

Clinical Service Profile

สาขาบริการ _____

ทีม _____

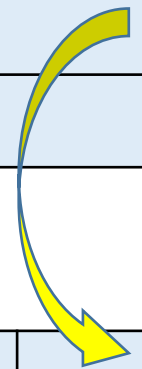
โรงพยาบาล _____

Part I

Purpose & Overview

หน้าที่ เป้าหมาย ประเด็นคุณภาพสำคัญ ตัวชี้วัด

วิสัยทัศน์ขององค์กร	
พันธกิจขององค์กร	
ความมุ่งหมายของสาขา บริการ (หน้าที่ & เป้าหมาย)	
ขอบเขตบริการ	



มิติคุณภาพ	ประเด็นคุณภาพสำคัญ	ตัวชี้วัด
People-centered		
Appropriateness		
Effectiveness		
Efficiency		
Safety		

การใช้ประโยชน์จากค่านิยมหลักขององค์กร

HA Core Values	ค่านิยมหลักของ รพ.	Do & Don't	ตัวอย่างผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
ทิศทางการนำ			
ผู้รับผล			
คนทำงาน			
การพัฒนา			
พาเรียนรู้			

Part II

Patients

ความต้องการของผู้รับบริการ

ลักษณะสำคัญของผู้รับบริการ	
-----------------------------------	--

ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Requirement) I-3.1	คุณลักษณะของบริการ/ผลิตภัณฑ์ (Service/Product Offering) I-3.2ก(1)	ข้อกำหนดของบริการ/ผลิตภัณฑ์ (Service/Product Requirement) I-6.1ก(1)

Concern	Achievement	Plan for Improvement
สิทธิผู้ป่วย		
จริยธรรม		
การสร้างเสริมสุขภาพ		
การเสริมพลังผู้ป่วย		

ทรัพยากร (ผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี สถานที่)

ทรัพยากร	ศักยภาพ	ข้อจำกัด
บุคลากร		
เครื่องมือ เทคโนโลยี		
สถานที่		

กลุ่มผู้ป่วยสำคัญของ CLT/PCT

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

ระบุโรคสำคัญให้มากที่สุด ให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญของแต่ละโรคตามเกณฑ์ต่างๆ ตั้งแต่ 1-5

ตัวชี้วัดของ CLT/PCT ตามมิติคุณภาพ

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

คัดลอกโรคทั้งหมดจากตารางกลุ่มผู้ป่วยสำคัญ ระบบตัวชี้วัดของแต่ละโรคโดยจำแนกตามมิติคุณภาพต่างๆ

Part III
Quality & Safety Practice
for Patient Care Process

Performance Evaluation of Patient Care Process

มีการจัดบริการที่จำเป็นครอบคลุมเพียงพอ
ผู้ป่วยเข้าถึงได้ง่ายเพียงพอ ประสิทธิภาพในการรับส่งต่อเป็นอย่างไร

Access

Entry

การคัดแยก การดูแลผู้ป่วยเร่งด่วน การให้ข้อมูล
การขอความยินยอม การระบุตัวผู้ป่วยเป็นอย่างไร

Assessment

การประเมินมีความครอบคลุม เหมาะสม โดยความ
ร่วมมือระหว่างวิชาชีพและใช้ evidence เพียงใด

Investigation

การ investigate เป็นไปอย่างเหมาะสม
ปลอดภัย ทันเวลา และมีข้อบ่งชี้เพียงพอ

Diagnosis

การวินิจฉัยโรค มีความชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา เพียงใด

Plan of Care

แผนการดูแลผู้ป่วย ครอบคลุมเป็นองค์รวม
มีเป้าหมายที่ชัดเจน สื่อสารและใช้ประโยชน์ได้เพียงพอ

Discharge Plan

แผนจำหน่ายครอบคลุมปัญหาและความ
ต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจำหน่ายได้ดีเพียงพอ

Reassess

ความเหมาะสมและประสิทธิผล
ในการประเมินซ้ำเป็นอย่างไร

Care of Patient

ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม ได้ผล
ปลอดภัย ทันท่วงที เป็นองค์รวมเพียงพอ

Communication

มีการสื่อสารและประสานงานที่ดีเพียงพอ

Information &
Empowerment

ผู้ป่วยมั่นใจและสามารถ
ดูแลตนเองได้ดีเพียงพอ

Discharge

การให้ข้อมูล นัดหมาย และติดตามเป็นอย่างไร

Continuity of Care

การประสานความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ และดูแลต่อเนื่องเป็นอย่างไร

ดูรายละเอียดใน

**SAR Guide &
Performance Evaluation Framework (PEF)
A-HA Standards Part III
Patient Care Processes**

กิจกรรมทบทวน

กิจกรรม	ความถี่ ผู้เข้าร่วม	ตัวอย่างบทเรียน/ การปรับปรุงที่เกิดขึ้น

การบูรณาการ (Integration)

พันธกิจ/บริการ/กลุ่มผู้ป่วย	ลักษณะการบูรณาการ/ประสานความร่วมมือ

การสร้างและใช้ความรู้ (EBM, KM, Research)

หัวข้อ/โรค	Updated Evidence ที่นำมาใช้ปฏิบัติ

กิจกรรม KM	ลักษณะการจัดกิจกรรมและตัวอย่างความรู้ที่เกิดขึ้น

การวิจัย	Key Findings และการนำมาใช้ประโยชน์

แผนการพัฒนาคูณภาพ การวิจัย นวัตกรรม

Part IV

Risk Management Process

ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงในรูปแบบ Risk Matrix

อุบัติเหตุนำไปสู่การเสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร	Catastrophic					
มีอันตราย/บาดเจ็บรุนแรง อาจทำให้สูญเสียอวัยวะหรือลดการทำหน้าที่ของร่างกายอย่างถาวร	Major					
อันตราย/บาดเจ็บปานกลาง ต้องรักษา, อาจสูญเสียหน้าที่ของร่างกายเล็กน้อยหรือชั่วคราว	Moderate					
อันตราย/บาดเจ็บเล็กน้อย สามารถแก้ไขได้โดยง่าย อาจทำให้ต้องนอน รพ. นานขึ้น	Minor					
อันตราย/บาดเจ็บเล็กน้อย, หรือสิ่งที่เกิดขึ้นไม่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	Negligible					
		Remote อาจเกิดได้ในรอบ 5-30 ปี	Uncommon อาจเกิดได้เป็นครั้งคราวใน รอบ 2-5 ปี	Occasional น่าจะเกิดหลายครั้งใน 1-2 ปี	Probable เกิดหลายครั้งในรอบปี	Frequent เกิดบ่อยครั้งในรอบปี

Part V

Clinical Quality Summary

โรค

Goals

เป้าหมายการดูแลรักษาผู้ป่วยโรคนี้คือ

Scope of Service

ขอบเขตการให้บริการ
กลุ่มเป้าหมาย

Patient's Need & Workload

ความต้องการสำคัญของผู้ป่วย ทั้งที่ได้จากการรับรู้จากผู้ป่วยโดยตรง และการวิเคราะห์ในมุมมองของผู้ให้บริการ
ปริมาณผู้ป่วย

Service Offering

ชื่อบริการและคุณลักษณะสำคัญของบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วย

Key Quality Issues

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญในการดูแลผู้ป่วยกลุ่มนี้เพื่อให้บรรลุความสำเร็จ เช่น การดูแลแบบองค์รวม การมีส่วนร่วมของผู้ป่วย
และครอบครัว การใช้เทคโนโลยี การทำงานเป็นทีม การปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง

Key Challenges & Risks

ความท้าทายสำคัญที่อาจทำให้ไม่บรรลุเป้าหมาย
ความเสี่ยงสำคัญในการดูแลผู้ป่วยกลุ่มนี้ (ขยายความใน Risk Matrix)

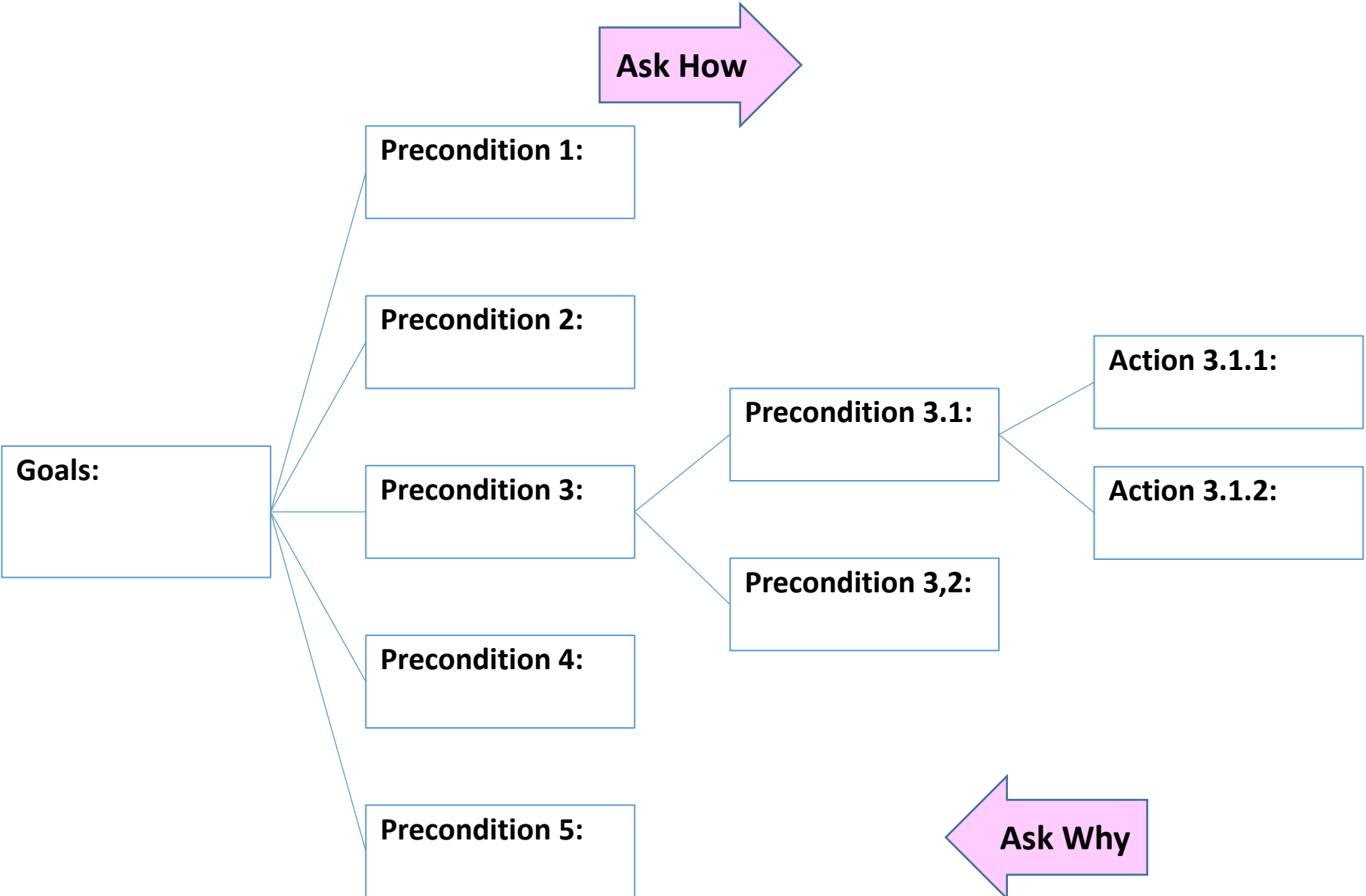
Key Capabilities

ความสามารถที่จำเป็นในการดูแลผู้ป่วยกลุ่มนี้ ทั้งด้านความสามารถของคน สถานที่ เครื่องมือ เทคโนโลยี ทีม ฯลฯ

ตัววัดตามมิติคุณภาพและผลลัพธ์

ตัววัด	หน่วยวัด	ผลลัพธ์					เป้าหมายปัจจุบัน
		2559	2560	2561	2562	2563	
มิติการเข้าถึง							
มิติความต่อเนื่อง							
มิติความเหมาะสม (วัดการปฏิบัติตามสิ่งที่ควรทำ/guideline)							
มิติประสิทธิผล (เปรียบเทียบกับเป้าหมายการดูแลรักษา)							
มิติประสิทธิภาพ (เทียบผลที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้)							
มิติความปลอดภัย (ดูใน PSG ร่วมด้วย)							
มิติคนเป็นศูนย์กลาง (ความพึงพอใจ ความผูกพัน)							
การสร้างเสริมสุขภาพ							

Outcome Framework & Action Effect Diagram



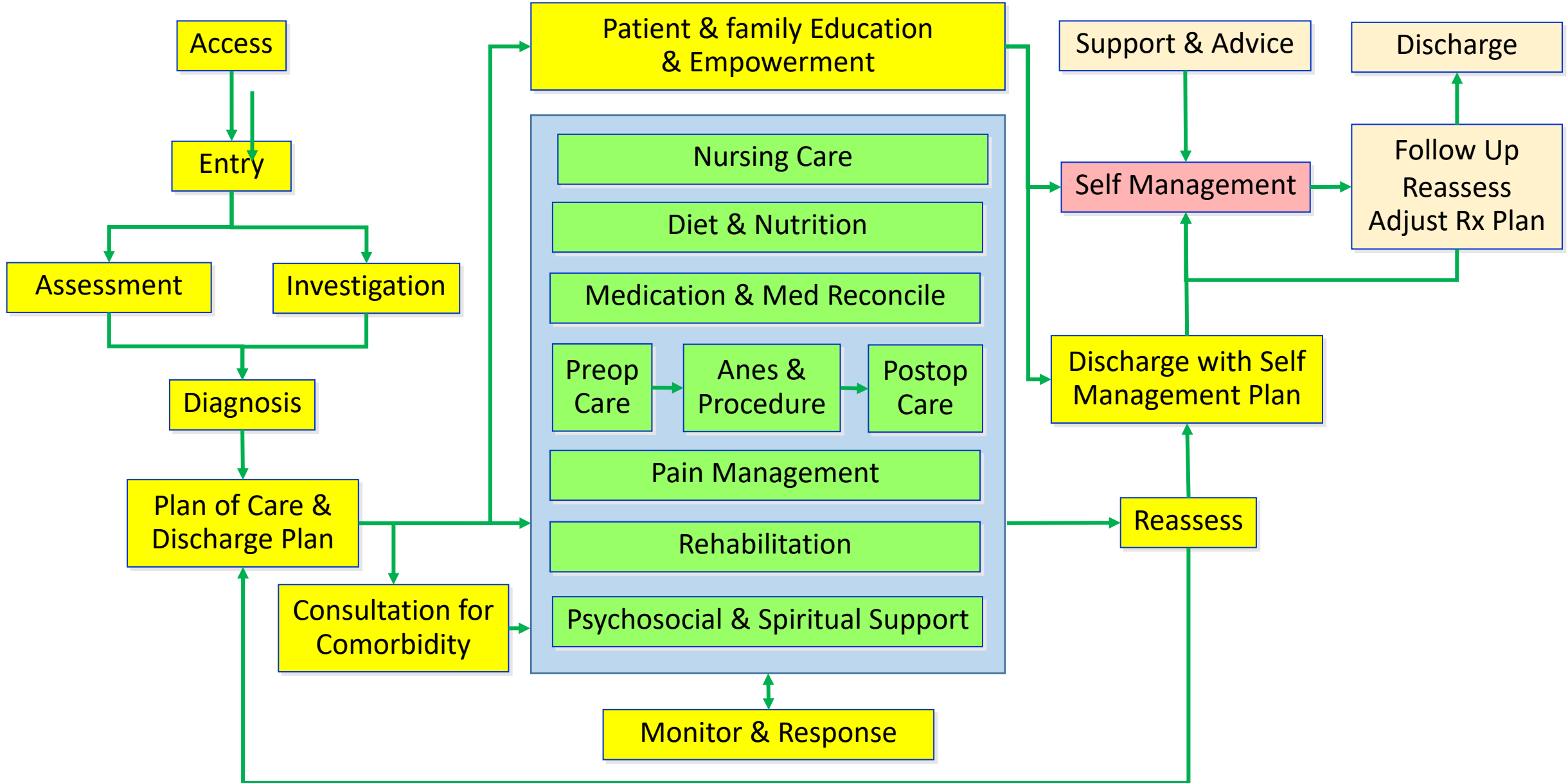
Collaboration

หน่วยงาน/สาขาวิชาชีพ	บทบาทหน้าที่ในการดูแลผู้ป่วยกลุ่มนี้

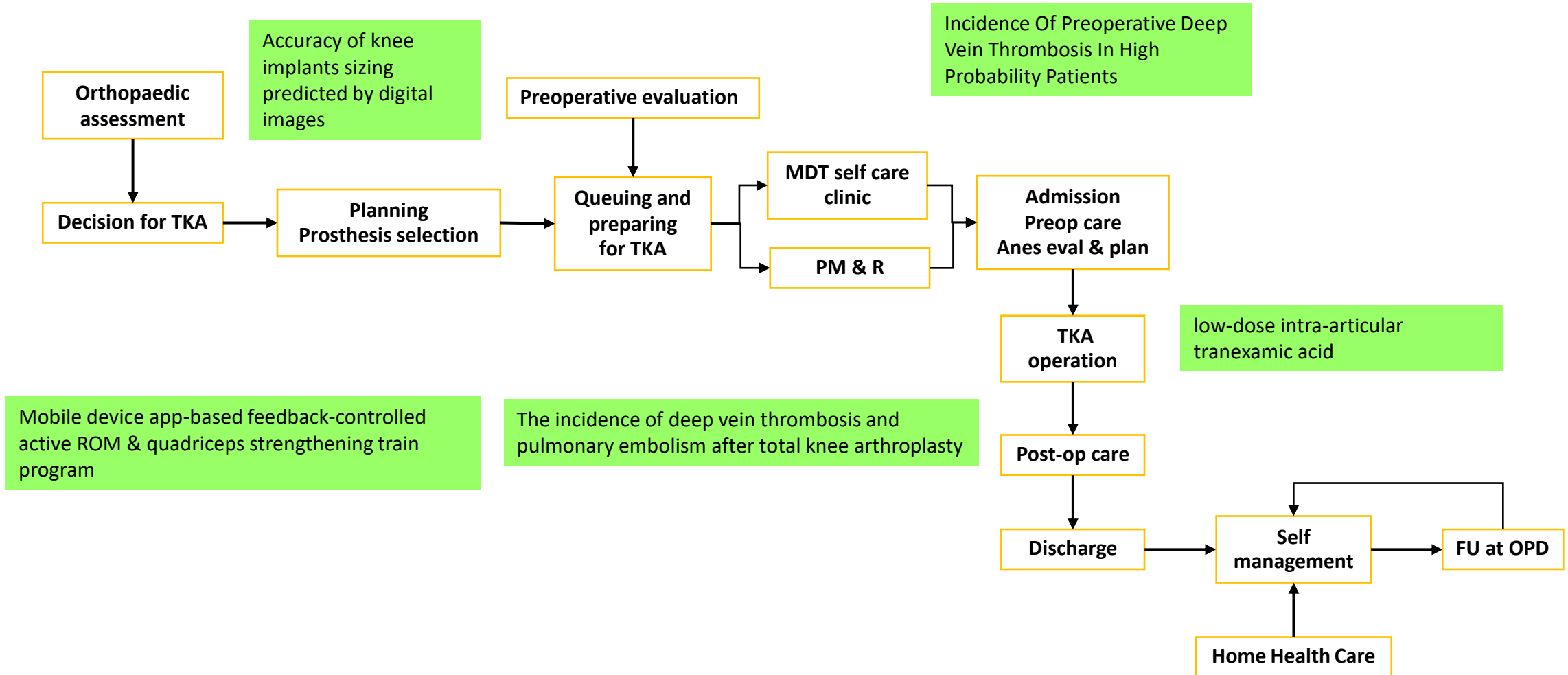
Risk Matrix เพื่อการวิเคราะห์ Clinical Risk

อุบัติการณ์นำไปสู่การเสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร	Catastrophic					
มีอันตราย/บาดเจ็บรุนแรง อาจทำให้สูญเสียอวัยวะหรือลดการทำหน้าที่ของร่างกายอย่างถาวร	Major					
อันตราย/บาดเจ็บปานกลาง ต้องรักษา, อาจสูญเสียหน้าที่ของร่างกายเล็กน้อยหรือชั่วคราว	Moderate					
อันตราย/บาดเจ็บเล็กน้อย สามารถแก้ไขได้โดยง่าย อาจทำให้ต้องนอน รพ. นานขึ้น	Minor					
อันตราย/บาดเจ็บเล็กน้อย, หรือสิ่งที่เกิดขึ้นไม่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	Negligible					
		Remote	Uncommon	Occasional	Probable	Frequent
			เกิดทุกปี	เกิดทุกเดือน	เกิดทุกสัปดาห์	เกิดทุกวัน

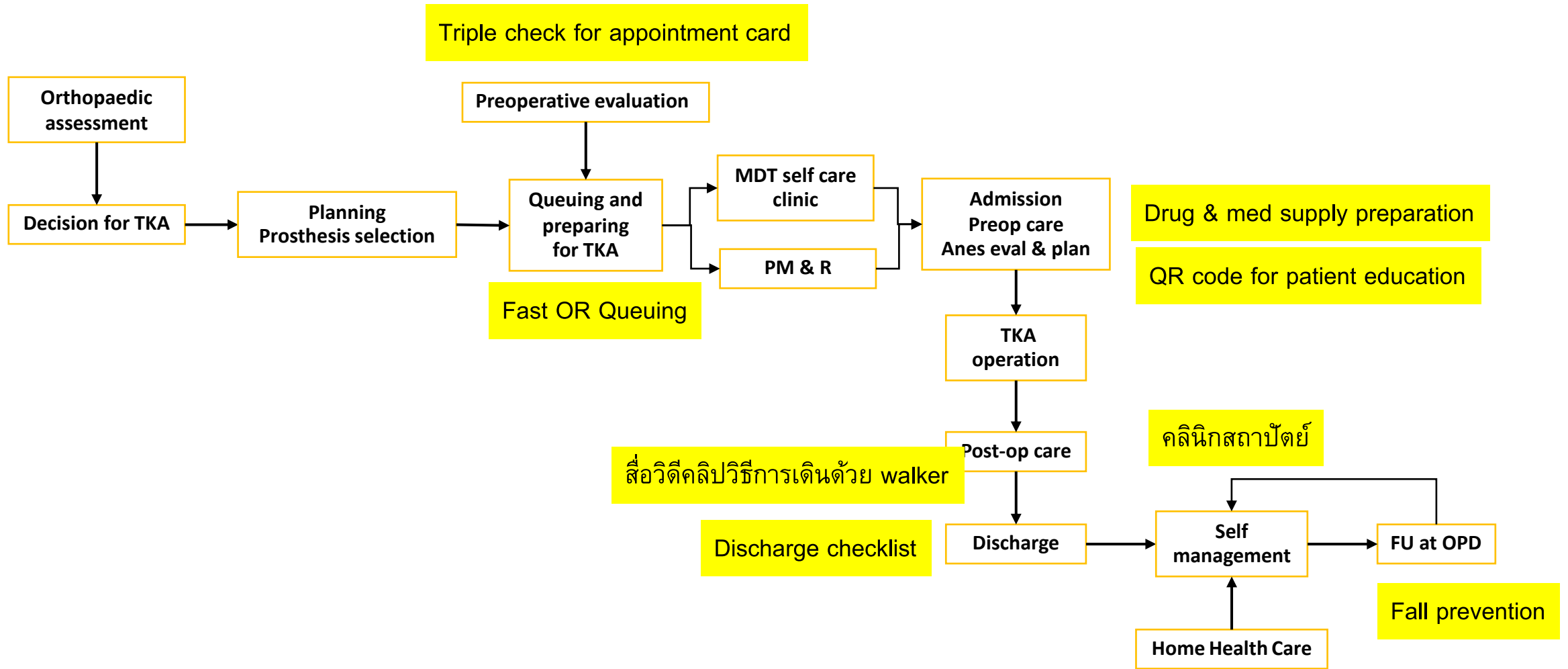
Map Key Patient Care Processes



ผลงานวิจัยและการนำมาใช้ประโยชน์



Quality Improvement



Process Management: Starter

กระบวนการที่มีโอกาสเกิดปัญหา	ข้อตกลง แนวทาง มาตรการ เครื่องมือ แบบบันทึก checklist การควบคุม ฯลฯ เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีการปฏิบัติอย่าง consistent และได้ผลดี

Process Management: Systematic Approach

Process	Process Requirement	Risk	Process Design	Process Indicator

โอกาสพัฒนา/สร้างนวัตกรรม

วิเคราะห์โอกาสพัฒนาคุณภาพ

มิติคุณภาพ

- N** Patient's Experience
- E** Evidence
- W** Waste, lean, RDU
- S** Safety, risk, RCA
- H** Holistic/Spirituality
- H** Health Promotion
- I** Innovation
- C** Collaboration/MDT
- B** Benchmarking
- R** Research

- Patient-centered
- Appropriateness
- Efficiency
- Safety
- People-centered
- Health Promotion
- Effectiveness
- Access & Continuity
- Effectiveness
-

ผลลัพธ์และการพัฒนาที่ผ่านมา (Performance & Interventions)