



## (ร่าง) โครงการพัฒนาทีมสนับสนุนกระบวนการคุณภาพ(Facilitator) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

### หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เป็นโรงพยาบาลคุณภาพที่ให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยทุกระดับ โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและแสดงถึงความเป็นเลิศในระดับตติยภูมิ มีความพยายามมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพตามมาตรฐานจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล(องค์การมหาชน) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 และอ้าวงคุณภาพมาโดยตลอด โดยนโยบายจากคณะผู้บริหาร ได้กำหนดให้โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ดำเนินการพัฒนาคุณภาพไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล คือ การเป็นสถาบันต้นแบบทางการแพทย์ที่มีคุณธรรมด้วยคุณภาพมาตรฐานระดับนานาชาติ

ดังนั้น เพื่อสนับสนุนนโยบายด้านพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย และสอดคล้องตามมาตรฐานสากล ด้านการดูแลรักษาพยาบาลต่างๆ อันจะนำไปสู่ความปลอดภัยและคุณภาพของกระบวนการดูแลรักษาพยาบาล ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาทีมสนับสนุนกระบวนการคุณภาพ(Facilitator) ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งในการกระตุ้นและสร้างบรรยากาศ ประสานงานช่วยเหลือ ให้เกิดการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานครอบคลุมทั้งองค์กร

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อดำเนินการสร้างทีมสนับสนุนกระบวนการคุณภาพ(Facilitator) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
2. เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจในมาตรฐานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการพัฒนาคุณภาพ แก่ทีมสนับสนุนกระบวนการคุณภาพ(Facilitator)
3. เพื่อสนับสนุนให้ทีมสนับสนุนกระบวนการคุณภาพ(Facilitator) ได้สามารถให้การประสานและให้ความช่วยเหลือหน่วยงานในการพัฒนาคุณภาพ
4. เพื่อเป็นกลไกสำหรับโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ในการขับเคลื่อนกระบวนการคุณภาพไปอย่างต่อเนื่อง

### กลุ่มเป้าหมาย

สมาชิกทีมสนับสนุนกระบวนการคุณภาพ(Facilitator) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำนวน 62 คน ประกอบด้วย

1. ผู้แทนผู้บริหาร	จำนวน	3	คน
2. ผู้แทนแพทย์จาก PCT	จำนวน	10	คน
3. ผู้แทนพยาบาล	จำนวน	25	คน
4. ผู้แทนจากกลุ่มฝ่ายทางคลินิก	จำนวน	8	คน
5. ผู้แทนคณะกรรมการระบบ	จำนวน	11	คน
6. ผู้แทนจากศูนย์พัฒนาคุณภาพ	จำนวน	5	คน

### ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 ถึง 29 กันยายน 2560

### วิธีการ/แผนการดำเนินการ

1. การสัมมนาเตรียมความพร้อมทีมสนับสนุนกระบวนการคุณภาพ(Facilitator)
2. การประชุมให้ความรู้และความเข้าใจในมาตรฐานคุณภาพต่างๆ
3. ทีมสนับสนุนกระบวนการคุณภาพ ดำเนินการประเมินระบบคุณภาพโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์
4. เวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการคุณภาพระหว่างหน่วยงาน
5. การศึกษาดูงานกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน AHA และ JCI
6. สรุปผลการโครงการพัฒนาทีมสนับสนุนกระบวนการคุณภาพ(Facilitator) โรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์

### ผู้รับผิดชอบ

ศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

### งบประมาณในการดำเนินโครงการ

ศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทีมสนับสนุนกระบวนการคุณภาพ (Facilitator) มีความรู้และความเข้าใจในมาตรฐาน AHA และมาตรฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการพัฒนาคุณภาพ
2. ทีมสนับสนุนกระบวนการคุณภาพ(Facilitator) สามารถให้การประสานและให้ความช่วยเหลือหน่วยงานในการพัฒนาคุณภาพ
3. โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีทีมสนับสนุนกระบวนการคุณภาพ(Facilitator) รับผิดชอบในการกระตุ้นและสร้างบรรยากาศ ประสานงานและช่วยเหลือ ให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

**ผู้รับผิดชอบโครงการ**

1. ดร.นพสรรรักษ์	อัครเรืองชัย	หัวหน้าศูนย์พัฒนาคุณภาพ)
2. นางสาวกัลยา	จันทร์ประเสริฐ	พยาบาล 6
3. นางสาววัลลภา	บินรอมอ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3
4. นางสาวรุ่งแพร	ชมสวัสดิ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3

(ร่าง) การพัฒนาทีม Facilitator ระบบพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

1. เป้าหมาย เพื่อสร้างทีมผู้รับผิดชอบในการกระตุ้นและสร้างบรรยากาศ ประสานงานและช่วยเหลือให้เกิดการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานต่างๆ ตามนโยบายของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ให้บรรลุตามเป้าหมาย
2. สมาชิก จำนวน ประกอบด้วย 66 คน
 

2.1 ผู้แทนผู้บริหาร	จำนวน	3	คน
2.2 ผู้แทนแพทย์จาก PCT	จำนวน	10	คน
2.3 ผู้แทนพยาบาล	จำนวน	25	คน
2.4 ผู้แทนจากกลุ่มฝ่ายทางคลินิก	จำนวน	7	คน
2.5 ผู้แทนคณะกรรมการระบบ	จำนวน	11	คน
2.6 ผู้แทนจากศูนย์พัฒนาคุณภาพ	จำนวน	5	คน
3. คุณสมบัติของ Facilitator
  - 3.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี /ความสามารถในการสื่อสาร มีแนวคิดเชิงบวก
  - 3.2 มีความตั้งใจมุ่งมั่น ทุมเท ใส่ใจ
  - 3.3 มีทักษะการเป็น Coach /การเป็นพี่เลี้ยง สามารถสร้างบรรยากาศให้ทีม และกระตุ้นการเรียนรู้ให้ทีม
  - 3.4 มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล โดยเคยผ่านการอบรมหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพหลักสูตรใด หลักสูตรหนึ่ง ดังต่อไปนี้
    - 3.4.1 ผู้เยี่ยมสำรวจภายใน
    - 3.4.2 ผู้เยี่ยมสำรวจภายนอก
    - 3.4.3 การบริหารยาเพื่อความปลอดภัย ( สำหรับเภสัชกร)
 หรือเคยมีประสบการณ์เข้าร่วมทีมผู้เยี่ยมสำรวจภายในของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
4. บทบาทหน้าที่
  - 4.1 ช่วยเหลือสนับสนุน ตามแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานและโรงพยาบาล
  - 4.2 สื่อสารเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพและรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาคุณภาพ
  - 4.3 ติดตามประเมินผลและรายงานความก้าวหน้าในภาพรวมของ/ทีม ผ่าน SAR
  - 4.4 ร่วมประเมินภาพรวมองค์การ ผ่าน Internal survey

คุณสมบัติของ Facilitator

1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี /ความสามารถในการสื่อสาร มีแนวคิดเชิงบวก
2. มีความตั้งใจมุ่งมั่น ทุ่มเท ใส่ใจ
3. มีทักษะการเป็น Coach /การเป็นพี่เลี้ยง สามารถสร้างบรรยากาศให้ทีม และกระตุ้นการเรียนรู้ให้ทีม
4. มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล โดยเคยผ่านการอบรมหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพหลักสูตรใด หลักสูตรหนึ่ง ดังต่อไปนี้
  - 4.1 ผู้เยี่ยมสำรวจภายใน
  - 4.2 ผู้เยี่ยมสำรวจภายนอก
  - 4.3 การบริหารยาเพื่อความปลอดภัย ( สำหรับเภสัชกร)

หรือเคยมีประสบการณ์เข้าร่วมทีมผู้เยี่ยมสำรวจภายในของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์