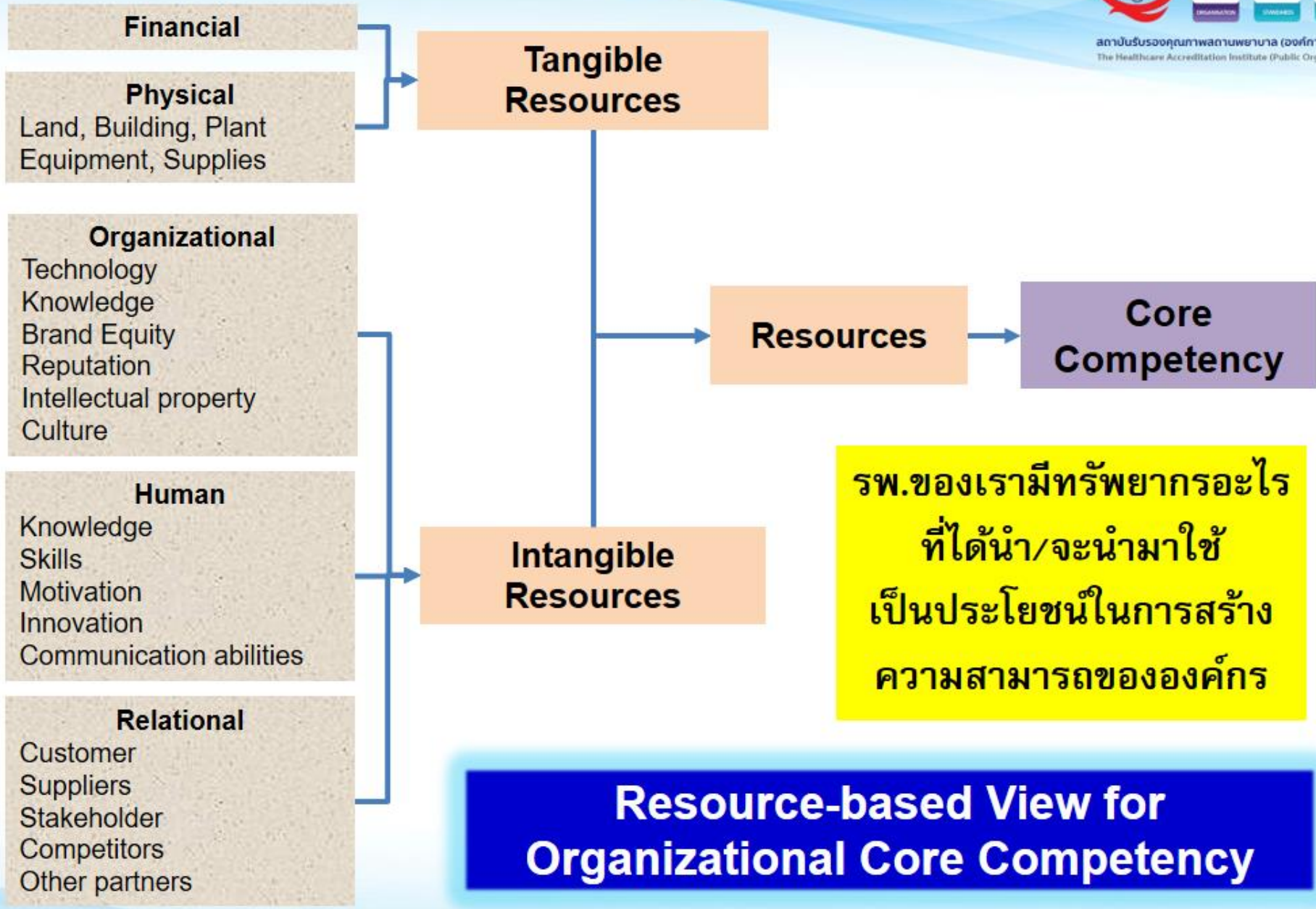
วิสัยทัศน์ (vision): สภาวะที่องค์กรต้องการเป็นในอนาคต

- ทิศทางที่มุ่งไป สิ่งที่ต้องการเป็น ภาพลักษณ์ที่ต้องการให้ผู้อื่นรับรู้
- ใช้เป็นจุดยึดสำหรับแผนกลยุทธ์
- สั้น เข้าใจง่าย ไม่ต้องตีความ เจาะจง สร้างแรงบันดาลใจให้เอื้อม

พันธกิจ (mission): หน้าที่โดยรวมขององค์กร สิ่งที่ต้องการบรรลุ

- ข้อความสั้น ๆ ที่ระบุว่าทำไมต้องมีองค์กรของเรา
- องค์กรของเราทำอะไรเพื่อผู้รับผลงาน ผลิตภัณฑ์/บริการอะไร ผู้รับผลงานหลักเป็นใคร

ค่านิยม (values): หลักการและพฤติกรรมที่ชี้ นำให้องค์กรและบุคลากรปฏิบัติ



ตรวจสอบความตรงประเด็น



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

สมรรถนะหลักขององค์กร (Org. Core Competency):

- ความสามารถที่เป็นแกนหลักที่ทำให้องค์กรบรรลุพันธกิจ
- อาจเป็นความเชี่ยวชาญหรือบริการที่โดดเด่น แต่ควรมองพันธกิจโดยรวมเป็นสำคัญด้วย

ข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages):

- ข้อได้เปรียบที่เป็นตัวตัดสินว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จในอนาคต
- มาจากสมรรถนะหลักและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรภายนอก

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges):

- แรงกดดันที่มีผลต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร
- มีทั้งแรงกดดันจากภายนอก (threat) (ความต้องการของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ) และภายใน (weakness)

ตรวจสอบความตรงประเด็น



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

โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities):

- ภาพอนาคตที่เปลี่ยนแปลงไปในด้านผลิตภัณฑ์ บริการ รูปแบบการทำธุรกิจ ตลาด
- มาจากการคิดนอกกรอบ ระดมสมอง วิจัย การมองอนาคตที่ต่างไป การประมาณการอย่างฉีกแนว

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives):

- สิ่งที่ต้องกระทำต้องบรรลุเพื่อรักษาหรือทำให้เกิดความสามารถเพื่อมั่นใจในความสำเร็จระยะยาว
- กลยุทธ์ อาจนำไปสู่หรือเป็นผลมาจาก
 - บริการใหม่ กลุ่มผู้รับบริการใหม่ ตลาดใหม่ สมรรถนะหลักใหม่ ความสัมพันธ์ใหม่ การใช้ต้นทุนต่ำ การสร้างนวัตกรรม

ตรวจสอบความตรงประเด็น



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

โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities):

- ภาพอนาคตที่เปลี่ยนแปลงไปในด้านผลิตภัณฑ์ บริการ รูปแบบการทำธุรกิจ ตลาด
- มาจากการคิดนอกกรอบ ระดมสมอง วิจัย การมองอนาคตที่ต่างไป การประมาณการอย่างฉีกแนว

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives):

- สิ่งที่ต้องกระทำต้องบรรลุเพื่อรักษาหรือทำให้เกิดความสามารถเพื่อมั่นใจในความสำเร็จระยะยาว
- กลยุทธ์ อาจนำไปสู่หรือเป็นผลมาจาก
 - บริการใหม่ กลุ่มผู้รับบริการใหม่ ตลาดใหม่ สมรรถนะหลักใหม่ ความสัมพันธ์ใหม่ การใช้ต้นทุนต่ำ การสร้างนวัตกรรม

ตรวจสอบความตรงประเด็น



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

ประเด็นสำคัญที่มุ่งเน้น (Key Focus Areas):

- เป็นเป้าหมายที่สำคัญจากแผนกลยุทธ์ 3-5 ประเด็น
- ใช้การโยน-รับลูกบอล (catchball) เพื่อปรับจูนความเห็นระหว่างผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง เพื่อตกลงร่วมกันว่าอะไรคือประเด็นสำคัญ และค่าเป้าหมายที่ต้องการ
- เน้นการที่ผู้บริหารลงไปรับฟังและร่วมเรียนรู้ที่หน้างาน
- มีการทบทวนผลงานอย่างสม่ำเสมอทุก 1-3 เดือน
- แนวคิดที่ควรศึกษาเพิ่มเติม
 - Hoshin planning
 - OKR (Objective & Key Result)

Hospital Profile (Work Systems)

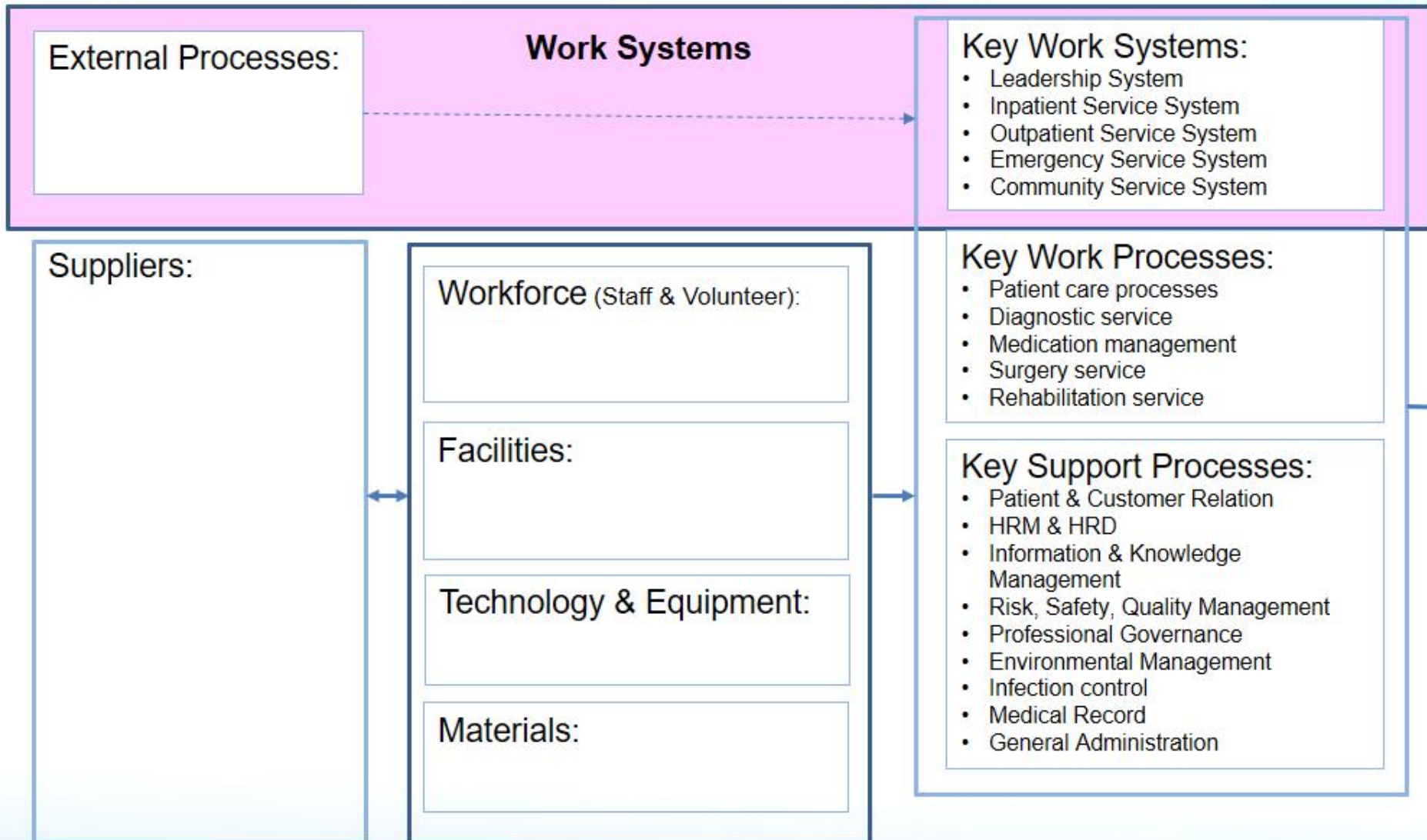


รพ. (องค์การมหาชน)
Public Organization

Supplier/Partner

Input

Process



ตรวจสอบความตรงประเด็น



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

บริการสุขภาพที่ส่งมอบ (Health Service Offering):

- ชื่อบริการสุขภาพ
- คุณลักษณะของบริการสุขภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ หรือการสร้างความแตกต่าง

คุณค่าที่ส่งมอบ (Value Proposition)



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

<https://www.strategyzer.com/canvas/value-proposition-canvas>

การสร้างประโยชน์แก่
ลูกค้า การเติมเต็มความฝัน
การให้สิ่งที่ลูกค้ามองหา

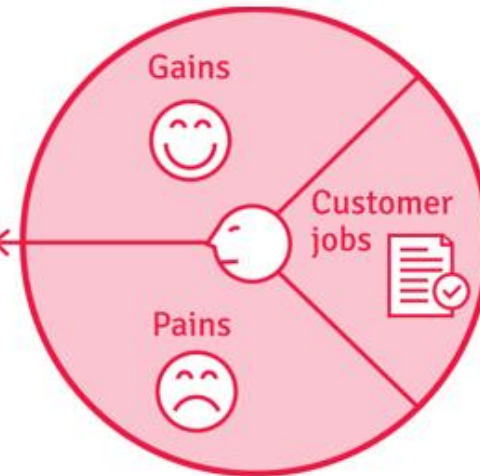
ประโยชน์ที่ลูกค้าคาดหวัง
สิ่งที่ลูกค้ามองหา ความ
คุ้มค่า การใช้ชีวิตง่ายขึ้น

คุณค่าที่สร้างเพื่อลูกค้า
มุ่งเน้นประเด็นที่สำคัญ
สูง ลูกค้ากลุ่มใหญ่



การแก้ปัญหาของลูกค้า

Value Map



ปัญหา ความทุกข์ ความยุ่งยาก
ความกังวล ความผิดพลาด
ความเสี่ยง ที่ลูกค้าประสบ

Customer Profile

สิ่งที่ลูกค้าพยายามทำ
ให้สำเร็จ (functional,
social, emotional)
บริบทที่แตกต่างกัน สิ่ง
ที่อาจถูกมองข้าม
ความต้องการด้านจิตใจ



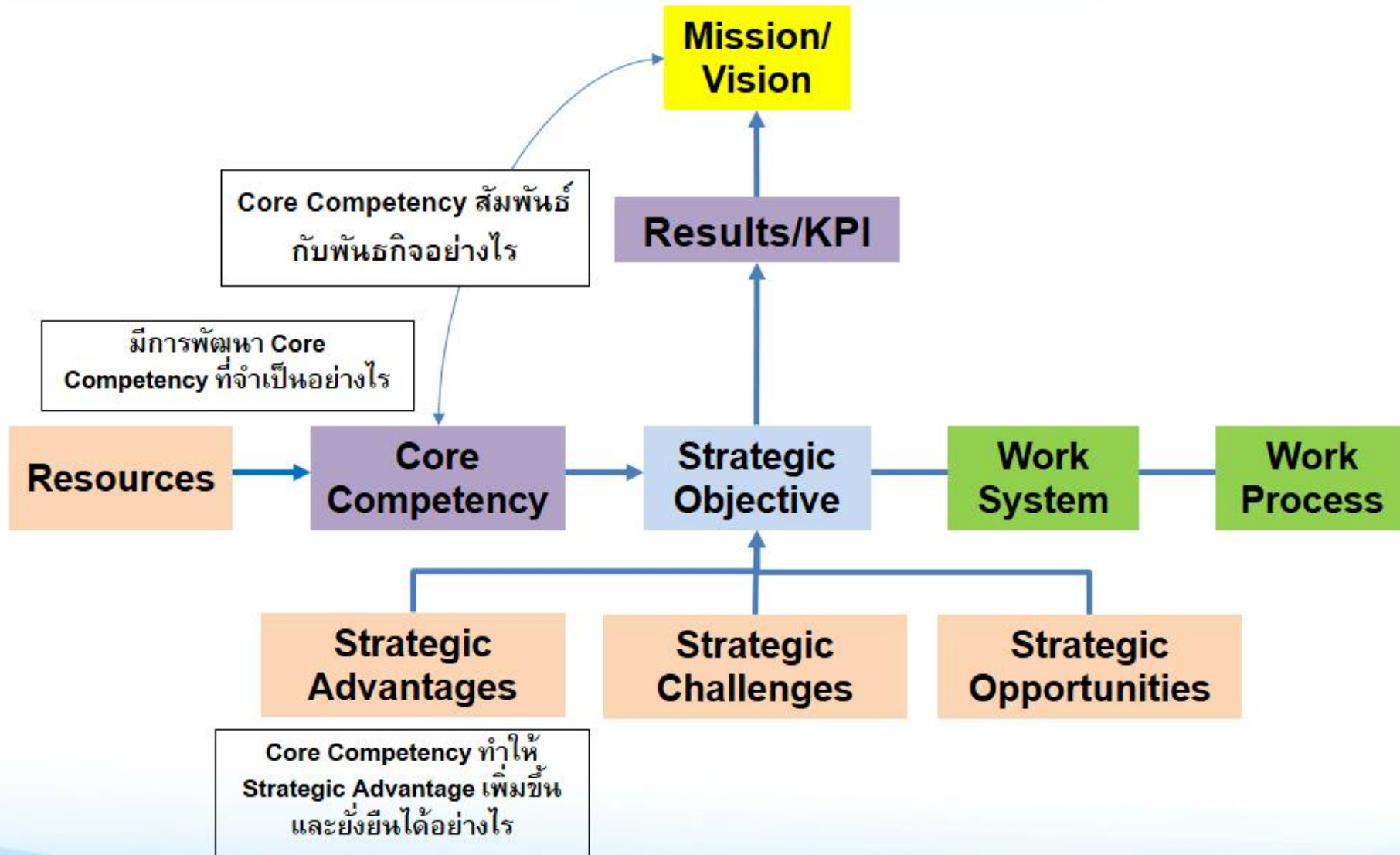
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ตรวจสอบความสัมพันธ์ และความเชื่อมโยง

ความสัมพันธ์ในเรื่อง Core Competency



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



ตรวจสอบความสัมพันธ์



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

สมรรถนะหลักขององค์กร:

- เป็นความสามารถที่ทำให้องค์กรบรรลุพันธกิจหรือไม่ อย่างไร
- มีการนำสมรรถนะหลักที่องค์กรมีอยู่มากำหนดเป็นข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์หรือไม่
- มีการนำสมรรถนะหลักที่องค์กรยังไม่มี มากำหนดเป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์หรือไม่

ตรวจสอบความสัมพันธ์ในเรื่องทิศทางองค์กร



ตรวจสอบความสัมพันธ์



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

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์:

- ทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ได้เพียงใด
- ตอบสนองต่อความท้าทายและโอกาสเชิงกลยุทธ์หรือไม่
- ใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์อย่างไร

บริการสุขภาพที่ส่งมอบ (Health Service Offering):

- สอดคล้องกับพันธกิจและปัญหาสุขภาพในพื้นที่หรือไม่
- คุณลักษณะบริการสุขภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่

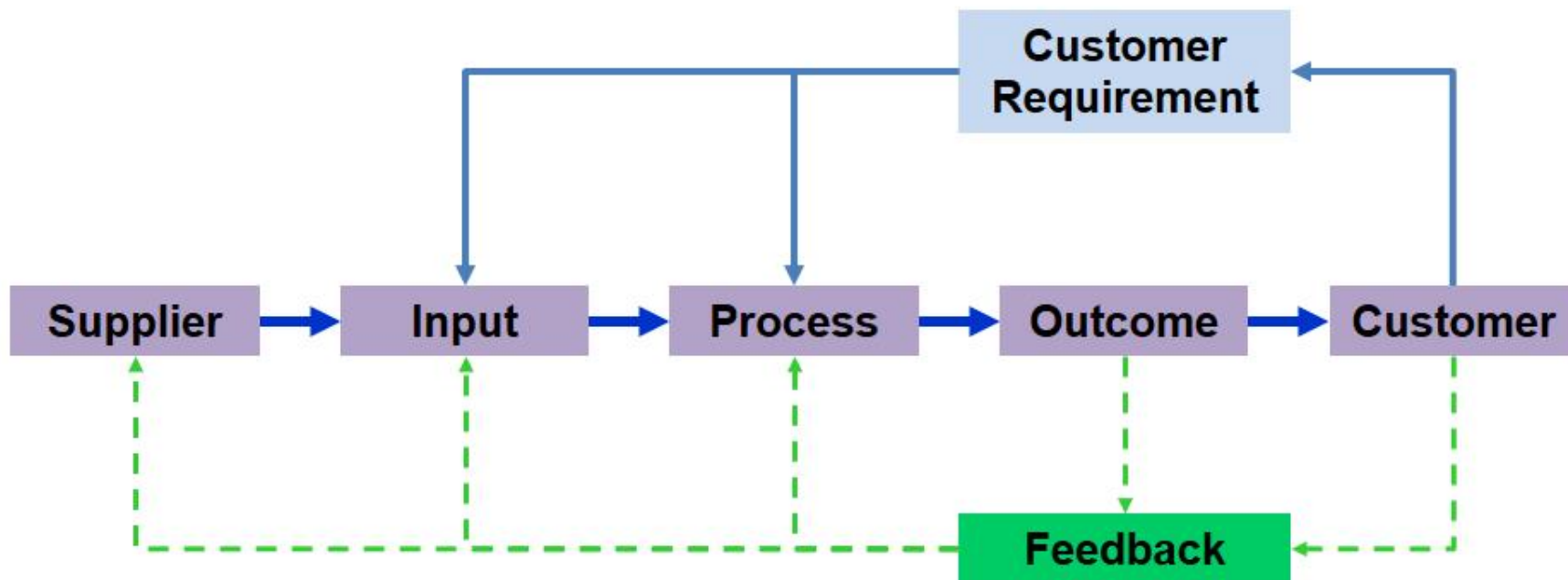
ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์:

- นำการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมมาพิจารณาอย่างไร
- นำปัญหาสุขภาพสำคัญของพื้นที่มาพิจารณาอย่างไร

ใช้ SIPOC เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์



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





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

การนำไปใช้ขับเคลื่อนองค์กร

การนำ HP ไปใช้ประโยชน์



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

ความท้าทาย/ปัญหาสุขภาพสำคัญ:

- อะไรคือโรคหรือหัตถการสำคัญของ รพ. (high volume, high risk, high mortality, high cost/LOS, complex care)
- อะไรคือปัญหาสุขภาพสำคัญในพื้นที่

ความท้าทาย/ปัญหาสุขภาพมีผลต่อเรื่องเหล่านี้อย่างไร:

- ขีดความสามารถและอัตราการกำลังของบุคลากร
- ระบบสารสนเทศ
- สิ่งแวดล้อม สถานที่ และเครื่องมือ
- ระบบการจัดการด้านยา
- ระบบป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ
- กระบวนการดูแลผู้ป่วย ตั้งแต่ access -> continuity of care

การนำ HP ไปใช้ประโยชน์



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

ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ:

- อะไรคือความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการทั่วไป
- มีกลุ่มพิเศษอะไรที่ต้องใส่ใจความต้องการและความคาดหวังแตกต่างออกไป

มีการตอบสนองอย่างไร:

- การตอบสนองโดยรวม
- การตอบสนองเฉพาะกลุ่ม เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยระยะท้าย
- มีการตอบสนองในเรื่องสิทธิผู้ป่วยอย่างไร



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

