

การจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพ



โรงพยาบาลป๋อพลอย

เรื่อง

รหัส

	ชื่อ - สกุล/ ชื่อทีม	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี
ผู้จัดทำ				
ผู้รับรอง				
ผู้อนุมัติ	นายไชยวัฒน์ เพชรพรรณงาม	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล		



สารบัญ

ตอนที่	หัวข้อ
1	นโยบาย
2	วัตถุประสงค์
3	ขอบเขต
4	คำนิยามศัพท์
5	ผู้รับผิดชอบ
6	ขั้นตอนการปฏิบัติ
7	ตัวชี้วัด
8	เอกสารอ้างอิง
9	ภาคผนวก

บันทึกการประกาศใช้ ทบพวน และแก้ไข

[illegible]

รูปแบบเอกสารประเภทแบบฟอร์มหรือแบบบันทึก

โรงพยาบาลบ่อพลอย

ชื่อเอกสาร

รหัสเอกสาร

แก้ไขครั้งที่ □/□□/□□/□□□□

วัน เดือน ปีที่จัดทำ/ประกาศใช้

เนื้อหา

หมายเหตุ : ในกรณีแบบฟอร์มหรือแบบบันทึกเรื่องเดียวกันแต่มีหลายหน้าให้ใส่ หน้า/.....หน้า
ไว้ส่วนบนของเอกสาร

ตารางแสดงอักษรย่อของหน่วยงาน / ทีม

ลำดับที่	ชื่อทีมคร่อมสายงาน	อักษรย่อ
1.	โรงพยาบาลบ่อพลอย	BP
2.	คณะกรรมการที่มนำระดับโรงพยาบาล	HLT
3.	คณะกรรมการบริหารและพัฒนาบุคลากร	HRM
4.	คณะกรรมการที่มนำการพัฒนาคุณภาพด้านคลินิก	PCT
5.	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	RM
6.	คณะกรรมการบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	ENV
7.	คณะกรรมการดูแลและจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ	EQUIP
8.	คณะกรรมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล	IC
9.	คณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด(ระบบยา)	PTC
10.	คณะกรรมการสารสนเทศและเวชระเบียน	IM
11.	คณะกรรมการเยี่ยมสำรวจภายใน	IS
12.	คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วย	ETH
13.	คณะกรรมการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ	ESB
14.	คณะกรรมการตรวจสอบภายใน	IAD
15.	คณะกรรมการบริหารองค์กรแพทย์	MSO
16.	คณะกรรมการบริหารการพยาบาล	NSO
17.	คณะกรรมการ CQI/ R2R/ นวัตกรรม	CQI

ตารางแสดงอักษรย่อของหน่วยงาน / ทีม (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อทีมระดับหน่วยงาน	อักษรย่อ
1.	กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	GEN
2.	งานซ่อมบำรุง/ บำบัด/ ขยะ	ENG
3.	งานพัสดุ	INV
4.	งานธุรการ	ADM
5.	งานการเงินและบัญชี	FIN
6.	งานยานพาหนะ	VEH
7.	งานการเจ้าหน้าที่	WK
8.	งานรักษาความปลอดภัย	SEC
9.	งานโภชนาการ	NUT
10.	กลุ่มงานเทคนิคทางการแพทย์	LAB
11.	กลุ่มงานทันตกรรม	DEN
12.	กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	PHA
13.	กลุ่มงานทางการแพทย์	DR
14.	กลุ่มงานรังสีวิทยา	RAD
15.	กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	REH
16.	งานสารสนเทศทางการแพทย์	MDI
17.	งานประกันสุขภาพ	HHO
18.	งานเวชระเบียน	MDR
19.	กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	PRI
20.	กลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ	QM
21.	กลุ่มงานการพยาบาล	NUR
22.	งานอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน	ER
23.	งานผู้ป่วยนอก	OPD
24.	งานห้องผ่าตัด/ วิสัญญีวิทยา	OR
25.	งานห้องคลอด	LR
26.	งานควบคุมการติดเชื้อและจ่ายกลาง	CS
27.	งานผู้ป่วยใน (ชาย)	IPD1
28.	งานผู้ป่วยใน (หญิง)	IPD2

รายละเอียดความหมายและแนวทางการเขียนเอกสาร

ความหมายและแนวทางการเขียน

นโยบาย

คือ ข้อความซึ่งสะท้อนเจตจำนงและความมุ่งมั่นที่จะให้เจ้าหน้าที่ทำอะไร (What to do) จะใช้ถ้อยคำที่เป็นแบบแผน (formal) มีอำนาจ (authoritative) และเป็นข้อบังคับ (lawgiving) เช่นใช้คำว่า “ต้อง”, “ไม่ต้อง”, “ไม่ได้รับอนุญาต” จะต้องกำหนดโดยคณะกรรมการ/ทีมระหว่างหน่วยงาน และทีมภายในหน่วยงานและต้องได้รับการรับรองโดยคณะกรรมการบริหาร

วิธีปฏิบัติ/ขั้นตอนการปฏิบัติ

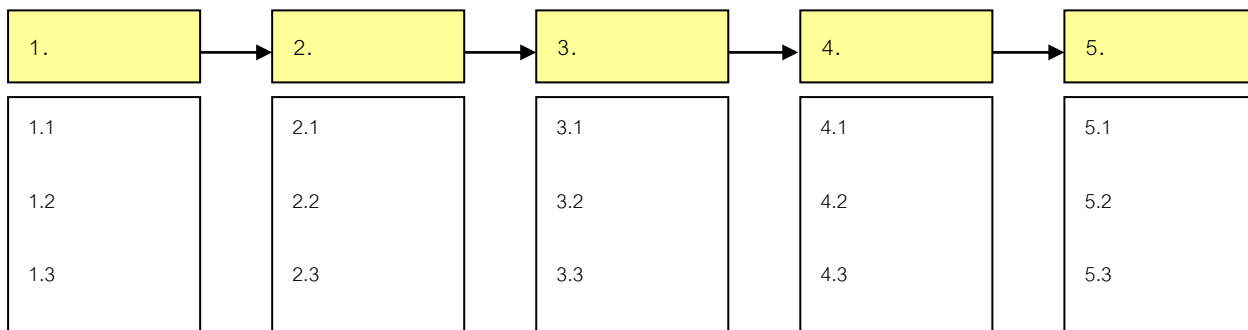
คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติที่กำหนดเป็นมาตรฐานอย่างชัดเจน (How to do) เนื้อหาในการเขียนวิธีปฏิบัติที่สมบูรณ์ได้มาจากการตอบคำถามต่อไปนี้

- ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานมีอะไร เช่น บุคคลที่มีความรู้และทักษะเครื่องมือ, วัสดุข่าวสาร (Input)
- ใครมีหน้าที่ในการเตรียมและตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากรดังกล่าว (responsible person)
- วิธีการปฏิบัติงานที่รัดกุมเป็นอย่างไร
- ใครมีหน้าที่มอบหมายงาน ดูแลการปฏิบัติงาน จะมีการ Monitor กระบวนการทำงานอย่างไร (process control)
- มีโอกาสที่จะเกิดปัญหาอะไร จะมีแนวทางในการป้องกันปัญหา และตรวจสอบปัญหาอย่างไร (preventive action)
- เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น จะดำเนินการแก้ปัญหอย่างไร โดยใคร (corrective action)
- จะต้องบันทึกข้อมูลอะไรในระหว่างปฏิบัติงาน จะมีการ Feed back และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร (quality record)

ผังงานสรุปกระบวนการหลัก (Top – Down Flow Chart)

คืออะไร	ภาพแสดงขั้นตอนหลักของกระบวนการ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะแบ่งออกเป็นกิจกรรมหรือขั้นตอนย่อย
ทำไม	ทำได้เร็ว ง่าย เห็นภาพรวม
ทำอะไร	- กำหนดขอบเขตของกระบวนการและสิ่งที่เคลื่อนไหวในกระบวนการ - สังเกตการณ์ปฏิบัติงานจริง หรือระดมสมองระบุกิจกรรมการทำงาน - จัดกลุ่มของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกันไว้ด้วยกัน (5 – 7 กลุ่ม) - ตั้งชื่อหัวข้อของกลุ่มกิจกรรม ใช้เป็นชื่อตอนหลัก (อยู่ในส่วน Top) - เลือกกิจกรรมที่สำคัญมาเขียน 5-7 กิจกรรมในแต่ละขั้นตอนหลัก (อยู่ในส่วน Down) - ใส่หมายเลขตามลำดับ เพื่อให้ง่ายต่อการอ้างอิง

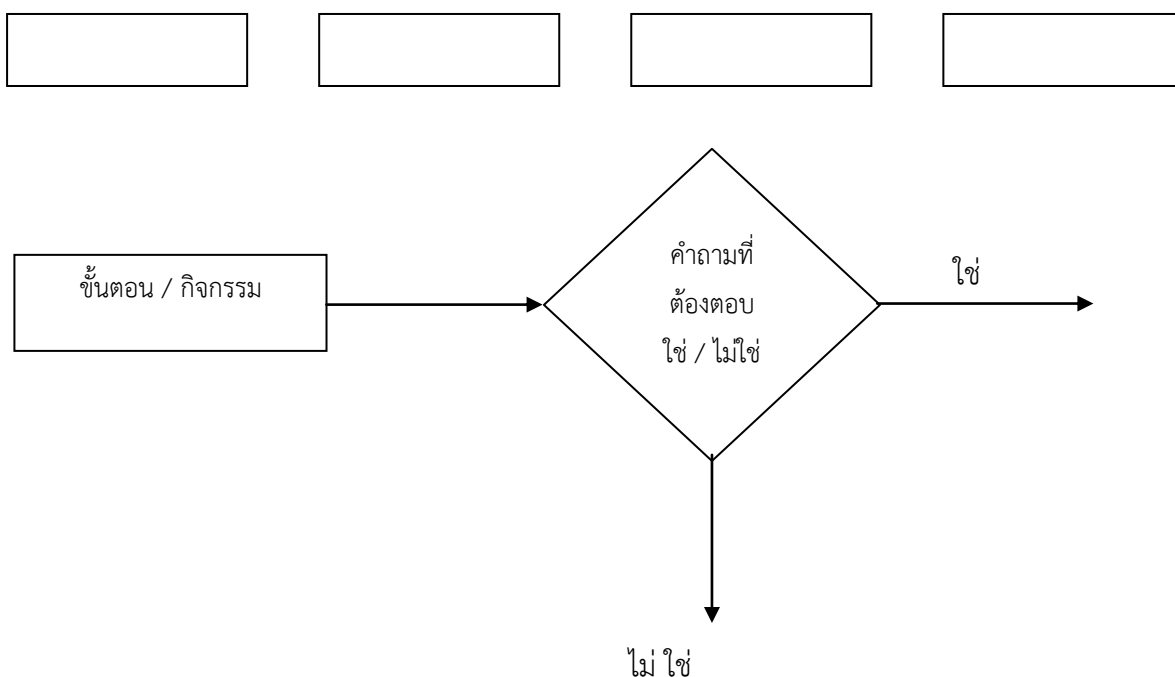
ตัวอย่างรูปแบบการเขียน



ผังงานแสดงผู้รับผิดชอบ (Deployment Flow Chart)

คืออะไร	ภาพของขั้นตอนและกิจกรรมต่าง ๆ ในกระบวนการ โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและขั้นตอนในการทำงาน
ทำไม	ช่วยให้เข้าใจได้ว่า ใคร ทำอะไร เมื่อไร
ใช้เมื่อไร	ต้องการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและขั้นตอนในการทำงาน
ทำอย่างไร	- สร้างแกนบุคคลตามแนวนอนส่วนบนสุดของกระดาษ - เขียนชื่อบุคคลหรือแผนสำคัญที่เกี่ยวข้อง ช่องละ 1 คน / แผนก - เขียนชื่อขั้นตอนหลัก 5 – 10 ขั้นตอนในกระดาษอีกแผ่นหนึ่งเขียนขั้นตอนหลักในกระบวนการจากซ้ายไปขวา โดยให้ตรงกับบุคคลหรือแผนกที่รับผิดชอบในแกนบุคคลโดยใช้สัญลักษณ์ (กิจกรรม, การตัดสินใจ) ต่อเชื่อมขั้นตอนด้วยเส้นและลูกศรแสดงทิศทาง - วิเคราะห์การตอบสนองความต้องการของผู้รับงาน และความราบรื่นในการส่งมอบงานระหว่างบุคคล / หน่วยงานซึ่งจะเป็นโอกาสพัฒนา

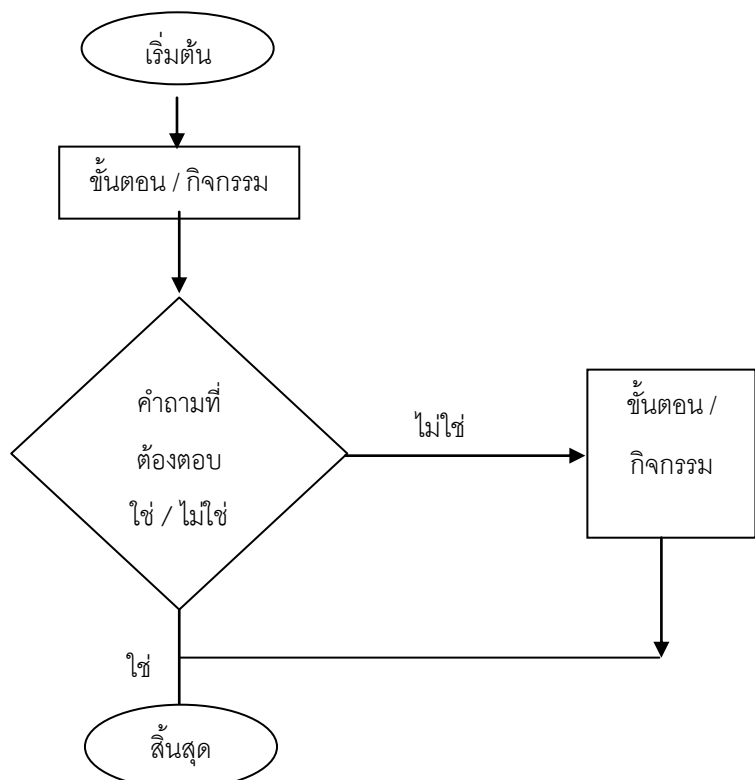
ตัวอย่างรูปแบบการเขียน แกนบุคคล / หน่วยงาน



ผังงานแสดงกระบวนการโดยละเอียด (Process Flow Chart)

คืออะไร	เป็นภาพของขั้นตอนและกิจกรรมต่าง ๆ ในกระบวนการ, มีรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานครบถ้วน รวมทั้งระบุทางเลือกที่ต้องตัดสินใจ และเงื่อนไขในการตัดสินใจไว้ด้วย
ทำไม	ช่วยให้เข้าใจกระบวนการที่ซับซ้อนและเงื่อนไขในการตัดสินใจ
ใช้เมื่อไร	ศึกษากระบวนการที่ซับซ้อนและมีเงื่อนไขที่จะต้องตัดสินใจมาก และไม่ต้องการทราบความสัมพันธ์ระหว่างคนกับงาน อาจใช้เพื่อค้นหาปัญหา หรือเพื่อการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่
ทำอะไร	- กำหนดขอบเขตของกระบวนการและสิ่งที่เคลื่อนไหวในกระบวนการ - สังเกตการณ์ปฏิบัติงานจริง หรือระดมสมองระบุกิจกรรมการทำงาน - เรียงลำดับขั้นตอนที่เกิดขึ้นทุกครั้ง และที่เกิดขึ้นเป็นบางครั้ง (พร้อมเงื่อนไขการตัดสินใจ) - นำข้อมูลมาเขียน Flow chart เรียงลำดับขั้นตอนกิจกรรมต่าง ๆ จากส่วนบนของกระดาษลงมาสู่ส่วนล่าง โดยใช้สัญลักษณ์มาตรฐาน

ตัวอย่างรูปแบบการเขียน



ข้อพึงปฏิบัติในการยกร่างเอกสารคุณภาพ

การลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำคู่มือ (นโยบายและวิธีปฏิบัติ)

- กำหนดกรอบการจัดทำคู่มือในระดับโรงพยาบาลแต่เริ่มแรก
 - จัดทำคู่มือในระดับโรงพยาบาลก่อนที่จะทำคู่มือในระดับหน่วยงาน
 - พิจารณาแนวทางในการยกร่างเอกสารคุณภาพเช่น
- ก) เนื้อหาจะต้องสมบูรณ์พอที่จะตอบสนองเป้าหมายของเอกสารคุณภาพฉบับนั้น ๆ
- ข) จะต้องไม่เขียนนโยบายและวิธีปฏิบัติซ้ำกับสิ่งที่มีอยู่แล้วในเอกสารคุณภาพอื่น
- ค) กฎหมายหรือกฎกระทรวง สามารถถ่ายเอกสารเก็บแยกไว้ได้ ไม่จำเป็นต้องนำมาเขียนซ้ำ
- ง) หากมีปริมาณมาก อาจจะใช้วิธีต่าง ๆ ในการลดเนื้อหาลง เช่น การอ้างอิงตำรา
- จ) ไม่ควรนำเนื้อหาที่ล้าสมัยอย่างรวดเร็วใส่เข้าไป สิ่งที่จะมีการเปลี่ยนแปลงควรระอไว้ก่อนหรือเขียนให้กว้างไว้
- ฉ) อาจจะมีการนำตัวอย่างแผนภูมิ แบบฟอร์ม ใส่ไว้ในเอกสารคุณภาพ หากจะทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้น และไม่ก่อให้เกิดปัญหา

คู่มือ

การจัดทำเอกสารคุณภาพ



โรงพยาบาลบ่อพลอย

ตัวอย่าง

การเขียนเอกสารในระบบคุณภาพ