



Clinical Excellence

เอกสารประกอบการฝึกอบรม

หลักสูตร HA702 A-HA Plus

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ระหว่างวันที่ 17-19 กุมภาพันธ์ 2564

Quality Report for CLT/PCT



ส่วนที่ 1 ภาพรวมของ CLT/PCT (CLT/PCT Profile)

ส่วนที่ 1.1 : พันธกิจ/ความมุ่งหมายของ CLT/PCT ขอบเขตบริการ ผู้รับบริการและความต้องการ จุดเน้นของการพัฒนา

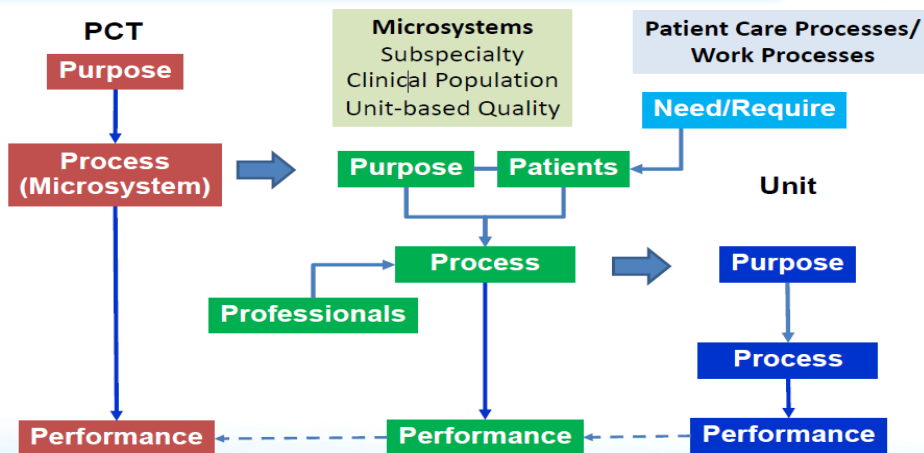
ส่วนที่ 1.2 : กลุ่มผู้ป่วยสำคัญของ CLT/PCT

ส่วนที่ 1.3 : ตัวชี้วัดของ PCT/CLT ตามมิติคุณภาพ

ส่วนที่ 1.4 : ความเสี่ยงและมาตรการป้องกัน

ส่วนที่ 1.5 : การพัฒนาคุณภาพ การวิจัย นวัตกรรม

ส่วนที่ 1.6 : แผนการพัฒนาคุณภาพ การวิจัย นวัตกรรม



ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพของแต่ละโรค/หัตถการ (Clinical tracer, Clinical Quality Summary)

ส่วนที่ 2.1 : Purpose แสดงเป้าหมายการดูแลผู้ป่วยที่ชัดเจนพร้อมปัจจัยขับเคลื่อน

ส่วนที่ 2.2 : Process แสดงคุณภาพในทุกขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ประกอบด้วย

Zoom Out แสดง Process flow chart ของ Key patient care processes พร้อมประเด็นสำคัญ

Zoom In การจัดการกระบวนการ แสดงการวิเคราะห์ Process Management โดยระบุสิ่งที่ต่อไปนี้อยู่ในแต่ละขั้นตอน ได้แก่ Process requirement (รวมทั้ง requirement ที่ได้จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงในขั้นตอนนี้), Process design หรือวิธีการเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการนั้น, Process Indicator ตัววัดที่ใช้ monitor คุณภาพของขั้นตอนนี้ (ถ้าเป็นประโยชน์)

ส่วนที่ 2.3 : Performance & Interventions ผลลัพธ์และการพัฒนาที่ผ่านมา ข้อมูลและกราฟแสดงผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดสำคัญที่สอดคล้องกับเป้าหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ



ภาพรวมของ CLT/PCT (CLT/PCT Profile)



พันธกิจ/ความมุ่งหมายของ CLT/PCT

ขอบเขตบริการ

ผู้รับบริการและความต้องการ

จุดเน้นของการพัฒนา



กิจกรรม 1 Priority Disease

- ระดมสมองว่า รพ.ควรนำเสนอข้อมูลคุณภาพการดูแลผู้ป่วยโรค/
หัตถการอะไรบ้าง ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (ให้มากที่สุด)
 - โรคที่ผลการดูแลรักษาเป็นเลิศ
 - โรคที่มีความยากและซับซ้อนในการดูแล
 - โรคหรือหัตถการที่มีความเสี่ยงสูง
 - โรคที่ต้องใช้เทคโนโลยีสูง
 - โรคที่มีการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติ
 - โรคที่มีค่าใช้จ่ายสูงหรือต้องนอน รพ.นาน
 - โรคที่ต้องอาศัยการประสานความร่วมมือภายใน รพ. สูงในการดูแล
 - โรคที่ต้องประสานความร่วมมือกับเครือข่ายบริการสุขภาพ
 - โรคที่แสดงถึงการใช้แนวคิดการสร้างเสริมสุขภาพ



กลุ่มผู้ป่วยสำคัญของ CLT/PCT

โรค	High risk	High cost/ Long LOS	High volume	New evidence/ technology	Complex care

ระบุโรคสำคัญให้มากที่สุด ให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญของแต่ละโรคตามเกณฑ์ต่างๆ ตั้งแต่ 1-5

เป็นการบอกภาพรวมว่ากลุ่มผู้ป่วยที่สำคัญของ CLT/PCT มีอะไรบ้าง

ความสำคัญอาจจะมาจากเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อรวมกันก็ได้

การสรุปภาพรวมเป็นฐานสำหรับพิจารณาต่อว่าจะทบทวน/สรุปผลคุณภาพการดูแลผู้ป่วยในกลุ่มใดบ้าง ในประเด็นใดบ้าง



กิจกรรม 2 Quality Dimension

- พิจารณาว่าจากรายการโรคในกิจกรรมที่ 1 โรคใดสะท้อนคุณภาพการดูแลในมิติคุณภาพต่อไปนี้เห็นได้ชัด มีตัวชี้วัดอะไรที่ควรนำเสนอ
 - การเข้าถึง
 - ความต่อเนื่อง
 - ความเหมาะสม
 - ประสิทธิภาพ
 - ประสิทธิภาพ
 - ความปลอดภัย
 - การเน้นคนเป็นศูนย์กลาง
 - การสร้างเสริมสุขภาพ

ตัวชี้วัดของ CLT/PCT ตามมิติคุณภาพ



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

โรค	Access	Continuity	Appropriate	Effective	Efficient	Safe	People-centered	Health promotion

คัดลอกโรคสำคัญจากตารางในแผ่นที่ 2
ระบบตัวชี้วัดของแต่ละโรคโดยจำแนกตามมิติคุณภาพต่าง ๆ



กิจกรรม 3 Risk Prevention

- ❑ พิจารณาว่าจากรายการโรคในกิจกรรมที่ 1 แต่ละโรคมีความเสี่ยงอะไรบ้าง และมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงอย่างไร

ความเสี่ยงและมาตรการป้องกัน



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

ความเสี่ยง	มาตรการป้องกัน	โรคหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

ระบุความเสี่ยงที่สำคัญตามขั้นตอนการดูแลต่าง ๆ และในกลุ่มโรคสำคัญต่าง ๆ
ความเสี่ยงบางเรื่องอาจระบุในภาพรวมของของโรคหรือกระบวนการ
บางเรื่องอาจระบุเฉพาะเจาะจงสำหรับกระบวนการเฉพาะในโรคใดโรคหนึ่ง



กิจกรรม 4 Proxy Disease

- ❑ พิจารณาว่าจากรายการโรคในกิจกรรมที่ 1 แต่ละโรคจะสะท้อนคุณภาพของขั้นตอนดูแลขั้นตอนใดบ้าง จะสรุปนำเสนอความมีคุณภาพในขั้นตอนนั้นอย่างไร



Proxy Disease กับคุณภาพของขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการดูแล

กระบวนการ	โรค	มาตรการ/นวัตกรรม เพื่อให้เกิดคุณภาพ
Access & entry		
Assessment		
Plan of care		
Discharge planning		
General Care		
Care of high risk		
Anes & procedure		อาจนำเสนอมาตรการร่วมสำหรับหลายโรค หรือแยก มาตรการเฉพาะสำหรับแต่ละโรค
Nutrition		
Rehabilitation		
Information & empower		
Continuity of care		

ในแต่ละกระบวนการ ควรระบุ proxy disease ที่ขั้นตอนนั้นมีความสำคัญมาจำนวนหนึ่ง

มาตรการ/นวัตกรรม เพื่อให้เกิดคุณภาพ มาตรการ/นวัตกรรม เพื่อให้เกิดคุณภาพ มาตรการ/นวัตกรรม เพื่อให้เกิดคุณภาพ



ข้อมูลคุณภาพของแต่ละโรค/หัตถการ (Clinical Tracer, Clinical Quality Summary)

ควรนำเสนอ 3P ของทุกโรคที่ระบุไว้ว่าเป็นโรคสำคัญ
อาจนำเสนอ 3P ในส่วนที่เป็นตัวร่วมของการดูแลทั่วไปในสาขานี้แยกออกมา



กิจกรรม 5 Driver Diagram

- ทดลองเขียน Driver Diagram ของโรคที่เตรียมมา
 - ระบุเป้าหมายโดยเห็นผลที่ผู้ป่วยได้รับ
 - ถ้ามองไปทางขวาว่าจะบรรลุเป้าหมายได้ มีปัจจัยอะไร
ขับเคลื่อน ต้องใช้ intervention อะไร
 - ถ้ามองกลับมาทางซ้ายว่าทำ intervention นี้เพื่ออะไร แล้ว
ถ้ามย้อนกลับมาเพื่อบรรลุสิ่งนี้ สามารถใช้ intervention
อะไรได้อีก
 - ระบุแนวคิดการวัดผลในแต่ละกล่อง (ถ้าควรมีการวัด)

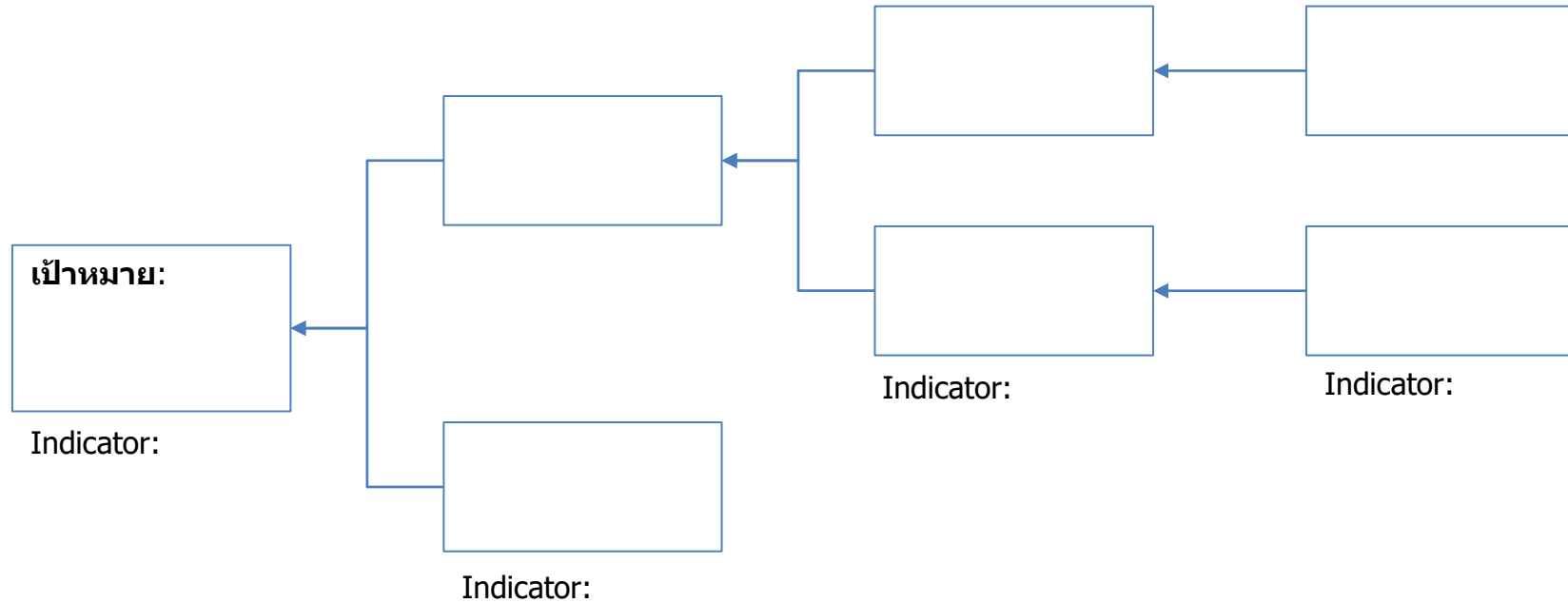
เป้าหมาย ปัจจัยขับเคลื่อน ตัวชี้วัด (Purpose, Driver Diagram, & Indicator)

Purpose

Primary Drivers

Secondary Drivers

Interventions/Change Idea





กิจกรรม 6 Process Flowchart

- เขียน Flowchart การดูแลผู้ป่วยในโรคที่เลือกมา
 - เห็นรายละเอียดในระดับกลาง
 - ให้มีความเฉพาะเจาะจงสำหรับโรคนั้น ๆ
 - ระบุประเด็นคุณภาพที่สำคัญ ความเสี่ยง และ process requirement ในแต่ละขั้นตอนของการดูแล
 - ระบุตัวชี้วัดที่ใช้ควบคุมกระบวนการในขั้นตอนนั้น (ถ้าควรมี)



Process Flowchart ของการดูแลผู้ป่วยโรค.....

เขียน flowchart ที่ทำให้เห็นภาพรวมของกระบวนการดูแลตั้งแต่ต้นจนจบ เน้นกระบวนการสำคัญของโรคที่น่าเสนอ
ควรระบุประเด็นคุณภาพสำคัญ/ความเสี่ยงในแต่ละขั้นตอนลงไปในแต่ละขั้นตอนต่าง ๆ ของ flowchart ด้วย



กิจกรรม 7 Process Design

- ใช้ Driver Diagram ร่วมกับ Process Requirement และ Design / Change Concept สรุปลักษณะการออกแบบในแต่ละขั้นตอน
 - ส่วนที่ดำเนินการอยู่แล้ว
 - ส่วนที่คิดว่าน่าจะเป็นการพัฒนาในอนาคต

การจัดการกระบวนการ (Process Management)



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

กระบวนการ	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ตัวชี้วัดของกระบวนการ	การออกแบบกระบวนการ

ข้อกำหนดของกระบวนการ (process requirement)

ระบุ **สิ่งที่คาดหวัง** จากกระบวนการด้วย key word สั้นๆ โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้รับผลงาน มาตรฐานวิชาชีพ และ **ความเสี่ยง** ที่อาจทำให้ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวชี้วัดของกระบวนการ (process indicators)

ระบุ **ตัวชี้วัด** ที่สัมพันธ์กับข้อกำหนดของกระบวนการ และเป็นประโยชน์ในการทำให้มั่นใจในคุณภาพของกระบวนการนั้น

การออกแบบกระบวนการ (process design)

พิจารณา driver diagram และ process requirement แล้วพิจารณาว่าจะใช้ **แนวคิดการออกแบบอะไร** เช่น simplicity, visual management, human factor engineering, human-centered design, Lean thinking



กิจกรรม 8 Performance Measures

- ทบทวนตัวชี้วัดของโรคนี้
 - ทบทวนว่าตัวชี้วัดแต่ละตัวสอดคล้องกับมิติคุณภาพใด
 - กำหนด **Operation Definition** ของตัวชี้วัด
- นำเสนอด้วย **Control Chart**
 - สามารถทำได้หรือไม่
 - รวบรวม **CQI** ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมาใส่ใน **Control Chart**
 - ตั้งคำถามจากสถานการณ์ที่พบจาก **Control Chart**
 - ใส่คำอธิบายต่อคำถามเหล่านั้น



ผลลัพธ์และการพัฒนาที่ผ่านมา (Performance & Interventions)

ใช้ run chart หรือ control chart เพื่อแสดงผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ใน driver diagram
และตาราง process management
ระบุการปรับปรุงที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างๆ ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์