

แนวทางการวิเคราะห์ Service Profile ของหน่วยงาน/บริการ/ทีมงาน

1. เห็นบริบทชัดเจนหรือไม่ ว่ากลุ่มผู้ป่วยหรือผู้รับผลงานที่ให้การดูแลมีลักษณะอย่างไร มีความต้องการพิเศษหรือความต้องการเฉพาะอย่างไร ทีมงานมีศักยภาพและข้อจำกัดอย่างไร
2. เห็นความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งต่อไปนี้หรือไม่ ความต้องการของผู้รับผลงาน – ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ – เป้าหมายของการจัดบริการ – ตัวชี้วัด – กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ
3. ได้มีการระบุความเสี่ยงสำคัญ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสี่ยงทางคลินิกในโรคต่างๆ) ไว้อย่างชัดเจนเพียงใด แนวทางการป้องกันความเสี่ยงเหล่านั้นมีความรัดกุมเพียงใด มีการ monitor ความเสี่ยงสำคัญอย่างไรบ้าง
4. มีการนำเสนอข้อมูลตัวชี้วัดในช่วงเวลาที่ผ่านมามาอย่างไร ตัวชี้วัดนั้นสะท้อนประเด็นคุณภาพที่สำคัญได้อย่างครบถ้วนหรือไม่ มีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร มีการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพอย่างไร
5. กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ประเด็นคุณภาพและความเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงานอย่างไร การปรับปรุงนั้นจะส่งผลที่ป้องกันปัญหาได้ดีเพียงใด (นำ root cause มาพิจารณาหรือไม่ วิเคราะห์ระบบที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนหรือไม่)
6. มีการใช้ **core values** ของการพัฒนาคุณภาพ (customer focus, focus on result and create values, management by fact, continuous improvement, creativity & innovation, evidence-based, teamwork) ให้เห็นชัดเจนหรือไม่