



มาตรฐานโรงพยาบาล และบริการสุขภาพ

ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

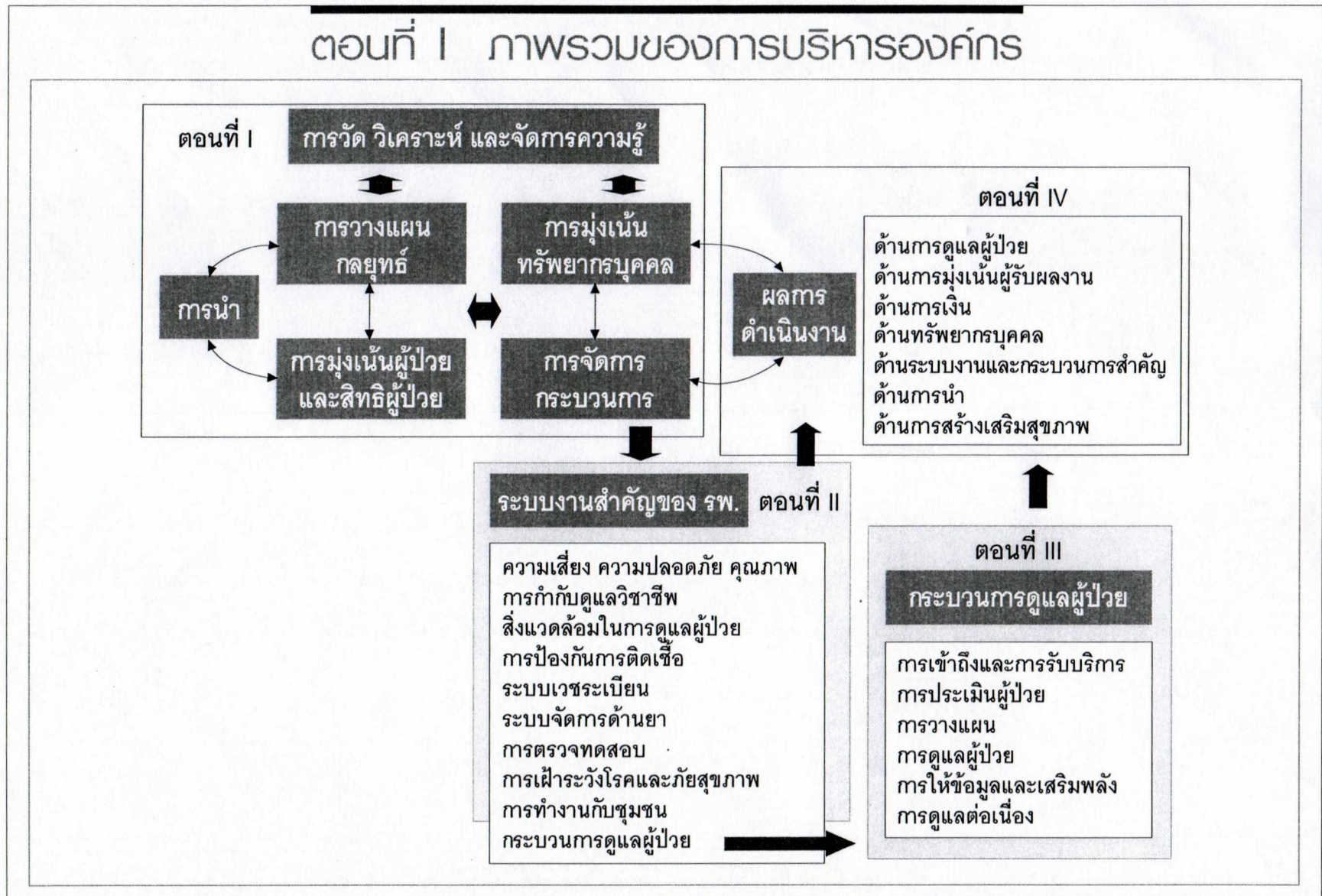
ปรับปรุง มกราคม 2558

ภาษาไทย



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

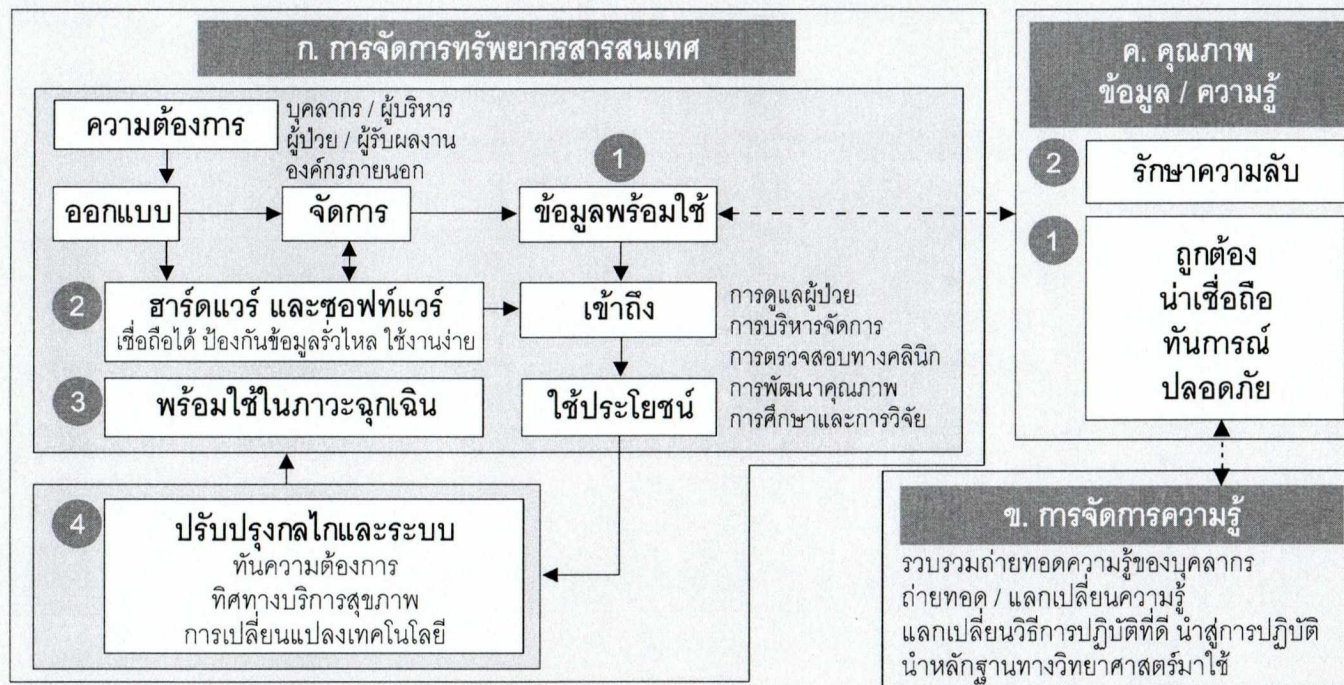
ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร



ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร

I-4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Management of Information, Information Technology, and Knowledge Management)

องค์กรสร้างความมั่นใจว่ามีข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ ที่จำเป็น มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน สำหรับบุคลากร / ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน องค์กรสร้างและจัดการสินทรัพย์ความรู้ของตนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร



ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร

I-4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (MAK.2)

องค์กรสร้างความมั่นใจว่ามีข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ ที่จำเป็น มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน สำหรับบุคลากร / ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน. องค์กรสร้างและจัดการสินทรัพย์ความรู้ของตนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร.

ก. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

- (1) ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับบุคลากร / ผู้บริหาร / ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน / องค์กรภายนอก มีความพร้อมใช้งาน เอื้อต่อการดูแลผู้ป่วย การบริหารจัดการ การตรวจสอบทางคลินิก การพัฒนาคุณภาพ การศึกษา และการวิจัย. แผนงานและการจัดการสารสนเทศ³⁴ มีความเหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนขององค์กร.
- (2) องค์กรสร้างความมั่นใจว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ป้องกันไม่ให้ข้อมูลรั่วไหล และใช้งานง่าย.
- (3) องค์กรสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน.
- (4) องค์กรปรับปรุงกลไกการจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่พร้อมใช้ ให้ทันกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง ทิศทางของบริการสุขภาพ และการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี.

³⁴ แผนงานและการจัดการสารสนเทศ (information management) เช่น มาตรฐานข้อมูล มาตรฐานเทคโนโลยี ขั้นตอนในการดำเนินการ เกณฑ์การเก็บข้อมูล ระยะเวลาและวิธีในการคงเก็บข้อมูล เกณฑ์การปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย การรักษาความปลอดภัยและความลับ

ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร

ข. การจัดการความรู้ขององค์กร

มีการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้: การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร, การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นประโยชน์จากผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน และองค์กรภายนอก, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดีหรือที่เป็นเลิศ และนำไปสู่การปฏิบัติ, การประมวลและนำความรู้ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์, และการนำหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับประสิทธิผลของวิธีการดูแลรักษามาประยุกต์ใช้.

ค. คุณภาพของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

- (1) องค์กรสร้างความมั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ขององค์กร มีความแม่นยำ เชื่อถือได้ ทันเหตุการณ์ และปลอดภัย.
- (2) องค์กรสร้างความมั่นใจในการรักษาความลับของข้อมูลและสารสนเทศ.



SPA & Self Enquiry Part I

คู่มือการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ

สำหรับ มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ
ฉบับเฉลิมพระเกียรติถวายเป็นพระราชสมบัติครบ 60 ปี

SPA I - 4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (MAK.2)

องค์กรสร้างความมั่นใจว่ามีข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ ที่จำเป็น มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน สำหรับบุคลากร / ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน. องค์กรสร้างและจัดการสินทรัพย์ความรู้ของตนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร.

ก. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

- (1) ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับบุคลากร / ผู้บริหาร / ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน / องค์กรภายนอก มีความพร้อมใช้งาน เอื้อต่อการดูแลผู้ป่วย การบริหารจัดการ การตรวจสอบทางคลินิก การพัฒนาคุณภาพ การศึกษา และการวิจัย. แผนงานและการจัดการสารสนเทศ มีความเหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนขององค์กร.
- (2) องค์กรสร้างความมั่นใจว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ป้องกันไม่ให้ข้อมูลรั่วไหล และใช้งานง่าย.
- (3) องค์กรสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน.
- (4) องค์กรปรับปรุงกลไกการจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่พร้อมใช้ ให้ทันกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง ทิศทางของบริการสุขภาพ และการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศของ รพ.สำรวจความต้องการใช้ข้อมูลและสารสนเทศของ บุคลากร / ผู้บริหาร / ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน / องค์กรภายนอก และดำเนินการสำรวจซ้ำเป็นระยะ
- ผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศของ รพ.ทบทวนความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่ เปรียบเทียบกับความต้องการใช้ วางแผนพัฒนาในส่วนที่ยังไม่สามารถตอบสนองได้ โดยพิจารณาให้สมดุลในความต้องการใช้งานต่อไปนี้
 - การดูแลผู้ป่วย
 - การบริหารจัดการ
 - การตรวจสอบทางคลินิกและการพัฒนาคุณภาพ
 - การศึกษาและการวิจัย
- ผู้บริหารระดับสูงร่วมกับทีมงานที่เกี่ยวข้อง ศึกษาข้อกำหนดของมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศขององค์กร เช่น ข้อกำหนดของ COBIT® (Control Objectives for Information and related Technology) ซึ่งมีองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการได้แก่ ความต้องการขององค์กร, ทรัพยากรด้าน IT, กระบวนการด้าน IT, และสารสนเทศขององค์กร
- ผู้นำระดับสูงมอบหมายให้ทีมงานที่เกี่ยวข้องวางแผนและระบบการจัดการสารสนเทศให้เหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนขององค์กร

- ผู้นำระดับสูงมอบหมายให้มีการประเมินประสิทธิภาพของระบบการจัดการสารสนเทศของ รพ. และดำเนินการปรับปรุงตามความเหมาะสม

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- ความต้องการของผู้ใช้และความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในด้านต่างๆ
- ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบการจัดการสารสนเทศและการปรับปรุงที่เกิดขึ้น

ข. การจัดการความรู้ขององค์กร

มีการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้: การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร, การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นประโยชน์จากผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน และองค์กรภายนอก, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดีหรือที่เป็นเลิศ และนำไปสู่การปฏิบัติ, การประมวลและนำความรู้ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์, และการนำหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับประสิทธิผลของวิธีการดูแลรักษามาประยุกต์ใช้.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ผู้นำระดับสูงและทีมงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันศึกษาแนวคิด กลยุทธ์ และเครื่องมือเกี่ยวกับการจัดการความรู้
- ผู้นำระดับสูงและทีมงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันวิเคราะห์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับบุคลากรของ รพ. เพื่อให้ รพ. ประสบความสำเร็จ รวมทั้งแหล่งที่มาของความรู้ดังกล่าว (ครอบคลุมทั้ง explicit knowledge และ tacit knowledge)
- ผู้นำระดับสูงสนับสนุนให้มีโครงสร้างพื้นฐานในการจัดการความรู้ และสร้างระบบแรงจูงใจที่เหมาะสม
- ผู้นำระดับสูงสนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ในด้านต่อไปนี้
 - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร เช่น การจัดตั้ง Community of Practice ในหัวข้อที่บุคลากรสนใจร่วมกัน, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กลยุทธ์การนำ scientific evidence ไปสู่การปฏิบัติ, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การแก้ปัญหาที่หน้างานซึ่งไม่มีในตำราหรือคู่มือ, การเก็บเกี่ยวความรู้จากผู้อาวุโสหรือผู้ที่จะออกจากที่ทำงาน, การพัฒนาจิตตปัญญาของบุคลากรผ่านสุนทรียสนทนา ฯลฯ
 - การเรียนรู้จากผู้ป่วย ผู้รับผลงาน และองค์กรภายนอก เช่น การเชิญผู้ป่วยมาร่วมให้ข้อคิดเห็นและนำเสนอความต้องการเพื่อปรับปรุงบริการเฉพาะเรื่อง, การทำ benchmark กับองค์กรภายนอกที่ทำได้ดี, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลภายนอกในเวทีต่างๆ ฯลฯ
 - การค้นหา good practice หรือ best practice และนำไปสู่การปฏิบัติ อาจจะเป็นการดำเนินการใน 2 ข้อที่กล่าวมา หรือมีกิจกรรมเฉพาะในการค้นหา และสร้างกลไกให้สามารถขยายผลการปฏิบัติดังกล่าวไปทั่วทั้งองค์กร
 - การประมวลและนำความรู้ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ ซึ่งอาจจะเป็นความรู้จากการติดตามประเมินผลงานภายในองค์กร หรือความรู้จากภายนอก

- การนำหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับประสิทธิผลของวิธีการดูแลรักษามาประยุกต์ใช้ เช่น การใช้ gap analysis วิเคราะห์โอกาสพัฒนา, การใช้แนวคิด Human Factors Engineering เพื่อออกแบบระบบงานให้สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้ง่าย, การตามรอยการปฏิบัติในสถานการณ์จริง โดยเน้นความครอบคลุมกลุ่มผู้ป่วยที่สำคัญให้มากที่สุด และเชื่อมโยงกับการวัดผลทางด้านคลินิก
- ผู้นำระดับสูงพิจารณาประเด็นเหล่านี้ในการจัดการความรู้
 - การปลูกฝังความรับผิดชอบต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 - การฝังความรู้ลงในบริการหรือการทำงาน
 - การผลิตความรู้ (ซุ่มทรัพย์ความรู้) จากการทำงานในองค์กรและการสื่อสาร
 - การนำความรู้ไปสู่นวัตกรรม
 - การทำผังเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญ
 - การบูรณาการการจัดการความรู้กับกระบวนการพัฒนาคุณภาพ เช่น การใช้ Peer Assist และ AAR ในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ, การเรียนรู้จากการประเมินผลโครงการ, ใช้เป้าหมายขององค์กร และหน่วยงานเป็นตัวกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพและการจัดการความรู้
- ผู้นำระดับสูงมอบหมายให้มีการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ และนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการจัดการความรู้

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- ความรู้ที่จำเป็นสำหรับบุคลากร
- Good practice ในด้านการจัดการความรู้ของ รพ.
- ระดับการจัดกิจกรรมการจัดการเรียนรู้และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

ค. คุณภาพของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

- (1) องค์กรสร้างความมั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ขององค์กร มีความแม่นยำ เชื่อถือได้ ทันเหตุการณ์ และปลอดภัย.
- (2) องค์กรสร้างความมั่นใจในการรักษาความลับของข้อมูลและสารสนเทศ.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ผู้นำระดับสูงมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์จุดที่จะมีโอกาสเกิดปัญหาในแต่ละมิติของคุณภาพของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ ต่อไปนี้ และประเมินคุณภาพในมิติดังกล่าวเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงระบบ
 - ความถูกต้องแม่นยำ (accuracy)
 - ความน่าเชื่อถือ (reliability)

- ความทันเหตุการณ์ (timeliness)
- ความปลอดภัย (security)
- การรักษาความลับ (confidentiality)

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- ผลการประเมินคุณภาพของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ขององค์กรและการปรับปรุงที่เกิดขึ้น

Self Enquiry I – 4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (MAK.2)

องค์กรสร้างความมั่นใจว่ามีข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ ที่จำเป็น มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน สำหรับบุคลากร / ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน. องค์กรสร้างและจัดการสินทรัพย์ความรู้ของตนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร.

การเตรียมตัวของผู้เยี่ยม

- ทำความเข้าใจ core values เรื่อง learning

ประเด็นคำถามผู้ปฏิบัติงาน

- ระบบคอมพิวเตอร์ของ รพ.ใช้งานได้ดีตลอดเวลาหรือไม่ เคยมีปัญหาที่ต้องหยุดการใช้งานบ่อยเพียงใด แต่ครั้งนานเท่าไร
- เมื่อมีปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ท่านขอความช่วยเหลือจากใคร ผลเป็นอย่างไรบ้าง
- มีแนวทางในการรักษาความลับของผู้ป่วยในระบบคอมพิวเตอร์อย่างไร
- ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในระดับใด มีข้อมูลอะไรที่ท่านไม่สามารถเข้าถึงได้
- ท่านมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานอย่างไรบ้าง

คู่มือการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ

SPA (Part I) in Action

สำหรับมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

I-4.2 การจัดการสารสนเทศเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ ความรู้ (MAK.2)

องค์กรสร้างความมั่นใจว่ามีข้อมูลสารสนเทศซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่จำเป็นมีคุณภาพและพร้อมใช้งานสำหรับบุคลากร/ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน. องค์กรสร้างและจัดการสินทรัพย์ความรู้ของตนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร.

ก. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

- (1) ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับบุคลากร/ผู้บริหาร/ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน/องค์กรภายนอกมีความพร้อมใช้งาน เอื้อต่อการดูแลผู้ป่วย การบริหารจัดการ การตรวจสอบทางคลินิก การพัฒนาคุณภาพ การศึกษา และการวิจัย. แผนงานและการจัดการสารสนเทศมีความเหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนขององค์กร.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อให้ดูแลผู้ป่วยได้ดีขึ้น ง่ายขึ้น มีอะไรบ้าง	นำความต้องการไปพัฒนาเพื่อให้มีข้อมูลพร้อมใช้
ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อการบริหารจัดการที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพขึ้นมีอะไรบ้าง	นำความต้องการไปพัฒนาเพื่อให้มีข้อมูลพร้อมใช้
ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อการตรวจสอบทางคลินิกและการพัฒนาคุณภาพมีอะไรบ้าง	นำความต้องการไปพัฒนาเพื่อให้มีข้อมูลพร้อมใช้
ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อการศึกษาและการวิจัยที่ดีขึ้น มีอะไรบ้าง	นำความต้องการไปพัฒนาเพื่อให้มีข้อมูลพร้อมใช้

- (2) องค์กรสร้างความมั่นใจว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ป้องกันไม่ให้ข้อมูลรั่วไหล และใช้งานง่าย.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
จุดอ่อนของระบบฮาร์ดแวร์ที่ต้องปรับปรุงมีอะไรบ้าง	ดำเนินการอุดช่องโหว่ของระบบ
โอกาสที่ข้อมูลจะรั่วไหลมีได้บ้างอะไรบ้าง	ดำเนินการปรับปรุงเพื่อป้องกันการรั่วไหล
โอกาสที่จะทำให้ระบบสารสนเทศใช้งานได้ง่ายขึ้นมีอะไรบ้าง	ดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้ใช้งานง่าย

- (3) องค์กรสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
เหตุฉุกเฉินที่ไม่รุนแรงที่อาจเกิดขึ้นมีอะไรบ้าง เช่น ไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน	วางแผนเพื่อให้สามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้ในภาวะดังกล่าว
อุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นมีอะไรบ้าง	วางแผนเพื่อให้สามารถกู้คืนระบบสารสนเทศกลับมาโดยเร็วที่สุด

- (4) องค์กรปรับปรุงกลไกการจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่พร้อมใช้ให้ทันกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง ทิศทางของบริการสุขภาพ และการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
เทคโนโลยีสารสนเทศที่กำลังเปลี่ยนแปลงมีอะไรบ้าง	พิจารณาว่าจะนำเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปมาใช้ ปรับปรุงระบบสารสนเทศอย่างไร
มีระบบที่ตรวจสอบความพร้อมใช้และการทันความต้องการใช้ของผู้เกี่ยวข้องอยู่ตลอดเวลาหรือไม่	สร้างระบบติดตามและตอบสนองความต้องการ

ข. การจัดการความรู้ขององค์กร

มีการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้: การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร, การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นประโยชน์จากผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน และองค์กรภายนอก, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดีหรือที่เป็นเลิศ และนำไปสู่การปฏิบัติ, การประมวลและนำความรู้ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์, และการนำหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับประสิทธิผลของวิธีการดูแลรักษามาประยุกต์ใช้.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
ความรู้เชิงปฏิบัติที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของ รพ.มีอะไรบ้าง	จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นดังกล่าว สรุปความรู้และทำให้อยู่ในระบบหรือสามารถนำมาใช้ได้ง่าย
มีความรู้อะไรที่จะเป็นประโยชน์หากมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน	จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน
วิธีการอะไรที่ง่ายและเป็นไปได้ที่จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างสม่ำเสมอในหน่วยงานต่างๆ	จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ
แนวปฏิบัติทางคลินิกใดที่นำมาใช้แล้วยังมีการปฏิบัติตามไม่มากนัก	จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อหาวิธีการในการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตาม
แนวปฏิบัติทางคลินิกใดที่สมควรนำมาใช้เพิ่มจากที่มีอยู่เพื่อให้ครอบคลุมโรคที่ให้การดูแลให้มากที่สุด	ทำ gap analysis วิเคราะห์โอกาสพัฒนา, ใช้แนวคิด Human Factors Engineering เพื่อออกแบบระบบงานให้สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้ง่าย, การตามรอยการปฏิบัติในสถานการณ์จริง โดยเน้นความครอบคลุมกลุ่มผู้ป่วยที่สำคัญให้มากที่สุด และเชื่อมโยงกับการวัดผลทางด้านคลินิก
มีผู้ป่วยกลุ่มใดบ้างที่สมควรเชิญมาร่วมให้ข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงบริการ	จัดสนทนากลุ่มกับผู้ป่วย
มีเรื่องใดบ้างที่ควร benchmark กับองค์กรอื่นที่ทำได้ดี	เลือกองค์กรที่เหมาะสมและดำเนินการ

ค. คุณภาพของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

- (1) องค์กรสร้างความมั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ขององค์กร มีความแม่นยำ เชื่อถือได้ ทันเหตุการณ์ และปลอดภัย.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องสร้างความมั่นใจในถูกต้องแม่นยำมีอะไรบ้าง เช่น ตัวชี้วัด ข้อมูลประจำตัวผู้ป่วย	วางระบบตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจในความถูกต้องแม่นยำ

- (2) องค์กรสร้างความมั่นใจในการรักษาความลับของข้อมูลและสารสนเทศ.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
มีข้อมูลและสารสนเทศอะไรบ้างที่จำเป็นต้องเก็บรักษาเป็นความลับ	ตามรอยเพื่อสร้างความมั่นใจว่าในทุกขั้นตอนมีการจัดการที่จะรักษาความลับได้อย่างรัดกุม และปรับปรุงในจุดที่เป็นปัญหา



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

HA Scoring Guideline

www.ha.or.th



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
เลขที่ 88/35 อาคารคุณภาพแห่งชาติ ชั้น 5 กระทรวงสาธารณสุข ซอย 6 ถนนวิภาวดี ต.คลองจั่น อ.เมือง จ.นนทบุรี
โทรศัพท์ 02 832 9400 โทรสาร 02 832 9540



4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (MAK.2)											
องค์กรสร้างความมั่นใจว่ามีข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ ที่จำเป็น มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน สำหรับบุคลากร / ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน. องค์กรสร้างและจัดการสินทรัพย์ความรู้ของตนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร.											
18 การจัดการสารสนเทศ	มีการสำรวจความต้องการใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้เกี่ยวข้อง			มีข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น มีคุณภาพ พร้อมใช้งานสำหรับบุคลากรได้บางส่วน			มีข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น มีคุณภาพ (ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันการณ์) พร้อมใช้งานสำหรับบุคลากรส่วนใหญ่ ทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน			มีความโดดเด่น เช่น มีข้อมูลและสารสนเทศสำหรับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน, สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในเวลาที่เหมาะสม	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	
19 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	มีฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่จำเป็นเบื้องต้น			อยู่ระหว่างการปรับปรุงเพื่อขยายตัวของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการ			ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย ใช้งานง่ายและพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง, เริ่มมีบูรณาการของซอฟต์แวร์ระบบงานครอบคลุมความต้องการในด้านบริหารบริการ และการเรียนรู้			มีความโดดเด่น เช่น การใช้ IT ที่ก้าวหน้า ทันสมัย, การบูรณาการของซอฟต์แวร์ระบบงานที่ดี, เริ่มนำข้อกำหนดของระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISMS) มาปฏิบัติ	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	
20 การจัดการความรู้	เริ่มต้นการรวบรวมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร			มีการรวบรวมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ			มีการแสวงหาความรู้ที่จำเป็น (ทั้ง explicit & tacit), ข้อมูลมีความพร้อมใช้, นำความรู้มาออกแบบระบบงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วย			มีความโดดเด่น เช่น KM ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมในระบบงาน และนำความรู้ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	