



การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล(องค์การมหาชน):2021

การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)

CQI คือการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์และความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานอย่างไม่หยุดยั้ง โดยมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

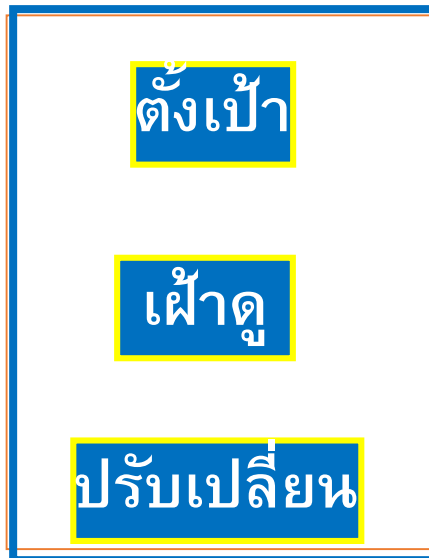


การหาประเด็นที่จะพัฒนา

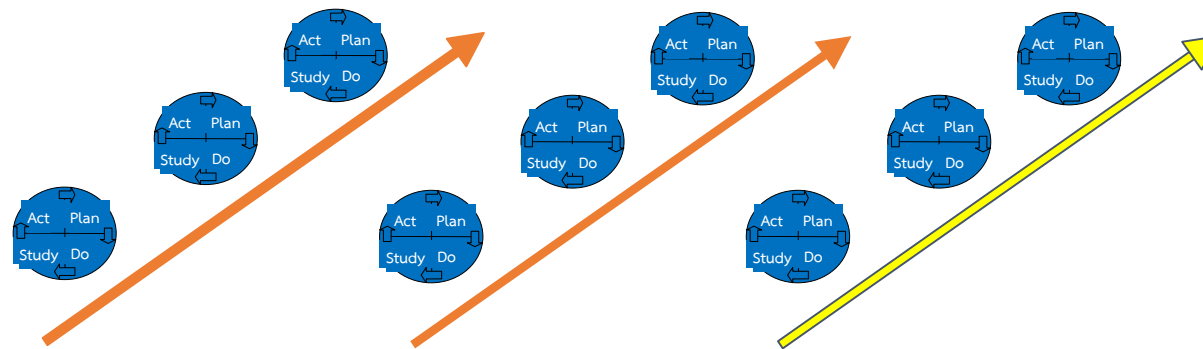
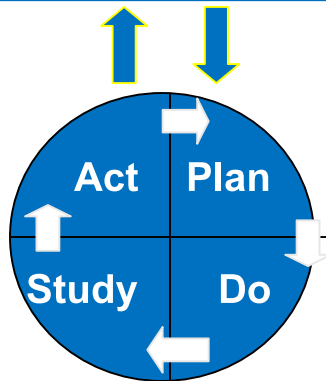
- แผนพัฒนาคุณภาพ แผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาล
- ความต้องการของผู้รับผลงาน
- ปัญหาภายในหน่วยงาน/ จุดอ่อนภายในหน่วยงาน
- ความเสี่ยงในหน่วยงาน
- ผลการวิเคราะห์กระบวนการหลัก
- ผลการประเมินความพึงพอใจ
- อุบัติการณ์ข้อร้องเรียน



CQI ที่เรียบง่าย



เน้นการทดสอบขนาดเล็ก
ทดสอบต่อเนื่อง
ทดสอบหลายเรื่องพร้อมกัน



ตั้งเป้า(เรื่องที่จะพัฒนา)

- ระบุเป้าหมายที่ชัดเจนและเจาะจง
- กำหนดเป้าหมายเป็นตัวเลขให้รู้ระดับที่คาดหวัง/ทุกคนรับรู้
- อย่าให้เป้าหมายขยับ
- มุ่งเน้นในส่วนย่อยของระบบในแต่ละช่วงเวลา

เช่น พัฒนาระบบการจัดส่งหนังสือเพื่อลดความล่าช้า



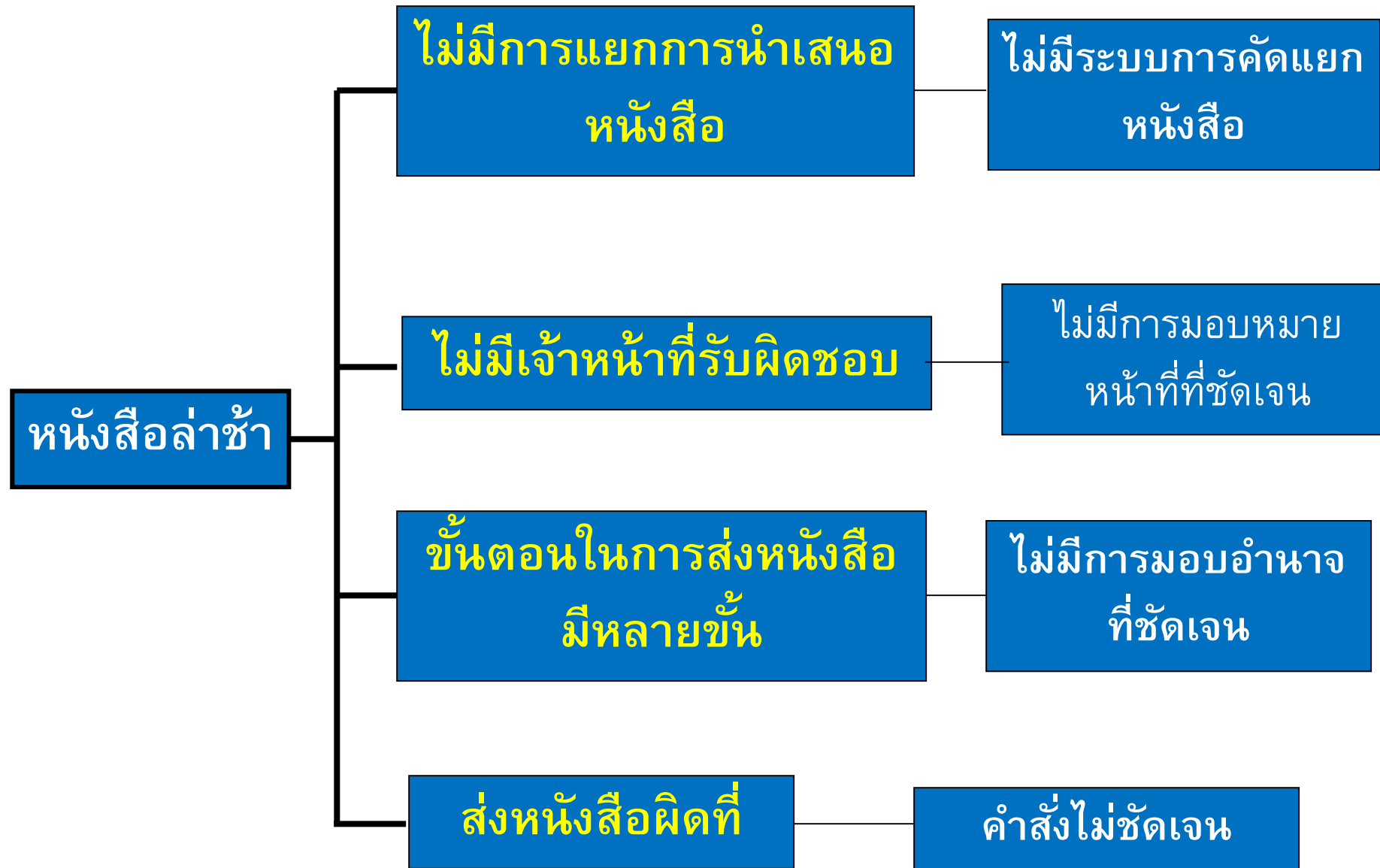
ปรับเปลี่ยน(สิ่งที่จะต้องพัฒนา)

- สร้างมาตรฐานกระบวนการทำงาน
 - กระบวนการทำงานที่เป็นทางการ ปรับระดับการดูแล จัดทำเกณฑ์แนวทาง
- ปรับปรุงการไหลเวียนของงาน
 - ลดการส่งต่องาน การดึงงาน ค้นหาจัดคอขวด คาดการณ์ให้แม่นยำ
- การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร
 - ระบบเดียวกัน การเข้าถึงข้อมูล สร้างความคาดหวังร่วมกัน แนวร่วม

เฝ้าดู(ตัวชี้วัด)

- เครื่องชี้วัดเชิงผลลัพธ์ บอการเปลี่ยนแปลงคุณภาพที่ดีขึ้น
- เครื่องชี้วัดเชิงกระบวนการ บอการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการ
- เครื่องชี้วัดที่รักษาสมดุล ตรวจสอบว่าเมื่อปรับปรุงแล้วจะไม่ส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ
- การวัดไม่ต้องทำให้สมบูรณ์แบบ เน้นให้เห็นการพัฒนา

ปัญหาหนังสือล่าช้า



ตัวอย่าง

ก. ปัญหา/โอกาส

การจัดส่งหนังสือล่าช้าไม่ทันเวลาที่กำหนดไว้ เฉลี่ยเดือนละ 10 – 15 ครั้ง

ข. เรื่องที่จะพัฒนา(ตั้งเป้า)

พัฒนาระบบการจัดส่งหนังสือเพื่อลดความล่าช้า

ค. สิ่งที่จะต้องพัฒนา/ปรับปรุง(ปรับเปลี่ยน)

1. ระบบการคัดแยกหนังสือ/เอกสาร
2. ระบบการจัดส่งหนังสือ
3. การมอบอำนาจ/การมอบหมายหน้าที่
4. การพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากร
5. จัดทำคู่มือการจัดส่งหนังสือให้หน่วยงานในโรงพยาบาล

ข. เครื่องชี้วัดคุณภาพ(เฝ้าดู)

- อัตราการส่งหนังสือไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ส่งหนังสือผิดหน่วยงาน
- จำนวนครั้งที่มีการแยกหนังสือผิดประเภท

กิจกรรมที่ 5 CQI

- ขอให้กลุ่มร่วมกันกำหนดเรื่องที่จะทำ CQI จากเหตุการณ์ในใบงานที่ 2 หรือจากการวิเคราะห์ความเสี่ยง หรือจากการติดตามเครื่องชี้วัดคุณภาพ
- แสดงการวิเคราะห์สาเหตุที่เกี่ยวข้อง
- สรุปเรื่องปัญหา/โอกาส กำหนดเรื่อง แนวทางการปรับเปลี่ยน และเครื่องชี้วัดที่จะใช้ติดตาม